

## PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN JASA LAYANAN KEPADA PEMUSTAKA DI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA TERNATE

Oleh:

Sudian Hadi (email: [sudianhadi@yahoo.com](mailto:sudianhadi@yahoo.com))

Drs. Antonius Boham M.Si

Drs. J. J. Senduk M.Si

**Abstract.** *This study took place at the Library and Archive of Ternate. The objectives to be achieved researcher of this study was to determine the extent of the influence of the librarian's role in improving the service to the visitors. This study uses qualitative methods. Analysis of the data used is qualitative analysis to track data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Informants this study amounted to ten people from the party users. Data collection techniques used were interviews.*

*Based on the data analysis of the results of interviews conducted by the researchers, it is concluded that the librarians have made efforts to improve the reading, the librarian has not been providing services to the maximum on a reference collection, has had a better retrieval tools, need to pay attention to the maximum effectiveness of supervision in guarding the visitors in the use of catalogs, collections on service availability circulation is good enough, the attitude of librarians have shown good category but not optimally service.*

*Key words: Librarian, Services, user*

**Abstrak.** *Penelitian ini bertempat di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate. Adapun tujuan yang ingin peneliti dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana pengaruh peran pustakawan dalam meningkatkan jasa layanan kepada pemustaka. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif dengan jalur reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. Informan penelitian ini berjumlah sepuluh orang dari yaitu pihak pemustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara.*

*Berdasarkan analisis data terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, diperoleh kesimpulan bahwa pustakawan sudah melakukan upaya-upaya dalam meningkatkan minat baca, pustakawan belum memberikan pelayanan secara maksimal pada koleksi referens, telah memiliki sarana temu kembali lebih baik, perlu memperhatikan efektivitas pengawasan secara maksimal dalam mengawal pemustaka dalam menggunakan katalog, ketersediaan koleksi pada layanan sirkulasi sudah cukup baik, sikap pustakawan telah menunjukkan kategori baik namun pelayanan belum secara maksimal.*

*Kata Kunci: Pustakawan, Layanan, Pemustaka*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Setiap orang tentunya pernah mengenal dan mendengar tentang perpustakaan. Mungkin saja apa yang dibayangkan mengenai perpustakaan oleh tiap orang pasti berbeda-beda. Ketika kita berbicara tentang perpustakaan sudah berarti kita berbicara tentang pelayanan karena perpustakaan ialah pelayanan, Nasution (1990: 139). tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan. Karena perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan. Fungsi layanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberi informasi kepada pemustaka, memberi kesempatan kepada pemustaka untuk mengadakan rekreasi, dalam segala hal

yang bermanfaat seperti; membaca novel, pembaca terhibur, begitu pula dengan mendengarkan musik dan menonton video. Karena tujuan perpustakaan adalah memberi pelayanan kepada pemustaka ialah agar bahan pustaka yang telah dikumpulkan dan diolah sebaik-baiknya itu dapat sampai ke tangan pemustaka. Bahan-bahan pustaka yang dikumpulkan itu terutama dimaksudkan agar dapat dipakai oleh pemustaka. Sedangkan maksud diadakan pengelolaan yaitu untuk mempermudah pencarian suatu bahan pustaka sesuai yang dikehendaki pemustaka.

Sehubungan dengan hal di atas maka dapat kita ketahui perpustakaan tidak terlepas dari peran pustakawan yaitu sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan atau individu yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan, serta bertanggung jawab dalam pencapaian kualitas ilmu dan pengetahuan pemustaka, seperti yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Pasal 1, ayat 8 bahwa Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kemudian dalam Pasal 4 yang berbunyi Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Sesuai dengan pasal 1 ayat 8, dan pasal 4 di atas, maka telah diketahui bahwa pustakawan berfungsi dan bertugas sebagai pelaksana dalam memberikan pelayanan yang tidak serta merta dalam bekerja tetapi harus memiliki skil bekerja contoh sederhanya seperti, mampu memikat hati pemustaka dalam melayani secara lemah lembut dalam berinteraksi, mampu memberikan kenyamanan di dalam ruang baca kepada pemustaka agar tetap terjaga, selalu memberikan solusi kepada pemustaka disaat pemustaka tidak menemukan apa yang dia perlukan di perpustakaan. Hal-hal seperti ini adalah tindakan kerja profesional yang sangat sederhana dan juga mempunyai implikasi dalam menjawab pasal 4 di atas. Daryono dalam artikel "Kompetensi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima di Perpustakaan Perguruan Tinggi" (t.t.: 3) menjelaskan bahwa sikap seorang pustakawan sangat berpengaruh terhadap keberhasilan suatu layanan. Apabila sikap seorang pustakawan tidak menyenangkan, maka pemustaka akan segan untuk menggunakan layanan-layanan yang ada di perpustakaan. Sehingga pustakawan harus dapat menunjukkan sikap yang baik dan ramah kepada pemustaka. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate bertugas memberikan jasa layanan kepada pemustaka untuk memenuhi keinginan akan informasi yang dicari oleh pemustaka, karena layanan pada perpustakaan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh perpustakaan, karena sebuah perpustakaan dapat dilihat baik buruknya melalui pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka.

