

Kualitas Pelayanan Komunikasi Perpustakaan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sulawesi Selatan



Oleh: Efan Saputra¹, Noerjihad Saleh², Indo Santalia³

Pascasarjana UIN Alauddin Makassar

Email : efansaputrapras Setia@gmail.com¹, noerjihadsaleh239@gmail.com², indosantalia@uin-alauddin.ac.id³,

Submission date: January 2022

Accepted date: March 2022

Published in: April 2022

Abstract:

This study discusses the Work Professionalism of Librarians in Enhancing the Quality of Communication Services at the Library and Archives Office of South Sulawesi Province. The purpose of this research is to understand the work professionalism of librarians, service quality, and efforts to improve service quality at the Library and Archives Office of South Sulawesi Province.

This research uses a qualitative research method, and data collection methods include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques involve observation, data reduction, data presentation, and data verification. Data validity testing is conducted using time triangulation, performed by cross-checking observations and interviews at different times.

The research results reveal that the services provided by librarians are not yet of high quality due to the limited education provided to users regarding OPAC usage, and there are still some librarians who are not friendly in delivering services. The Library and Archives Office of South Sulawesi Province continuously strives to improve service quality through various activities such as Roadshows, Technical Guidance for Excellent Service, Personality Training, and library service-related training.

The implications of this research are: 1) The Library's Technical Service Unit (UPT) should regularly conduct user education regarding the use of available facilities and infrastructure, especially computerized OPAC usage. 2) Librarians should cultivate individual awareness that their role is to fulfill the information needs of users by providing good, friendly service and consistently assisting users who encounter difficulties in utilizing the resources available in the library.

Keywords: Librarian Work Professionalism, Library Service Quality.

Abstrak:

Penelitian ini membahas mengenai Profesionalitas Kerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Komunikasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana profesionalitas kerja pustakawan, kualitas pelayanan, serta bagaimana upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, metode pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan observasi, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Pengujian keabsahan data dengan menggunakan triangulasi waktu yang dilakukan dengan pengecekan observasi dan wawancara dalam waktu yang berbeda.

Hasil penelitian Pelayanan yang diberikan pustakawan belum berkualitas dikarenakan masih minimnya edukasi penggunaan OPAC kepada pemustaka, dan masih terdapat beberapa orang pustakawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan senantiasa dilakukan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan dengan rutin melakukan berbagai kegiatan seperti, Roadshow, Bimbingan Teknis Pelayanan Prima, Diklat Kepribadian, dan pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan perpustakaan.

Implikasi penelitian ini adalah: 1) Unit Pelayanan Teknis (UPT) Perpustakaan hendaknya rutin mengadakan pendidikan pemustaka terkait penggunaan sarana dan prasarana yang ada terkhusus penggunaan komputer OPAC. 2) Pustakawan harus membangun kesadaran individu bahwa tugas pustakawan adalah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dengan cara memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan senantiasa membantu pemustaka yang kesulitan dalam memanfaatkan sumber daya yang ada di perpustakaan.

Kata Kunci: *Profesionalitas Kerja Pustakawan, Kualitas Pelayanan Perpustakaan.*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan pusat informasi, dokumentasi, pengembangan masyarakat, dan sebagai lembaga pengolah data dan informasi yang erat kaitannya pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat pengguna, sesuai dengan fungsi dari perpustakaan yakni sebagai wahana pendidikan, pelestarian informasi, penelitian, dan rekreasi guna meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Tugas dan kegiatan perpustakaan adalah menghimpun informasi, mengelola informasi, memberdayakan, melayankan informasi dan serta memberikan pelayanan yang optimal.¹

Keberadaan perpustakaan adalah proses pencerdasan masyarakat secara umum, masalah mendasar dihadapi perpustakaan saat ini adalah bagaimana menjadikan perpustakaan yang representatif, merata, memberi kemudahan dalam mengakses informasi di perpustakaan serta mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Faktor yang menjadi penyebab perpustakaan sulit berkembang dan belum dapat berdiri sendiri disebabkan oleh, pengelola perpustakaan atau (pustakawan), bahan pustaka (koleksi perpustakaan), dan

pengguna perpustakaan (pemustaka).² Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan yang memiliki kompetensi dan keahlian di bidang ilmu perpustakaan, mampu mengolah, memberdayakan, dan melayankan informasi. Pemustaka yang menjadi pengguna perpustakaan hadir untuk memanfaatkan sumber daya yang ada di perpustakaan untuk berbagai keperluan dan faktor yang ketiga adalah bahan pustaka yakni sebagai bahan yang akan diolah dan dilayankan kepada publik atau pemustaka, yang artinya ketiga faktor ini saling berkaitan dan membutuhkan satu sama lain.

Profesionalisme pustakawan dapat dipahami sebagai potensi, kompetensi, dan keahlian pustakawan dalam mengelola segala sumber informasi yang ada di perpustakaan. Perpustakaan harus dikelola dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan penyelenggaraannya yakni sebagai pusat penyimpanan informasi dan penyebaran informasi penyediaan informasi harus disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dan jenis perpustakaan, yang mana perpustakaan mampu memberi ruang untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan penunjang keberlangsungan pendidikan serta penelitian. Perpustakaan sebagai penyedia informasi dalam keberadaannya diharapkan dapat mengemas kembali informasi yang masih utuh dan umum

¹Julissasman, dkk. "Manajemen Perpustakaan Pada Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan", *Pascasarjana Universitas Syiah Kuala: Jurnal Magister Administrasi Pendidikan*, vol. 5 no. 3 (Agustus 2017), h. 174 <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id> (Di akses 11 November 2020).

²Wiji Suwarno. *Organisasi Informasi Perpustakaan Pendekatan Teori dan Praktik* (Jakarta : Rajawali Pers, 2016), h. 7.

menjadi informasi yang mudah dijangkau oleh pemustaka sehingga dapat memudahkan proses temu kembali informasi yang telah tersedia, dengan mengemas kembali informasi dan menyusunnya dengan sistem yang baku sehingga memudahkan pemustaka menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Pengelolaan perpustakaan dipengaruhi oleh kualitas Sumber daya manusia yang dimiliki perpustakaan (pustakawan), dikarenakan indikator yang digunakan dalam mencapai tujuan dari pengelolaan perpustakaan yakni pustakawan, bahan pustaka, sarana dan prasarana, serta anggaran yang memadai. Dengan demikian pengelolaan karya tulis, karya cetak, dan karya rekam adalah tugas dari perpustakaan yang dilakukan secara profesional menggunakan sistem yang baku.

