

PERAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN POLTEKES KEMENKES MANADO

Oleh :

Elisabeth Maleke

Desie M.D Warouw

Rejune Lesnussa

Email : elisabethmaleke@gmail.com

RINGKASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui peran sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado. Bahwa peran dari sumber daya manusia sudah cukup baik. Seorang sumber daya manusia harus memiliki kemampuan dan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta ketepatan keramahan, dan kenyamanan. Kelima komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Misalnya petugas dapat dengan mudah menjawab pertanyaan dari pemustaka, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaan, baik tugas yang berkaitan dengan bagiannya maupun tugas lainnya, bisa memiliki kemampuan menangani keluhan pengguna secara profesional. Menggunakan metode penelitian kualitatif dengan wawancara dan studi dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data dengan 4 informan yang menjadi narasumber dalam penelitian ini. Hasil penelitian dan pembahasan menyatakan peran dari sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan cukup baik. Peran dalam membantu menemukan informasi petugas akan mencari informasi yang dibutuhkan melalui teknologi informasi yang ada dan memberikan nomor klasifikasinya. Untuk menganalisa para petugas bisa menganalisa informasi yang di butuhkan dan dicari menggunakan teknologi informasi yang ada. Penguasaan teknologi dari para petugas sudah cukup efektif. Pemanfaatan teknologi informasi sudah dilakukan dengan optimal oleh para petugas. Dalam mengelola informasi sebagian para petugas sudah mampu mengelola dengan baik, tetapi sebagian lagi belum dapat mengelola informasi yang baik. Hasil dari penelitian ini menunjukkan peran dari sumber daya manusia yang bekerja di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado cukup mengerti perannya dalam memberikan informasi kepada para pemustaka.

Kata kunci : Sumber Daya Manusia, Perpustakaan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Peran sumber daya manusia pada hakekatnya merupakan bagian integral di perpustakaan, sumber daya manusia berperandalam melaksanakan tercapai visi dan misi yang di tetapkan. Adapun tugas sumber daya manusia di perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan yang baik serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan sistem administrasi dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggara sebuah perpustakaan perguruan tinggi.

Pentingnya peran sumber daya manusia pada perpustakaan adalah petugas yang selalu berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan organisasi, karena petugas menjadi perencana, pelaku, dan penentu terwujudnya tujuan dari perpustakaan. Suatu tujuan tidak mungkin terwujud tanpa peran aktif dari petugas meskipun fasilitas yang dimiliki perpustakaan memadai. Fasilitas perpustakaan tidak ada manfaatnya jika peran aktif petugas tidak di ikut sertakan.

Konteks kepastakawanan, Sumber Daya Manusia menjadi titik fokus perhatian di mana pengukuran pelayanannya akan dapat terlihat dari berbagai sudut pandang. Pengukuran dapat di lakukan oleh internal perpustakaan dan juga bisa dilakukan dari pihak luar, termasuk dari pemustaka. Kajian dari pemustaka sebagai pengguna jasa pelayanan perpustakaan akan menjadi umpan balik bagi pengelolaan atau menejemen Sumber Daya Manusia di perpustakaan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Seorang sumber daya manusia harus memiliki kemampuan ilmu pengetahuan yang luas dalam memberikan pelayanan dan kecepatan dalam memberikan informasi serta, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Kelima komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Misalnya petugas dapat dengan mudah menjawab pertanyaan dari pemustaka, berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaan, baik tugas yang berkaitan dengan bagiannya maupun tugas lainnya, bisa memiliki kemampuan menangani keluhan pengguna secara profesional.