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate memiliki pemustaka yang beragam dan di dalam keragaman tentunya terdapat pemahaman yang berbeda-beda tentang pelayanan yang mereka dapat di perpustakaan, untuk itu penulis tertarik untuk mengetahui sejauh mana pengaruh peran pustakawan dalam memberikan jasa layanan yang terdapat di perpustakaan. Maka dari itu sehubungan dengan hal di atas mengenai tugas dalam memberikan jasa layanan serta memenuhi keinginan informasi yang di cari pemustaka, maka untuk mengetahui peran pustakawan dalam meningkatkan jasa layanan di perpustakaan tersebut, sehingga penulis tertarik menetapkan judul untuk ditelaah secara ilmiah yaitu tentang "*Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate*".

## **Perumusan Masalah**

Berangkat dengan permasalahan diatas maka penulis menetapkan rumusan masalah untuk dikaji secara ilmiah yaitu :

"Bagaimana Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate ?"

## **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui Peran Pustakawan dalam meningkatkan jasa layanan kepada pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengertian Perpustakaan**

Perpustakaan berasal dari kata Pustaka, yang berarti kitab atau buku, setelah ditambah awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai koleksi bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *Library* yang berasal dari bahasa latin, yaitu *liber* atau *libri* yang artinya buku. Dalam bahasa Belanda disebut *bibliothek*, Prancis disebut *bibliotheque*, Spanyol dan Portugis dikenal dengan tempat menyimpan buku-buku untuk dibaca, sedangkan menurut Taslimah Yusuf (1996), Perpustakaan menyimpan berbagai jenis bahan pengetahuan, mencari informasi atau sekedar mendapatkan hiburan. Berbagai jenis koleksi yang tersedia yaitu berupa buku, majalah, surat kabar, bahan audio visual, rekaman kaset, film.

### **Manfaat Perpustakaan**

Perpustakaan memiliki banyak manfaat dan itu tergantung dari jenis perpustakaan. Perpustakaan disajikan kepada pengguna untuk dimanfaatkan demi pencarian ilmu dan informasi, tanpa ada tujuan untuk menarik keuntungan dari penggunaannya (tidak untuk mencari keuntungan atau *not for profit orientation*).

### **Peran Pustakawan**

Peran berarti laku, bertindak. Didalam kamus besar bahasa Indonesia ialah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat (Harahap, dkk, 2007 : 854). Peranan berasal dari kata peran. Peran memiliki makna yaitu seperangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan di masyarakat, (Kamus Besar Bahasa Indonesia,2007:845).

Nasution (1994: 74 ) menyatakan bahwa "peranan adalah mencakup kewajiban hak yang bertalian kedudukan". Lebih lanjut Setyadi (1986 : 29 ) berpendapat "peranan adalah suatu aspek dinamika berupa pola tindakan baik yang abstrak maupun yang kongkrit dan setiap status yang ada dalam organisasi".

## **Pengertian Pemustaka**

Istilah pengguna perpustakaan atau pemakai perpustakaan lebih dahulu digunakan sebelum istilah pemustaka muncul. Menurut Sutarno NS (2008: 150, 156) dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat, yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan sedangkan pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan.

## **Pengertian layanan perpustakaan**

Menurut Darmono (2001:134), bahwa definisi layanan perpustakaan adalah "Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Yupi Yoad (2001:148), kualitas layanan didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan pelanggan atas layanan yang mereka terima/peroleh.

Menurut Zulfikar Zen (2006:90) "Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada Pemustaka". Baik buruknya citra perpustakaan juga ditentukan dibagian ini. Oleh karena itu perpustakaan selalu berupaya penuh guna memuaskan pemakai perpustakaan tersebut.

Dengan kata lain Tujuan Perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemustaka) dengan bahan yang mereka minati dan membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Jadi hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya.