Perpustakaan sebagai pelaksana tugas dari keberlangsungan lembaga yang menaunginya memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, dalam memberi layanan kepada pemustaka, pustakawan memiliki andil melaksanakan hal tersebut. Menghadapi beragam karakter dalam layanan perpustakaan merupakan tantangan bagi perpustakaan, terlebih lagi pustakawan di perpustakaan umum tentunya memiliki pemustaka yang lebih beragam, melayani secara profesional serta selalu memberi kenyamanan sepenuhnya dalam segala bentuk pelayanan sehingga akan tercipta layanan yang berkualitas.

Pelayanan perpustakaan merupakan sebuah bentuk nyata dari peran perpustakaan sebagai penyedia jasa informasi, pelayanan juga merupakan salah satu penunjang gerak majunya sebuah perpustakaan, bayangkan saja jika perpustakaan tidak menyediakan layanan, maka akan terjadi keambiguan dalam perannya sebagai wadah yang memediasi berbagai sumber informasi dan proses pelayanan dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi yang harus dilayankan pada publik atau pengguna jasa informasi (pustaka). Sesuai yang tertera dalam Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 5 tentang perpustakaan bahwa

penyelenggaraan layanan perpustakaan harus sesuai dengan standar nasional perpustakaan guna mengoptimalkan layanan terhadap pemustaka.

Pelayanan didefinisikan sebagai segala kegiatan dan atau tindakan yang dapat ditawarkan suatu pihak pada pihak lain, pelayanan juga diartikan sebagai sikap maupun perilaku produsen dalam memenuhi keinginan serta kebutuhan konsumen dengan tujuan tercapainya kepuasan konsumen.³ Demikian halnya kenyataan yang akan tercipta dalam pelayanan perpustakaan bahwa jika pelayanan perpustakaan diberikan melebihi harapan, maka pemustaka akan sangat puas. Namun bilamana pelayanan yang diberikan sesuai harapan, pemustaka akan puas, dan begitu juga sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan maka pemustaka akan merasa tidak puas dan bahkan sangat tidak puas.⁴

Pelayanan yang berkualitas dapat dikatakan sebagai pelayanan prima atau pelayanan yang sempurna. Pemberian pelayanan kepada pemustaka merupakan salah satu tugas utama pustakawan, pekerjaan yang dilakukan pustakawan kerap dipandang sebelah mata oleh masyarakat secara umum yang dimana hanya sebatas melayani peminjaman dan pengembalian buku. Kejadian-kejadian seperti ketika pemustaka mencari informasi/bahan pustaka di perpustakaan, misalnya pemustaka menanyakan kepada pustakawan terkait bahan pustaka yang dia butuhkan dan pustakawan hanya menjawab tidak tahu, atau menjawab seala kadarnya yang tidak mempunyai nilai informatif. Kasus seperti ini kerap ditemui di beberapa perpustakaan sehingga melahirkan

³Kotler dan Philip. *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian* (Jakarta: Salemba Empat, 2002), h. 83

⁴Himaya, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informas," *Khizanah Al-Hikmah*, vol. 1, no. 1 (2013), h. 2 <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/38/17>. (Diakses 4 November 2020).

pandangan bahwa pustakawan tidak profesional dalam memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan adalah kegiatan dan usaha menciptakan rasa nyaman dan pemberian pelayanan yang ramah yang berorientasi pada kepuasan pemustaka hal ini dapat dikatakan sebagai usaha pemenuhan kebutuhan pemustaka secara maksimal dalam hal memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka sehingga mampu menciptakan pelayanan prima, memenuhi kebutuhan pemustaka, membantu permasalahan yang dihadapi oleh pemustaka adalah prioritas dalam menciptakan layanan prima, dan kemudian ditunjang oleh sarana dan prasarana yang memadai maka dapat dipastikan layanan dan pelayanan dapat dikatakan berkualitas.

Perpustakaan wajib memberi pelayanan yang baik kepada pemustaka, jika pelayanan diberikan pada pemustaka baik maka akan berdampak positif terhadap kinerja pustakawan. Selain itu pemanfaatan fasilitas perpustakaan harus dimaksimalkan agar sarana dan prasarana perpustakaan dapat dimanfaatkan sesuai kebutuhan pemustaka, terbentuknya masyarakat yang cerdas dan berkualitas adalah manfaat lain dan lebih besar dari pemanfaatan perpustakaan.⁵

Memaksimalkan pemanfaatan perpustakaan untuk masyarakat pengguna membutuhkan sumber daya manusia pustakawan yang memadai dan kompeten agar tugas perpustakaan dalam pemberian pelayanan dapat terealisasi dengan baik. Pemberian pelayanan, pustakawan dituntut untuk memberikan perlakuan istimewa dapat membangkitkan hasrat pemustaka dalam memanfaatkan sumber informasi dan mampu meningkatkan kepercayaan diri pemustaka dalam pemanfaatan layanan yang ada di perpustakaan.⁶

Suwarno mengemukakan kerja sama, konsultasi, peningkatan pengelolaan, keramah-tamahan, dan kesabaran

⁵Ahmad, dkk., *Layanan cinta: perwujudan layanan prima* (Jakarta: Sagung Seto, 2012), h. 41.