Namun pada kenyataannya yang peneliti temui berdasarkan dari penelitian di lapangan adalah sejumlah petugas sering tidak tepat waktu. Misalnya jam buka perpustakaan 08:00 pagi, lalu membuka kembali perpustakaan setelah selesai jam makan siang yang harusnya pada jam 13:00 tetapi petugas membuka perpustakaan pada jam 14:00, dan juga menutup perpustakaan yang harusnya jam 16:00 tetapi di tutup setengah jam lebih cepat, petugas kurang respon dalam melayani pemustaka serta tidak dapat menjawab informasi yang di perlukan oleh pemustaka. Seperti pada saat mahasiswa ingin menanyakan cara penggunaan OPAC tetapi petugas hanya asik dengan kegiatan sendiri, lalu saat mahasiswa menanyakan tentang informasi tentang suatu buku tapi petugas tidak dapat menjawab, lalu terdapat buku yang tak beraturan di rak dan tidak di atur oleh petugas dengan cepat sehingga susunan buku menjadi kacau, kurangnya bimbingan dan petunjuk dari petugas kepada mahasiswa untuk penggunaan layanan referensi dalam mendayagunakan sumber rujukan dengan semaksimal mungkin untuk pengembangan ilmu pengetahuan, kemampuan menelusuri buku di rak yang masih belum optimal, serta sikap yang kurang ramah dari petugas kepada pemustaka, misalnya pada saat mahasiswa ingin bertanya informasi kepada petugas lalu petugas menjawab dengan nada ketus. Hal ini juga dapat

berakibat buruknya *image* atau kesan yang di timbulkan oleh pengguna terhadap Sumber Daya Manusia di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado.

Berdasarkan fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui lebih lanjut tentang bagaimana Peran dari Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada mahasiswa dalam memenuhi informasi yang di butuhkan.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, perumusan masalah pada penelitian ini adalah:“bagaimana peran Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado”?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado.

Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini di harapkan berguna untuk memperkaya kajian ilmu perpustakaan dan informasi, khususnya tentang manajemen sumber daya manusia di perpustakaan.

b. Manfaat Praktis

1. Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi instansi dalam upaya pengelolaan perpustakaan. Temuan ini juga akan memberikan beberapa pertimbangan kontekstual dan konseptual-operasional dalam merumuskan pola pengelolaan perpustakaan berkaitan dengan kualitas pelayanan sumber daya manusia di perpustakaan.

2. Penelitian ini dapat menambah wawasan mengenai pola pengembangan kompetensi pegawai (SDM) dan dapat menjadi temuan awal untuk penelitian lanjutan yang relevan.

Pengertian Perpustakaan

Kamus Umum Bahasa Indonesia, pustaka artinya kitab, buku. Dalam bahasa Inggris, pembaca tentunya mengenal istilah *library*, istilah ini berasal dari kata Latin *liber* atau *libri* artinya buku. Dari kata Latin tersebut terbentuklah istilah *librarius* yang artinya tentang buku. Dalam bahasa asing lainnya (Belanda) perpustakaan disebut juga *bibliotheek*, (Jerman) *bibliothek*, (Prancis) *bibliothecque*, (Spanyol) *bibliotheca*, dan (Portugis) *bibliotheca*. Semua istilah itu berasal dari kata *biblia* dari bahasa Yunani artinya tentang buku, kitab

Menurut Sutarno NS (2006:11) perpustakaan adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku koleksi, yang di atur dan di susun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk di cari dan dipergunakan jika sewaktu-waktu di perlukan oleh pembaca. Itulah beberapa definisi tentang perpustakaan yang dikemukakan oleh para ahli.

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam buku pengantar ilmu perpustakaan Sulistyono-Basuki (1993:51) perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu mewujudkan visi, misi dan tujuan yang ingin dicapai. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma perguruan tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga Tri Dharma tersebut. Yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan jurusan,

bagian, fakultas, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, akademi, maupun perpustakaan program non gelar.

Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Keberadaan perpustakaan di suatu perguruan tinggi merupakan sarana yang penting untuk menciptakan masyarakat ilmiah dan perpustakaan telah direncanakan akan dikembangkan agar dapat membantu terlaksananya program Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Perubahan metode belajar mengajar dan sistem penyelenggaraan pendidikan menuntut mahasiswa dan dosen sama-sama aktif dalam upaya mendayagunakan perpustakaan secara optimal. Disamping itu, tuntutan terhadap layanan dan fasilitas perpustakaan semakin terasa mendesak baik dari segi kualitas untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan perpustakaan mempunyai 2 jenis layanan yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis yaitu mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai. Layanan teknis yaitu mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai perpustakaan.

Dalam pelaksanaannya sering layanan-layanan tersebut di kelompok-kelompokan kedalam dua macam saja yaitu: Layanan Sirkulasi dan Layanan Referensi.

Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran, peredaran. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal dengan nama peminjaman, namun demikian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan

yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa,1994:8).