## **Manfaat Jasa Pelayanan**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (Dahlan, dkk., 1995:646) menyatakan pelayanan ialah "usaha melayani kebutuhan orang lain". Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada konsumen atau pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Sejalan dengan hal tersebut, Normann (1991:14) menyatakan karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan pada kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang bersifat tindakan sosial.
- c. Kegiatan produksi dan konsumsi dalam pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya terjadi dalam waktu dan tempat bersamaan.

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut Zeithaml dkk. dalam Yamit (2004:10) telah melakukan berbagai penelitian terhadap jenis jasa dan berhasil mengidentifikasi lima dimensi yang digunakan oleh pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut adalah:

1. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan organisasi atau perusahaan untuk memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan .

2. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pemakai dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
3. *Assurance* (jaminan), yaitu mencakup kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas bahaya, resiko ataupun keragu-raguan.
4. *Empathy* (empati) yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus terhadap kebutuhan pemakai.
5. *Tangible* (bukti fisik) yaitu berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan materi yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawannya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

Dalam penulisan ini memakai pendekatan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif dapat digunakan untuk menemukan apa yang sedang terjadi dan kemudian untuk membuktikan apa yang telah ditemukan. Apa yang ditemukan harus dibuktikan dengan kembali ke belakang pada dunia empiris di bawah studi dan menguji sedemikian rupa analisis-*analisis* darurat yang cocok dengan fenomena dan berfungsi untuk menjelaskan apa yang telah diobservasi (Patton, 1980:47). Glaser dan Strauss (1967:3) menjelaskan apa makna hasil yang cocok dan berfungsi. Dengan cocok kita maknakan kategori-kategori itu harus siap (tidak secara dipaksakan/dibuat-buat) diaplikasikan pada dan ditunjukkan oleh data di bawah studi; dengan berfungsi (*works*) kita maknakan bahwa kategori-kategori itu harus sangat relevan dengan dan bisa menjelaskan perilaku di bawah studi. Penemuan dan verifikasi berarti bahwa kategori-kategori itu bergerak ke belakang dan ke depan antara induksi dan deduksi, antara pengalaman dan refleksi terhadap pengalaman, dan antara tingkat yang lebih besar dan tingkat yang lebih tinggi daripada inkuiri naturalistik. (Patton, 1980:47).

Bogdan dan Taylor (1975) menyatakan bahwa metode kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati (Moleong, 2002:3). Pendekatan ini langsung menunjukkan latar dan individu-individu dalam latar itu secara keseluruhan; subjek penyelidikan, baik berupa organisasi ataupun individu, tidak dipersempit menjadi variabel yang terpisah atau menjadi hipotesis, melainkan dipandang sebagai bagian dari suatu keseluruhan.

Meneliti menggunakan metode kualitatif diharapkan mampu memberikan gambaran tentang sejauh mana peran pustakawan dalam Meningkatkan jasa layanan, maka dari itu berdasarkan hasil wawancara maupun data tertulis, diharapkan dapat memberikan pemaparan yang signifikan, lebih baik dan terarah sesuai dengan harapan.

### **Fokus Penelitian dan Defenisi Konsep**

Sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penulisan ini, maka yang menjadi fokus dalam penulisan penelitian ini ialah: *Penelitian ini dilakukan agar peneliti dapat mengetahui Peran Pustakawan dalam meningkatkan jasa layanan kepada pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate.* Yang meliputi :

1. Meningkatkan minat baca pemustaka
2. Layanan referens

3. Layanan sirkulasi
4. Sikap pustakawan

### **Informan**

Berdasarkan pengamatan atas hasil survei yang dilakukan oleh peneliti dalam jangka waktu 2 minggu di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate memiliki jumlah pengunjung sebanyak 10 orang, maka yang dijadikan sebagai informan adalah sebanyak 10 orang.

### **Jenis Dan Sumber Data**

Jenis data yang dikumpulkan adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan data sekunder ialah merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (*dalam* Sugiyono, 2013)

### **Teknik Pengumpulan Data**

Data primer dan data yang di perlukan dalam penelitian ini dikumpulkan dengan cara sebagai berikut:

1. Wawancara (*interview*), wawancara dilakukan terhadap para informan untuk mendapatkan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang berbagai hal yang berhubungan dengan fokus penelitian. Dalam wawancara ini digunakan pedoman wawancara sebagai panduan wawancara agar dapat lebih terfokus dan konsistensinya hasil pendataan.
2. Studi Dokumentasi, studi dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang telah tersedia di lokasi penelitian yaitu Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate.