⁶Suherman, *Perpustakaan sebagai jantung sekolah* (Bandung: Literate Publishing, 2013), h. 134.

merupakan daya dan kekuatan pustakawan dalam peningkatan kualitas pelayanan ini menjadi dasar untuk merubah paradigma pustakawan yang biasanya pasif menjadi lebih aktif.⁷ Sejalan dengan itu penelitian yang pernah dilakukan oleh Fatmawati dalam Brown & Sulzer-Azaro bahwa pustakawan yang menyambut dengan senyum saat memberi pelayanan (*service with smile*) telah mampu menghasilkan rasa kepuasan pemustaka.⁸

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan selain bergerak dibidang kedinasan juga memiliki tugas dan fungsi sebagai perpustakaan yakni sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan juga sebagai perpustakaan umum yang bersekala provinsi, tentu yang menjadi pengguna jasa perpustakaan beragam, dari kalangan anak-anak, remaja, dewasa hingga lansia. Sesuai yang termaktub dalam Undang-Undang Perpustakaan Tahun 2007 bahwa Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.⁹

Keberagaman pemustaka adalah realita yang perlu dipahami oleh pustakawan, menjadikan pustakawan harus mampu memahami bahwa setiap pemustaka memiliki kebutuhan dan harapan yang berbeda-beda dalam menggunakan jasa perpustakaan. Aktivitas pustakawan merupakan kegiatan yang berhadapan langsung dengan pemustaka memiliki tanggung jawab menyediakan akses informasi maka pustakawan harus mampu mengarahkan dan membimbing pemustaka

⁷Suwarno, *Perpustakaan dan buku: wacana penulisan dan penertbitan* (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011), h. 37.

⁸Fatmawati, *Mata baru penelitian perpustakaan: dari Servqual ke Libqual* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 44.

⁹Republik Indonesia, "Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan", bab I, Pasal 1, ayat. 6, h. 3.

dalam menggunakan sumber daya perpustakaan yang bertujuan untuk memenuhi kabutuhan serta memberikan pelayanan prima kepada pemustaka, dalam kegiatan pemenuhan kebutuhan informasi tentu pustakawan dituntut agar profesional, manampilkan kinerja yang berkualitas. Kinerja yang berkualitas akan terwujud apabila pustakawan memiliki kompetensi dan keahlian dalam bidang kepustakawanan.

Menunjang gerak maju dan daya perpustakaan dibutuhkan profesionalitas kerja pustakawan sehingga mampu mengelola dan menyajikan kembali informasi kepada pemustaka, keberhasilan pustakawan dalam mendorong pemanfaatan perpustakaan tidak hanya dari sejauh mana kemampuannya mengelola bahan pustaka dan kemudian disajikan pada pemustaka, tapi lebih dari itu bahwa bagaimana pustakawan mampu menyampaikan informasi dan merealisasikan pelayanan yang dapat membuat pemustaka nya merasa puas.

Realisasi pelayanan perpustakaan merupakan hal yang tidak mudah dilakukan, paradigma yang masih mengedepankan egoisme individu kerap terjadi di perpustakaan, tidak jarang ditemukan pemberian pelayanan berbeda ketika status sosial pemustaka itu berbeda. Misalnya pustakawan akan lebih ramah kepada pemustaka yang memiliki jabatan dan strata sosial yang tinggi sebaliknya pustakawan akan bersikap biasa saja kepada pustakawan yang berstatus masyarakat biasa. Maka perlu adanya kesadaran bahwa pengembangan daya pustakawan terletak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada pemustaka, maka hal-hal yang berkaitan dengan pembedaan dalam pelayanan harus dileburkan sehingga pemberian pelayanan tidak lagi membedakan status sosial. Kualitas pelayanan perlu dipisahkan dari harga diri yang mencakup kegiatan konsultasi, peningkatan pengelolaan, keramah-tamahan, serta kesabaran, memang ini terlihat seperti cara lama, tetapi ini adalah cara mendasar untuk mendorong terciptanya profesionalitas kerja pustakawan. Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi

Sulawesi Selatan sebagai perpustakaan Umum yang memiliki beragam pemustaka perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan profesionalitas kerja, keramah-tamahan, serta kesabaran dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian terkait Profesionalitas kerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang dimana profesionalitas kerja pustakawan dapat mempengaruhi tercipta dan tidaknya pelayanan yang berkualitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif.¹⁰ Yang bertujuan memahami setiap fenomena dalam lembaga atau objek tertentu dan diuraikan dengan deskriptif menggunakan pendekatan studi kasus yakni studi yang bersifat komperehensif, intens, rinci serta mendalam dalam upaya penelaahan masalah yang terkait profesionalitas kerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian deskriptif kualitatif banyak membantu terutama dalam penelitian yang bersifat longitudinal, genetic, klinik. Penelitian survei biasanya termasuk dalam penelitian.¹¹ Dengan terjun langsung kelapangan untuk mengamati gejala, perilaku, dan mencatat dalam buku observasi.

HASIL PENELITIAN

Pelayanan perpustakaan adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka melalui aktifitas orang lain yang berlangsung secara berkesinambungan, sebagai kegiatan yang rutin dilakukan perpustakaan, maka pemustaka dapat menilai sejauhmana kemampuan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan mereka serta pemustaka mampu

¹⁰Sayuthi Ali, *Metodologi Penelitian Agama: Pendekatan Teori dan Praktek* (Cet. I; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h.59.

¹¹Abu Achmad dan Norbuko Cholik. *Metodologi Penelitian* (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007), h. 44.

menilai baik dan buruknya pelayanan yang diberikan.¹² Mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan penulis mewawancarai pemustaka yang berstatus mahasiswa yang terlibat dalam penggunaan sarana dan prasarana serta layanan yang ada di perpustakaan, berikut hasil wawancara nya:

1. Sikap pustakawan saat masuk ke perpustakaan

Sikap pustakawan memberi pelayanan adalah salah satu ketertarikan dalam memikat pemustaka untuk menggunakan layanan yang tersedia di perpustakaan, salah satu cara untuk memikat pemustaka dengan membangun komunikasi agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi, sikap pustakawan hanya dapat dinilai oleh pemustaka baik, buruk pelayanan bergantung pada pustakawan yang terlibat dalam pelayanan tersebut, tidak dapat dipastikan semua pustakawan ramah dalam memberi pelayanan. Terkadang dalam memberikan pelayanan pustakawan bersikap ramah dan bahkan cuek atau biasa saja, demikian yang dikatakana oleh Putri Fatmin Kenyo "Petugas disini menurut saya biasa saja, tapi petugas dipenitipan barang lumayan ramah."¹³