Layanan Referensi

Kata referensi berasal dari bahasa Inggris “*referance*” berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja di persiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu (Lasa,1995:33). Informasi ini meliputi kata, pokok masalah,tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Pelayanan ini lebih di titik beratkan pada pelayanan individu agar pengguna mampu mendayagunakan sumber-sumber rujukan itu. Menurut

Penilaian Kualitas Layanan

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna perpustakaan merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan dapat dikatakan baik apabila petugas bersedia melayani pengguna dengan senang hati, misalnya menanyakan apa yang di cari pengguna, sebelum pengguna bertanya. Menurut Fandy Tjiptono (2006:70) ada lima dimensi yang dapat menentukan kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Reability* (Keandalan), kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. *Tangibles* (Bukti Langsung), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap
4. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat di percaya yang di miliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.

5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pemakai.

Layanan Prima di Perpustakaan

Perpustakaan sebagai suatu layanan prima perlu menyadari bahwa perpustakaan juga di pengaruhi oleh suatu kompetitif. Model pelayanan *service quality* pun berusaha mengidentifikasi kesejangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang di terima oleh pemakai perpustakaan. Menurut Groonroos dalam Hutt and Spehh (1992:78), kualitas pelayanan terdiri dari 2 aspek , yaitu sebagai berikut.

1. *Functional Quality* : perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru.
2. *Technical Quality* : perpustakaan perlu memiliki sumber daya dengan kualitas teknik yang baik, mengaplikasikan akses ke teknologi informasi yang relavan, dan menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melakukannya.

Sumber Daya Manusia

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sumber daya manusia adalah potensi manusia yang dapat di kembangkan untuk proses produksi.

Sumber daya manusia adalah aset utama perpustakaan yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status, dan latar belakang pendidikan yang di bawa ke dalam organisasi. Sumber daya manusia bukan mesin, uang, dan material yang sifatnya pasif dan dapat dikuasai serta di atur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan perpustakaan.

Menurut Malayu Hasibuan (2006, 23) karyawan yang memiliki kecakapan, kemampuan, cerdas, dan terampil, akan menjamin produktivitas kerja yang baik, kalau moral kerja dan kedisiplinanya tinggi. Mereka bermanfaat dan mendukung terwujudnya tujuan perpustakaan. Maka dari itu peningkatan ketrampilan teknis, teoretis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. pendidikan dan pelatihan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa depan.

Peran Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia berperan penting dan dominan dalam mengatur dan menetapkan program kepegawaian yang mencakup masalah-masalah sebagai berikut :

- a. Menetapkan jumlah, kualitas, dan penempatan tenaga kerja yang efektif sesuai dengan kebutuhan perusahaan berdasarkan *job description*, *job specification*, *job requirement*, dan *job evaluation*.
- b. Menetapkan penarikan, seleksi, dan penempatan karyawan berdasarkan asas *the right man in the right place and the right man in the right job*.
- c. Menetapkan program kesejahteraan, pengembangan, promosi, dan pemberhentian.
- d. Melaksanakan pendidikan, latihan, dan penilaian prestasi karyawan.
- e. Meramalkan penawaran dan permintaan sumber daya manusia pada masa yang akan datang.

METODOLOGI PENELITIAN

Metode Yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif dapat digunakan untuk menemukan apa yang sedang terjadi dan untuk membuktikan apa yang telah ditemukan. Menurut Moleong, (2002:3) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menggunakan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Sugiyono (2014:9) menuliskan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang almah.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di perpustakaan Politeknik Kesehatan Manado (Poltekes).

Fokus Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penulisan, maka yang akan menjadi fokus penelitian ini ialah: Peran Sumber Daya Manusia dalam meningkatkan Kualitas layanan di perpustakaan Poltekes Manado. Dan ini di ukur dengan aspek-aspek sebagai berikut :

- a. Sumber Daya Manusia yang memiliki *Kemampuan, Kecerdasan, Kecakapan, dan Ketrampilan.*
- b. Sumber Daya Manusia yang memiliki *Daya Tahan Fisik.*

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini berjumlah 4 orang, merupakan petugas yang bekerja di perpustakaan poltekes manado. Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria yang di tetapkan oleh penulis agar informan yang di ambil dapat memberikan informasi

yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga dapat menjawab permasalahan yang di pecahkan. Kriteria yang di berikan yaitu petugas perpustakaan poltekes manado.

Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah awal yang amat penting dalam penelitian, karena pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian yang bersangkutan. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Oleh karena itu pengumpulan data harus di lakukan dengan sistematis, terarah dan sesuai dengan masalah. Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen.

Teknik Analisis Data

Proses pengumpulan data melalui wawancara dengan para informan dan observasi kegiatan selesai, langkah yang berikutnya adalah mengolah data tersebut. Analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu : pengumpulan data, reduksi data dan penyajian data.

HASIL PENELITIAN

Upaya meyediakan informasi bagi penggunaannya petugas dalam perpustakaan berperan penting dalam citra dari perpustakaan perguruan tinggi tersebut, menurut Malayu Hasibuan (2006:14) peran sumber daya manusia diakui sangat menentukan bagi terwujudnya tujuan, tetapi untuk memimpin unsur manusia ini sangat sulit dan rumit. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada 4 orang petugas perpustakaan Poltekes Manado mengenai peran sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Poltekes Manado yang melibatkan 2 orang informan petugas perpustakaan bagian layanan pengguna, dan 2 orang petugas perpustakaan bagian layanan teknis, didapatkan hasil sebagai berikut

a. Kemampuan

Berdasarkan dari hasil analisis wawancara peran dari petugas di perpustakaan Poltekes Manado belum sepenuhnya optimal karena 2 dari 4 sumber daya manusia di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado tampaknya belum memahami peran mereka dalam melayani pemustaka untuk menemukan informasi. Kedua petugas tersebut hanya mengandalkan teknologi informasi yang tersedia di perpustakaan, yang harusnya tugas mereka dapat membantu pemustaka dalam mencari informasi tetapi karena petugas yang kurang memahami dan tidak bisa menganalisa maksud dari pemustaka maka mereka langsung saja menyuruh pemustaka mencari informasi sendiri melalui teknologi informasi yang ada.

b. Kecerdasan

Berinteraksi dengan pemustaka adalah kegiatan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan. Salah satu interaksi yang biasa dilakukan oleh petugas kepada pemustaka adalah interaksi sosial dimana interaksi sosial tersebut merupakan salah satu komponen dalam kecerdasan emosi. Untuk itu salah satu aspek yang perlu dikelola dan ditingkatkan oleh petugas dalam bekerja adalah mengelola kecerdasan emosi yang ada dalam diri petugas.

c. Kecakapan

Memahami sikap dari pemustaka yang kurang ramah dilakukan oleh petugas perpustakaan Poltekes Kemenkas Manado dengan cara yang sopan dan baik memberikan teguran dan arahan kepada pemustaka tersebut.

d. Ketrampilan

Menciptakan metode kerja yang baik di perpustakaan adalah hal yang harus dilakukan oleh para petugas perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan dan mencapai tujuan dari perpustakaan tersebut. Petugas perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado menciptakan metode

kerja yang baik dengan cara bekerja sesuai aturan yang ada dan SKP (sasaran kerja pegawai) yang berlaku untuk masing-masing petugas perpustakaan Poltkes Kemenkes Manado.

f. Daya Tahan Fisik

Pelayanan perpustakaan selama *full* jam kerja di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado dapat dilakukan oleh para petugas, dan petugas hanya memerlukan sedikit waktu dalam melayani pemustaka yang datang kurang lebih 5 menit, karena perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado yang sudah menggunakan teknologi informasi maka dalam melayani pemustaka petugas tidak butuh waktu yang lama.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai peran sumber daya manusia dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado menunjukkan bahwa peran dari sumber daya manusia cukup optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kemampuan dari 2 orang petugas dalam melayani dan memberikan informasi kepada pemustakacukup optimal. Meskipun 2 petugas lainnya masih kurang mengerti perannya dalam memberikan informasi yang baik dan benar kepada pemustaka, dalam menganalisa kebutuhan pemustaka 2 dari 4 petugas sudah dapat menganalisa kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustakatetapi 2 petugas lainnya lagi belum bisa menganalisa kebutuhan dari pemustaka. Untuk penguasaan teknologi informasi para petugas sudah dapat menguasai teknologi informasi yang efektif.
2. Sikap petugas dalam mengontrol emosi kepada pemustaka cukup baik. Dalam memanfaatkan teknologi informasi petugas sudah mampu menguasai teknologi informasi di perpustakaan dengan optimal.