### **Teknik Analisis Data**

Data yang terkumpul dalam penelitian ini diolah dan dianalisis dengan menggunakan model analisis interaktif. Menurut Miles dan (*dalam*, Silalahi 2012), analisis interaktif memungkinkan seorang peneliti melakukan kegiatan analisis secara longgar tanpa harus melalui proses yang kaku dari pengumpulan data, dilanjutkan ke reduksi data, penyajian data, dan berakhir pada penarikan kesimpulan. Adapun langkah-langkah analisis data yang dimaksud yaitu :

1. Reduksi data, ialah proses pemilihan, pemusatan, perhatian pada penyerderhanaan, pengabstrasian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan.
2. Penyajian data, yaitu sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

## PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

### Rangkuman Hasil Penelitian

No.	FUKOS PENELITIAN	RANGKUMAN HASIL WAWANCARA
1.	<b>Meningkatkan Minat Baca Pemustaka</b>	informan mengatakan pustakawan telah melakukan usaha-usaha dalam meningkatkan minat baca pemustaka yaitu dengan kegiatan-kegiatan, pembaharuan bahan perpustakaan, memanfaatkan fasilitas dengan perpustakaan keliling dan terapung, namun ada beberapa informan yang mengatakan mengenai kuantitas pemustaka yang masih begitu minim, dan menurut informan perlu adanya promosi serta sosialisasi yang lebih maksimal lagi.
2.	<b>Layanan Referens</b>	Informan mengatakan pelayanan pada layanan referens belum efektif, karena kurangnya pengawasan serta bimbingan kepada pemustaka pada pelayanan tersebut. Sementara banyak pemustaka yang membutuhkan pelayanan secara intensif pada layanan referens di perpustakaan. Dan mengenai sarana temu kembali menurut informan sarana penelusuran ini secara terkomputerisasi sangat membantu pemustaka karena sudah lebih mudah menghemat waktu dan akurat. Sementara bimbingan penelusuran katalog belum memiliki pengawasan yang belum maksimal pelayanan akan terjadi apabila pemustaka meminta untuk diberikan petunjuk.
3.	<b>Layanan Sirkulasi</b>	Informan mengatakan mengenai koleksi pada layanan sirkulasi sudah sesuai dengan keperluan serta kebutuhan pemustaka, dan juga karena koleksi yang <i>up to date</i> .
4.	<b>Sikap Pustakawan</b>	Informan mengatakan pustakawan telah memberikan sikap baik dan ramah kepada tiap pemustaka yang berkunjung namun ada beberapa pemustaka yang mengeluhkan akan pelayanan yang mereka terima yaitu kepedulian pustakawan terhadap pemustaka, yang dimaksudkan ialah pelayanan secara intensif atau pelayanan prima.

### Peran pustakawan dalam meningkatkan minat baca di lingkungan perpustakaan.

Dari hasil penelitian Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate mengenai peran pustakawan dalam meningkatkan minat baca di lingkungan perpustakaan, telah memperoleh informasi tentang peran pustakawan pada lingkungan perpustakaan tersebut. Banyak informan yang mengatakan pustakawan sudah melakukan kegiatan-

kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan minat baca masyarakat dari berbagai aspek, baik dari pendidikan dengan lomba-lomba yang temakan mengenai peningkatan pembudayaan minat baca, serta menyelenggarakan aktivitas diluar perpustakaan seperti perpustakaan keliling dan terapung.

Sesuai dengan pengamatan penulis mengenai Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate terhadap peran pustakawan dalam peningkatan minat baca di lingkungan perpustakaan, kini telah memiliki upaya-upaya yang produktif dalam menyingkapi hal tersebut dengan kegiatan-kegiatan yang di realisasikan di perpustakaan yaitu lewat lomba-lomba seperti lomba membaca cepat, lomba mendongeng, dan lain sebagainya pada tingkat siswa Sekolah Dasar, kegiatan tersebut bertujuan agar mengasa minat baca anak sejak usia dini.

Sehubungan dengan hasil wawancara ini ada pula beberapa informan yang mengatakan kondisi pada perpustakaan tentang jumlah kunjungan yang masih sangat minim. Menurut informan kinerja pustakawan memperoleh hasil meningkatkan minat baca maka perlu juga dilihat dari sisi kuantitatif kunjungan masyarakat ke perpustakaan tersebut. Perpustakaan yang di banjiri pengunjung adalah perpustakaan yang berhasil dalam meningkatkan minat baca masyarakat.