Berbeda yang ungkapan Nuria Ardianti yang mengatakan bahwa pustakawan cukup ramah, "Saat pertamakali masuk ke perpustakaan petugasnya cukup ramah, keramahannya itu bisa dilihat dengan dia menyapa saya dan memberikan senyum."¹⁴

Demikian yang halnya yang diungkapkan Yuliana, juga mengatakan pustakawan cukup ramah dalam memberi pelayanan, "Sikap

petugas perpustakaan sih cukup ramah karena kalau saya masuk langsung memberikan senyum kepada saya."¹⁵

Putri Yasmaul memberikan perbandingan pelayanan pustakawan yang ada dibagian penitipan barang dengan pustakawan yang ada dibagian layanan sirkulasi, sebagai berikut:

*Kalau saya pertama masuk langsung ke tempat penitipan barang dan menurut saya yah sikap petugas yang ada di tempat penitipan barang itu kurang memuaskan, tapi kalau disebelah dibagian peminjaman buku itu sangat memuaskan karena caranya memberi pelayanan sangat ramah.*¹⁶

Berbeda dengan pendapat Muh Sahrism yang mengatakan sikap pustakawan terkadang ramah dan tidak ramah tergantung dari orangnya, sebagai berikut:

*Sikap petugas saat saya masuk ke perpustakaan beerbeda-beda, tergantung dari orangnya, karena memang masing-masing pegawai disini memiliki karakter yang berbeda dalam memberikan pelayanan, kadang ada yang ramah, kadang juga ada yang cuek. Tapi kebanyakan petugas yang melayani saya itu ramah.*¹⁷

Kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil wawancara di atas bahwa sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provmsini Sulawesi Selatan tidak semuanya memberikan sikap ramah dalam memberikan pelayanan, ada yang

¹²Soeatminah. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan* (Jogjakarta. Kanisius. 1992), h. 129.

¹³Sri Fatmin Kinyo, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

¹⁴Nuria Ardianti, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

¹⁵Yuliana, (20 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

¹⁶Putri Yasmaul, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, *Wawancara*. di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 19 Agustus 2021.

¹⁷Muh. Sahrism, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas MUhamadiyah Makassar, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 31 Agustus 2021.

memberikan sikap biasa saja dan bahkan cuek.

Sikap pelayanan yang baik adalah dengan memberikan kesan ramah, senyum dan senantiasa mencoba membangun komunikasi agar dapat memberi kenyamanan pada setiap pengguna perpustakaan. Sejalan dengan itu penelitian yang pernah dilakukan oleh Fatmawati dalam Brown & Sulzer-Azaro bahwa pustakawan yang menyambut dengan senyum saat memberi pelayanan (*service with smile*) telah mampu menghasilkan rasa kepuasan pemustaka.¹⁸ Pemberian pelayanan perpustakaan seharusnya dengan cara yang ramah karena dengan memberikan senyum sudah membuat pemustaka merasa puas.

2. Penggunaan media penelusuran informasi OPAC

Menurut Lasa HS, OPAC adalah katalog terpasang suatu database dari record-record katalog yang dapat diakses oleh umum atau pencari informasi.¹⁹ Sedangkan menurut Supriyanto OPAC yaitu sebuah fitur yang digunakan untuk memfasilitasi pengunjung web untuk mencari katalog koleksi perpustakaan yang dapat diakses oleh umum. Untuk mencari koleksi kita tinggal mengetikkan judul buku yang dicari. Dapat juga dilakukan dengan kata kunci pengarang, subjek, nomor klasifikasi, dan sebagainya.²⁰

Penelusuran informasi di perpustakaan adalah langkah untuk menemukan literatur, mengetahui ketersediaan koleksi yang dibutuhkan. Online Publik Acces Catalog (OPAC) hampir semua Janis perpustakaan menyediakan layanan OPAC hal ini sangat membantu efisiensi kerja pustakawan dan usaha pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka secara cepat. Tapi masih banyak

¹⁸Fatmawati, *Mata baru penelitian perpustakaan: dari Servqualn ke Libqual* (Jakarta: Sagung Seto, 2013), h. 44.

¹⁹Lasa HS. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009) h. 23.

²⁰Supriyanto, *Wahyu dan Ahmad Muhsin. Teknologi Informasi Perpustakaan*. (Yogyakarta: Kanisius, 2008), h 32.

kasus yang mengungkapkan bahwa pemberdayaan OPAC ini masih rendah yang artinya masih banyak pemustaka yang kurang paham cara penggunaannya. Tidak jarang ditemui pemustaka yang langsung ke rak mencari buku yang dia inginkan tanpa menggunakan komputer OPAC, demikian yang ungkapkan oleh Sri FATmin Kinyo, sebagai berikut:

*Untuk mencari buku yang saya inginkan saya langsung mencari di rak nya karena di rak koleksinya tertulis mengenai di rak tersebut koleksi yang berkaitan dengan bidang apa, jadi saya tidak perlu menggunakan komputer OPAC.*²¹

Sama halnya yang diungkapkan oleh Nuria Ardianti "Saya tidak pernah menggunakan komputer OPAC untuk mencari buku yang saya butuhkan, biasanya sih saya langsung menuju rak buku nya."²²

Sama dengan yang dikatakan Nuria Ardianti, Yuliana juga mengungkapkan hal yang demikian "Untuk mencari buku yang saya perlukan saya langsung ke rak, tidak pernah menggunakan komputer OPAC dan saya juga tidak pernah diarahkan oleh petugas nya untuk menggunakan komputer OPAC."²³

Karena terbiasa mencari koleksi dengan langsung ke rak nya menjadi sebab tidak menggunakan komputer OPAC, demikian yang diungkapkan oleh Putri Yasmul, sebagai berikut:

Saya tidak menggunakan komputer OPAC untuk mencari literatur yang saya butuhkan, lebih suka jalan dan mencari langsung di rak sih. Karena saya sudah

²¹Sri Fatmin Kinyo, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

²²Nuria Ardianti, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

²³Yuliana, (20 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

*sering kesini jadi sudah tau lokasi buku yang diperlukan dan walaupun terkadang menemukan kesulitan sih.*²⁴