3. Peran petugas dalam memahami sikap yang kurang ramah dari pemustaka adalah dengan memberikan arahan tentang beretika atau menegur dengan sikap yang sopan. Dalam membimbing penggunaan layanan referensi 3 dari 4 petugas tampaknya belum memahami perannya dalam membimbing pemustaka untuk penggunaan layanan referensi. Untuk penggunaan layanan OPAC, petugas akan membimbing pemustaka tentang cara penggunaan OPAC dengan petunjuk yang ada.
4. Menciptakan metode kerja yang baik di perpustakaan para petugas sudah diberikan sasaran kerja pegawai (SKP) oleh atasan, maka dari itu petugas menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan yang ada. Dalam memberikan pelayanan yang baik 2 dari 4 petugas belum mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Untuk mengatasi masalah seperti pemberian informasi yang tidak tepat, petugas cukup bisa menangani hal tersebut. Keahlian yang dimiliki oleh 2 petugas belum sesuai dengan standar kompetensi di perpustakaan.
5. Melayani pemustaka selama *full* jam kerja petugas perpustakaan Poltekes Kemenkes Manado mampu melayani pemustaka yang ada, lama waktu yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam melayani pemustaka kurang lebih 5 menit saja, karena dengan menggunakan teknologi informasi yang ada pelayanan menjadi lebih cepat dan mudah.

Saran

Adapun saran yang hendak diberikan sebagai bahan pertimbangan antara lain :

1. Diharapkan petugas dapat meningkatkan kedisiplinan dalam menjalankan tugas. Lalu memperluas ilmu pengetahuan sehingga petugas dapat memberikan informasi dengan mudah kepada pemustaka.

2. Petugas diharapkan dapat lebih memahami perannya untuk membantu pemustaka dalam penggunaan layanan referensi.
3. Memberikan sikap yang terbaik saat melayani pemustaka dalam memberikan informasi.
4. Petugas diharapkan bersikap proaktif dalam melayani dan dapat menganalisa kebutuhan dari pengguna, diperlukan kesadaran masing-masing individu untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar dapat memuaskan pemustaka. Serta memberikan kesempatan pada para petugas untuk mengikuti kegiatan ilmiah baik dalam bentuk seminar, *workshop*, lokal karya, simposium ataupun sejenis.
5. Perlu adanya perbaikan kinerja petugas agar sesuai dengan standar kompetensi yang ada di perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Baird. L. 2004. *Library Philosophy and Practice*. Moscow : University of Idaho, Vol.6, no 2, 2004.
- Carver. D. 1992. *Circulation to Access Service*. New York : The Harworth Press.
- Depdikbud. 2004. **Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi**. Jakarta :
Dapertemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Goleman,D.2004. *Emotional Intelligence; Kecerdasan Emosional Mengapa Lebih Penting Dari IQ*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Gronross, C. 1992. *Service Management and Marketing : A Moment of Truth* . Singapore :
Maxwell Macmillan International.
- Hartanto. 2006. **Revitalisasi peran perpustakaan umum**. Yogyakarta :Andi.
- Hasibuan .M. 2006. **Manajemen Sumber Daya Manusia**. Jakarta : Bumi Aksara
- Indonesia.1993. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang **Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum**.

Indonesia.2012. Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor 83 Tahun 2012 tentang **SKKNI Bidang Perpustakaan.**

Kotler, P .1994. *Marketing Principles* . New Jersey : Prentice Hall Inc.

-----1997.*Marketing Management : Analysis, Planning, Implementation and Control.*
New Jersey : Prentice Hall Inc.

Lasa, HS. 1994. **Jenis-jenis Pelayanan Infomasi Perpustakaan.** Yogyakarta: UGM
Press.

-----1995. **Jenis-jenis Pelayanan Infomasi Perpustakaan.** Yogyakarta:
UGM Press.

Moleong, L. J. 2002. **Metode Penelitian Kualitatif.** Bandung : Remaja
Rosdakarya.