Ketidak terpakainya komputer OPAC lebih diperkuat lagi dengan ungkapan Muh. Sahrisam, sebagai berikut:

*Selama saya masuk ke perpustakaan tidak pernah menggunakan komputer OPAC, saya rasa saya tidak perlu menggunakan komputer OPAC karena rambu-rambu atau keterangan di masing-masing rak sudah jelas, kami juga dikasih kartu yang berisi keterangan rak koleksi, misalnya di rak 000 itu koleksinya mencakup koleksi karya umum.*²⁵

Online Public Acces Catalog (OPAC) adalah fitur yang tersedia dalam aplikasi perpustakaan yang disediakan oleh perpustakaan untuk memudahkan pemustaka dalam menemukan literatur, dengan OPAC pemustaka tidak lagi mencari mengelilingi rak untuk menemukan literatur yang dicari, pemustaka hanya mengetik judul atau pengarang di komputer OPAC maka di komputer OPAC akan tampil keterangan di rak mana letak koleksi tersebut.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa informan yang penulis wawancarai semuanya tidak pernah menggunakan OPAC untuk mencari koleksi yang dibutuhkan dan bahkan ada yang tidak tau apa yang dimaksud dengan OPAC. Hal ini disebabkan oleh ketidak tahuan dan kurangnya edukasi dari pustakawan mengenai sumber daya yang ada di perpustakaan.

3. Bimbingan pemustaka dalam menggunakan media penelusuran informasi OPAC

²⁴Putri Yasmal, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, *Wawancara*. di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 19 Agustus 2021.

²⁵Muh. Sahrisam, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas MUhamadiyah Makassar, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 31 Agustus 2021.

Pemanfaatan *Online Public Access Catalog (OPAC)* dilingkup perpustakaan sudah sangat masif tak jarang ditemukan pemustaka saat masuk ke perpustakaan langsung menggunakan media penelusuran ini, tetapi tak jarang juga ditemukan pemustaka yang mondar mandir mencari koleksi tanpa menggunakan *OPAC* terdapat dua kemungkinan kenapa kemudian pemustaka tidak menggunakannya yang pertama, karena mereka sudah tau di rak mana letak koleksi yang dicari dan yang kedua, memang mereka tidak tau cara menggunakan penelusuran *OPAC*. Sudah menjadi tugas pustakawan memberikan arahan dan bimbingan agar sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Berikut yang di ungkapkan oleh Sri Fatmin Kinyo:

*Saya tidak pernah mendapat bimbingan mengenai penggunaan fitur OPAC karena memang biasa saya kalau ingin mencari koleksi langsung ke raknya. Saya juga tidak bertanya kepada pegawai yang ada karena penyusunan raknya sudah jelas jadi saya mudah mencari koleksi tanpa menggunakan komputer OPAC.*²⁶

Nuria Ardianti mengungkapkan bahwa tidak pernah dibimbing menggunakan Komputer OPAC “saya tidak pernah diarahkan untuk menggunakan komputer OPAC saya hanya diarahkan untuk mengisi komputer pengunjung.”²⁷

Hal yang sama dikatakan oleh Yuliana, bahwa saat dia masuk ke perpustakaan hanya diarahkan untuk mengisi komputer pengunjung, “Untuk bimbingan penggunaan OPAC saya tidak pernah dibimbing, biasanya saya kalau datang kesini

²⁶Sri Fatmin Kinyo, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

²⁷Nuria Ardianti, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

hanya diarahkan untuk mengisi data pengunjung di komputer.”²⁸

Ungkapan dari Putri Yasmaul juga demikian bahwa tidak pernah di bimbing bagaimana menggunakan komputer OPAC, sebagai berikut:

*Jujur saja saya tidak pernah dibimbing menggunakan komputer OPAC, kalau saya masuk di perpustakaan setelah menitipkan barang di tempat penitipan saya hanya di rahkan untuk mengisi data pengunjung di komputer yang terletak disamping layanan informasi. Setelah mengisi komputer pengunjung saya langsung menuju rak buku.*²⁹

Informasi mengenai OPAC sangat perlu diterakan dalam bentuk papan keterangan ataupun informasi langsung dari pustakawan terkait, tak jarang pemustaka yang tidak tau apa yang dimaksud dan kegunaan komputer OPAC, demikian yang diungkapkan Muh. Sahrisam, sebagai berikut:

*Saya tidak pernah dibimbing menggunakan komputer OPAC, dan selama saya masuk ke perpustakaan tidak pernah disampaikan bahwa ada yang seperti itu. Palingan petugasnya hanya mengarahkan saya untuk mengisi data pengunjung.*³⁰

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dari tujuh pemustaka yang diwawancarai tidak pernah mendapatkan bimbingan penggunaan OPAC, malah mereka hanya diarahkan untuk hanya mengisi komputer pengunjung. Online Public Acces

²⁸Yuliana, (20 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

²⁹Putri Yasmaul, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, *Wawancara*. di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 19 Agustus 2021.

³⁰Muh. Sahrisam, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas MUhamadiyah Makassar, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 31 Agustus 2021.

Catalog merupakan alat untuk menelusuri ketersediaan koleksi perpustakaan. Penyediaan OPAC adalah unsur yang menunjang bagi pemustaka agar dapat dengan mudah menemukan letak koleksi yang dicari. Pemustaka tentu tidak langsung tahu bagaimana penggunaan OPAC bahkan masih ada pemustaka yang belum tahu apa yang namanya OPAC dengan demikian pustakawan wajib membimbing penggunaan alat penelusuran informasi ini dengan tujuan agar intensitas pekerjaan pustakawan juga berkurang.

4. Kecakapan pustakawan dalam memberikan pelayanan

Pemberian pelayanan merupakan tugas pustakawan, pelayanan yang diberikan tidak gamblang begitu saja, setidaknya pemahaman mengenai pelayanan apa saja yang diberikan pada pemustaka dan kesadaran untuk memberikan solusi dalam hal pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Kecakapan pustakawan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari cara memberikan informasi serta penguasaan kondisi perpustakaan dan mampu memenuhi setiap kebutuhan pemustaka. “Petugas perpustakaan saya rasa cukup bagus dalam melayani, kenapa saya bilang bagus, karena mereka dalam melayani saya lihat ramah dan responsif terhadap orang-orang yang datang ke perpustakaan.”³¹

Keramahan dan pengetahuan tentang pekerjaan adalah keharusan untuk pustakawan lakukan karena dengan demikian sudah menunjukkan bahwa pustakawan mampu memenuhi segala kebutuhan informasi pemustaka, demikian yang diungkapkan oleh Nuria Ardianti, “Saya rasa petugas perpustakaan dalam memberi pelayanan cukup bagus karena yang dia ramah, dan tau apa yang harus mereka lakukan yah istilahnya mereka pahamlah dengan pekerjaan nya.”³²

³¹Sri Fatmin Kinyo, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

³²Nuria Ardianti, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan adalah usaha perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi dan agar pemustaka dapat nyaman berada di perpustakaan, keramahan pustakawan juga berpengaruh terhadap penggunaan fasilitas perpustakaan, demikian yang diungkapkan oleh Yuliana, "Kalau cara petugas memberikan pelayanan cukup bagus, dengan keramahan dan memberikan senyum itu cukup untuk saya merasa nyaman untuk menggunakan fasilitas yang tersedia."³³

Berbeda dengan apa yang diungkapkan oleh Putri Yasmaul bahwa pustakawan tidak semua cakap dalam memberi pelayanan bahkan ada pustakawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut:

Kemampuan petugas dalam memberi pelayanan sih sudah bagus tapi untuk pelayanan yang diberikan petugas dibagian penitipan barang saya rasa tidak memuaskan karena sikap nya dalam melayani itu garam dan tidak ramah, beda dengan petugas yang ada dibagian peminjaman buku lebih ramah dan sopan dalam memberikan pelayanann.³⁴

Demikian juga yang dikatakan oleh Muh. Sahrisam bahwa tidak semua pustakawan ramah dalam memberikan pelayanan "Petugas disini dalam memberi pelayanan sudah bagus, tetapi memang masih ada pegawai yang cuek. Artinya tidak semua pegawai professional dalam memberi pelayanan."³⁵

dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

³³Yuliana, (20 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

³⁴Putri Yasmaul, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, *Wawancara*. di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 19 Agustus 2021.

³⁵Muh. Sahrisam, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas MUhamadiyah Makassar, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan

Kecakapan pustakawan dalam memberikan pelayanan adalah kemampuan dalam memberikan pelayanan yang baik bagi setiap pemustaka yang menggunakan jasa perpustakaan, pemberian pelayanan yang baik dapat digambarkan dengan ramah, pemberian senyum dan mampu mengarahkan pemustaka dalam mengakses segala sumber daya yang ada di perpustakaan.

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tidak semua pustakawan cakap dalam memberikan pelayanan walaupun dari lima informan di atas tiga orang mengatakan pelayanan yang diberikan sudah bagus tapi ada dua orang yang mengatakan bahwa ada pustakawan yang dalam memberikan pelayanan kurang baik maka hal ini menunjukkan bahwa tidak semua pemustaka mendapatkan pelayanan yang baik.

5. Kecakapan pustakawan dalam memberikan informasi

Kecakapan pustakawan memberikan informasi kepada pemustaka merupakan kemampuan pustakawan berkomunikasi guna memberikan informasi dalam usaha pemenuhan kebutuhan pemustaka kecakapan pustakawan memberikan informasi dapat di gambarkan dengan mampu memberi informasi dan mengarahkan mengenai letak koleksi pada pemustaka, demikian yang diungkapkan oleh Fatmin Kinyo, sebagai berikut:

Berhubung saya tidak pernah menanyakan terkait kebutuhan saya kepada petugas jadi saya tidak tau bagaimana kecakapan dia memberikan informasi kepada pengunjung, tapi sejauh yang saya pantau yah kak, petugas perpustakaan itu cukup cakap dalam memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan contohnya dapat dilihat dia mampu memberi arahan dan mencarikan

Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 31 Agustus 2021.

*buku untuk pengguna yang kesulitan menemukan buku.*³⁶

Segala sumber informasi harus dapat disampaikan oleh pustakawan yang disesuaikan oleh kebutuhan pemustaka, tidak terkecuali informasi adanya OPAC dan cara penggunaannya yang dapat memudahkan pemustaka menelusuri lokasi koleksi, demikian yang diungkapkan oleh Nuria Ardianti:

*Petugas perpustakaan sudah cakap dalam memberikan informasi kepada pengunjung tapi sangat disayangkan kalau saya dan beberapa teman saya tidak pernah dibimbing dan diarahkan untuk bagaimana caranya menggunakan komputer OPAC.*³⁷

Mambantu pemusta menemukan koleksi yang dibutuhkan adalah tugas pustakawan, ketika terdapat pemusta yang sulit menemukan koleksi maka pustakawan harus dapat membantu menemukan koleksi tersebut. Sesuai yang dikatakan Yuliana:

*Kalau secara apa yang saya alami tidak bisa menyimpulkan bagaimana kecakapan petugas dalam memberikan informasi kepada pemustaka tetapi kalau dari yang saya perhatikan sih cukup bagus petugasnya memberikan informasi hingga membantu mahasiswa yang kesulitan menemukan koleksi yang mereka cari.*³⁸

Usaha memenuhi kebutuhan informasi pemustaka merupakan pemberian informasi kongkrit agar kemudahan dalam mengakses sumber daya yang ada di perpustakaan dapat dirasakan oleh pemustaka, walau sering ditemukan tindakan yang menunjukkan

³⁶Sri Fatmin Kinyo, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

³⁷Nuria Ardianti, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

³⁸Yuliana, (20 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

ketidak profesionalan pustakawan yang memberikan citra buruk kepada pengguna maka hal yang demikian perlu adanya kesadaran dari pustakawan bahwa pemenuhan kebutuhan informasi adalah tugas pustakawan, demikian yang ungkapkan oleh Putri Yasmul bahwa tidak semua pustakawan bagus dalam memberikan informasi:

*Cara petugas memberi informasi menurut saya secara pribadi sudah bagus, walaupun tidak semuanya bagus yah, misalnya dilayanan sirkulasi petugas disitu memberikan informasi yang detail mengenai bagaimana prosedur pembuatan kartu anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian buku.*³⁹

Kasus yang menunjukkan bahwa tidak semua pustakawan kompeten dalam memberikan informasi dirasakan juga oleh Muh. Sahrisam yang menyebutkan ada beberapa kelemahan pegawai salah satunya tidak mengetahui letak koleksi yang dicari, sebagai berikut:

*Mengenai kecakapan petugas dalam memberikan informasi kalau bisa dipresentasikan sekitar 75% karena ada beberapa kelemahan pegawai dalam memberikan informasi karena dia tidak mengetahui letak buku yang saya cari.*⁴⁰

Kecakapan pustakawan dalam memberikan informasi merupakan kemampuan pustakawan memenuhi kebutuhan pemustaka, pemenuhan kebutuhan pemustaka dapat digambarkan dengan mampu menunjukkan terkait letak koleksi, membantu pemustaka menemukan koleksi serta kemampuan memberikan informasi yang kongkrit yang berhubungan

³⁹Putri Yasmul, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 19 Agustus 2021.

⁴⁰Muh. Sahrisam, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas MUhamadiyah Makassar, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 31 Agustus 2021.

dengan sumber daya yang ada di perpustakaan.

Hasil wawancara di atas menunjukkan tidak semua pustakawan cakap dalam memberikan informasi, ada yang menyebutkan masih ada pustakawan yang tidak dapat membantu pemustakanya dalam menemukan koleksi ada juga pustakawan kurang kongkrit dalam memberikan informasi.

6. Kepuasan Pemustaka terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan

Orientasi layanan perpustakaan adalah bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik kepada pemustaka, kegiatan layanan perpustakaan yakni kegiatan yang berinteraksi langsung dengan pemustaka maka pemustaka dapat langsung menilai baik dan buruknya layanan yang diberikan oleh pustakawan. Salah satu indikator untuk mengukur kualitas layanan adalah dengan mengambil pendapat dari pengguna jasa perpustakaan mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain dari pemberian pelayanan penyediaan fasilitas juga dapat membuat pemustaka puas dan memikat minat kunjung, demikian yang dikatakan oleh Fatmin Kenyo:

Kalau dari penyediaan fasilitas dan layanan sih saya puas, kalau untuk pelayanan secara interaktif saya tidak tau yah karena memang saya jarang dan bahkan tidak pernah melibatkan petugas yang ada dalam membantu saya meneumukan buku yang saya cari. Tapi memang kalau saya lihat pelayanan yang diberikan oleh petugas kepada pengunjung yang sudah bagus sih.⁴¹

Sebaliknya Nuria Ardianti mengatakan tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan sebab pemerataan pemberian pelayanan belum terealisasi dengan baik sehingga masih ada pemustaka yang belum mendapatkan bimbingan penggunaan OPAC, sebagai berikut:

⁴¹Sri Fatmin Kinyo, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

Secara pribadi belum puas terhadap pelayanan yang diberikan, sebab kami sebagai pengguna itu harus diberikan bimbingan bagaimana menggunakan komputer OPAC Karena itu kan tugas mereka untuk membantu kami menemukan buku.⁴²

Sarana dan prasarana yang memadai salah satu hal yang menjadikan ketergantungan pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan, Yuliana mengungkapkan sangat puas dengan fasilitas yang tersedia dan cukup puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan:

Untuk fasilitas saya sangat puas karena fasilitas yang disediakan sangat memadai dan membantu dalam memenuhi kabutuahan kami contohnya seperti, koleksi yang memadai, jaringan, komputer, serta ruang baca yang sangat nyaman. Tapi kalau untuk pelayanan, itu ramah dan cukup baik sih.⁴³

Sama yang diungkapkan Putri Yasmul bahwa cukup puas terhadap pelayanan yang diberikan:

Kalau ditanya mengenai kepuasan saya terhadap pelayanan yang diberikan, saya cukup puas, walaupun tidak semua petugas dalam melayani itu ramah tapi yang saya lihat petugas disini sudah kompeten dalam menjalankan tugas nya masing-masing, dan dari segi fasilitas yang disediakan sih sangat memadai dalam memenuhi kebutuhan saya.⁴⁴

⁴²Nuria Ardianti, (22 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

⁴³Yuliana, (20 Tahun). Mahasiswa Unismuh, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 16 Agustus 2021.

⁴⁴Putri Yasmaul, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas Negeri Makassar, *Wawancara*. di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 19 Agustus 2021.

Muh. Sahrisam mengatakan sudah puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan tapi yang menjadi kekurangannya adalah informasi mengenai penutupan perpustakaan karena ada kegiatan tidak dipublikasikan:

Saya puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan, tapi satu kelemahannya disini ketika petugas disini menutup perpustakaan tidak tepat waktu, biasanya jam operasionalnya disini sampai jam 16.00 tapi kemarin tutupnya jam 14.00, walaupun ada kegiatan kan, setidaknya ada informasi langsung dari media sosial ataupun di websitenya, supaya kami tau oh di perpustakaan ini lagi ada kegiatan makanya hari ini tutupnya agak cepat.⁴⁵

Tujuan dari ketersediaan sarana dan prasarana dan sumber daya yang ada di perpustakaan diperutukan untuk pemustaka. Kepuasan pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan bergantung pada profesionalitas kerja pustakawan disisi lain, sarana dan prasarana yang memadai juga hal yang penting untuk menunjang kegiatan pemustaka dalam mengakses sumber informasi yang ada. Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa tidak semua pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Usaha pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka adalah kewajiban yang harus dilakukan oleh perpustakaan, menciptakan kenyamanan untuk pemustaka, dengan cara *pertama*, menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. *Kedua*, sikap proaktif pustakawan dalam memberikan pelayanan.⁴⁶ Kedua hal ini saling berkaitan. Analoginya seperti percuma sebuah

⁴⁵Muh. Sahrisam, (22 Tahun). Mahasiswa Universitas MUhamadiyah Makassar, *Wawancara*, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Makassar, pada 31 Agustus 2021.

⁴⁶Emalia Nova Sustyorini, "Kemampuan Interpersonal Dan Intrapersonal Siswa Dalam Keahlian Membaca," *Jurnal Ilmiah Vidya*, vol. 26 no. 2 (2018), h. 70 [Februari 2022](#).

perpustakaan memiliki koleksi yang banyak dan berkualitas tapi tidak menyediakan fasilitas pendingin ruangan misalnya, maka pemustaka akan merasa gerah dan tidak fokus dalam membaca hal yang seperti ini menyebabkan ketidaknyamanan dan dalam waktu yang sebentar saja mungkin pemustaka akan meninggalkan perpustakaan. Begitu juga dengan sikap pustakawan, bahwa sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan sangat mempengaruhi ketertarikan pemustaka untuk kembali mengunjungi perpustakaan walaupun hal yang demikian tidak berpengaruh kepada semua individu yang menggunakan jasa perpustakaan tapi soerang yang profesional harus bersikap konsisten terhadap pekerjaannya, tidak membedakan dalam memberikan pelayanan maksudnya adalah ketika misalnya pustakawan bersikap ramah kepada pemustaka A maka pustakawan tersebut juga harus ramah kepada pemustaka B sikap konsisten yang seperti ini yang perlu diterapkan oleh pustakawan dalam menjunjung profesionalitas kerja guna menciptakan pelayanan prima.

Harusnya dengan adanya kegiatan peningkatan kualitas pelayanan dapat menjadikan pustakawan profesional dalam memberikan pelayanan, memiliki kesadaran untuk tetap melakukan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, memberi bimbingan penelusuran koleksi perpustakaan menggunakan OPAC misalkan, pengontrolan emosional sehingga senantiasa dapat memberikan pelayanan yang ramah dan antusias dalam membantu pemustaka.

Terdapat dua faktor yang perlu diperhatikan dalam usaha membangkitkan hasrat dan kemauan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pemustaka, antara lain:

Faktor internal yakni bagaimana pustakawan dapat menyadari diri secara pribadi bahwa tugas dan pekerjaan yang diberikan merupakan tanggung jawabnya, mampu mengenali perasaan dan mengarahkan emosi pribadinya. mempunyai kepercayaan diri, berani mengambil keputusan, mampu memotivasi diri sendiri.

mampu mengintrospeksi dan memperbaiki kekurangannya.

Jika faktor internal adalah usaha pribadi untuk mengubah diri menjadi lebih baik maka faktor eksternal merupakan dorongan dari luar untuk dapat megubah. Misalnya dapat berupa teguran dari atasan untuk memperbaiki sikap dan kinerja pustakawan. Peran atasan dalam proses kontroling dalam hal meningkatkan kinerja pustakawan sangat penting. Sikap kerja pustakawan akan sangat berbeda ketika tidak dilihat oleh atasan dan sebaliknya saat manager terjun langsung ke lapangan untuk memantau maka sikap kerja pustakawan juga akan terlihat lebih aktif. Maka kedua faktor di atas saling bersanding sehingga ada kesadaran akan tanggung jawab untuk melakukan yang terbaik dalam memberikan pelayanan dan dorongan dari atasan untuk tetap konsisten melakukan tugas dan pekerjaan.

KESIMPULAN

Pelayanan yang berkualitas adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pemustaka dan pelayanan dapat dikatakan sudah berkualitas apabila pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Sarana dan prasarana yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan sudah memadai dalam hal memenuhi kebutuhan pemustaka tetapi pelayanan yang diberikan oleh pustakawan belum berkualitas dikarenakan masih minimnya edukasi penggunaan OPAC kepada pemustaka, dan masih terdapat beberapa pustakawan yang tidak ramah dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Julissasman, dkk. "Manajemen Perpustakaan Pada Akademi Keperawatan Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan", Pascasarjana Universitas Syiah Kuala: Jurnal Magister Administrasi Pendidikan, vol. 5 no. 3 (Agustus 2017), h. 174 <http://www.jurnal.unsyiah.ac.id> (Di akses 11 November 2020).
- Wiji Suwarno. Organisasi Informasi Perpustakaan Pendekatan Teori dan Praktik (Jakarta: Rajawali Pers, 2016).
- Kotler dan Philip. Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian (Jakarta: Salemba Empat, 2002).
- Himaya, "Layanan dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informas," Khizanah Al-Hikmah, vol. 1, no. 1 (2013), h. 2 <http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/38/17>. (Diakses 4 November 2020).
- Ahmad, dkk., Layanan cinta: perwujudan layanan prima (Jakarta: Sagung Seto, 2012).
- Suherman, Perpustakaan sebagai jantung sekolah (Bandung: Literate Publishing, 2013).
- Suwarno, Perpustakaan dan buku: wacana penulisan dan penertbitan (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2011).

Fatmawati, Mata baru penelitian perpustakaan: dari Servqualn ke Libqual (Jakarta: Sagung Seto, 2013).

Republik Indonesia, "Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan", bab I, Pasal 1, ayat. 6

Sayuthi Ali, Metodologi Penelitian Agama: Pendekatan Teori dan Praktek (Cet. I; Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002)

Abu Achmad dan Norbuko Cholik. Metodologi Penelitian (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2007).

Soeatminah. Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan (Jogjakarta. Kanisius. 1992).

Fatmawati, Mata baru penelitian perpustakaan: dari Servqualn ke Libqual (Jakarta: Sagung Seto, 2013).

Lasa HS. Kamus Kepustakawanan Indonesia. (Yogyakarta: Pustaka Book Publisher, 2009).

Supriyanto, Wahyu dan Ahmad Muhsin. Teknologi Informasi Perpustakaan. (Yogyakarta: Kanisius, 2008).

Emalia Nova Sustyorini, "Kemampuan Interpersonal Dan Intrapersonal Siswa Dalam Keahlian Membaca," Jurnal Ilmiah Vidya, vol. 26 no. 2 (2018), h. 70 Februari 2022).