### **Layanan Referens (Bimbingan pustakawan pada layanan koleksi referens)**

Menurut informan tentang bimbingan pustakawan pada layanan koleksi referens di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate masih membutuhkan pelayanan secara intensif terhadap pemustaka. Layanan referens adalah kegiatan pelayanan perpustakaan untuk membantu pemustaka untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referens serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referens. Karena itu, layanan referens tidak lain adalah:

1. Memberikan layanan yang bersifat langsung artinya dalam memberikan layanan itu betul-betul langsung berhubungan dengan para pemustaka.
2. Memberikan informasi kepada pemustaka baik bersifat ilmiah untuk kepentingan studi dan penelitian maupun informasi yang sifatnya tidak ilmiah.
3. Memberikan informasi-informasi yang sebelumnya diatas petugas referens dapat menggunakan sumber-sumber baik di perpustakaan sendiri maupun yang ada di luar perpustakaan.
4. Membantu pemustaka agar dapat menggunakan atau memanfaatkan sumber-sumber yang ada dengan sebaik-baiknya.

Pada umumnya pelayanan referens adalah sama untuk setiap jenis perpustakaan yaitu memberikan pelayanan dengan baik dan efisien kepada pemustaka baik bersifat langsung misalnya menjawab pertanyaan pengunjung maupun yang sifatnya tidak langsung seperti membina dan mengembangkan koleksi rujukan. (Abdul Rahman Saleh, 2012: 4.15).

Berdasarkan pendapat dan penjelasan tersebut maka dapat kita ketahuai bahwa pelayanan yang berada pada layanan referens di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate belum efektif untuk itu pustakawan perlu melakukan evaluasi pada kinerja dalam meneropong efektifitas kerja pustakawan serta melakukan pelatihan-pelatihan pustakawan dan petugas agar berpengalaman dan berkompeten dalam melakukan pelayanan prima terhadap pemustaka di berbagai layanan yang terdapat di perpustakaan.



### **Sarana temu kembali informasi yang berada di perpustakaan**

Dalam dunia perpustakaan sekarang ini telah dimodifikasi sesuai dengan perkembangan jaman, penelusuran informasi merupakan bagian dari sebuah proses temu kembali informasi yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pemakai akan informasi yang dibutuhkan, dengan bantuan alat penelusuran dalam temu kembali informasi yang dimiliki perpustakaan. Ilmu pengetahuan/informasi dan teknologi haruslah dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat yang membutuhkan. Kemajuan teknologi telah menyentuh pekerjaan di perpustakaan. Penggunaan teknologi berupa komputer ternyata sangat membantu pekerjaan pengolahan bahan pustaka dan temu kembali untuk pelayanan informasi. Dengan bantuan komputer maka dapat ditampung informasi mengenai koleksi tanpa memerlukan banyak tempat, praktis dan efisien. Dengan cara tertentu informasi yang diperlukan akan terpapar pada layar komputer. Untuk menyampaikan kepada pemakai bahan pustaka apa yang dimiliki perpustakaan, disediakan layanan katalog (OPAC) yang mencatat ciri masing-masing bahan pustaka yang diperlukan untuk mengidentifikasi dan membedakan satu bahan pustaka dengan bahan pustaka yang lain. Untuk mencari kembali bahan pustaka tertentu dalam koleksi perpustakaan, katalog merupakan alat pencari yang terpenting. Akan sangat sulit sekali, bahkan mustahil untuk menggunakan perpustakaan tanpa adanya katalog. Atau dengan kata lain, katalog adalah kunci untuk menemukan bahan pustaka dalam sebuah perpustakaan. Pada dasarnya, koleksi tiap perpustakaan dikelola dengan prinsip yang sama. Dalam jangka waktu yang sangat lama, buku adalah satu-satunya koleksi perpustakaan besar di dunia. Semua sistem dan tata kerja perpustakaan didasarkan pada sifat buku dan perilaku pemakai buku. Mulai dari ruang, tata cara peminjaman, sampai kepada sistem simpan dan temu kembalinya, semuanya berbasis buku/koleksi, (Zubair, 2011:3).

Menurut informan dari hasil wawancara mengatakan bahwa sarana temu kembali yang telah digunakan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate saat ini banyak yang memberikan respon dengan mengatakan bahwa penyediaan sarana temu kembali ini telah lebih baik dari pada yang sebelumnya yang secara manual sarana temu kembali yang digunakan saat ini telah menghasilkan segala bentuk kegiatan penelusuran lebih praktis, menghemat waktu dan lebih, tepat dan akurat.

### **Bimbingan atau petunjuk cara melakukan penelusuran melalui katalog.**

Tidak semua pemustaka dapat atau mampu menggunakan perpustakaan dengan baik dan benar. Banyak pemustaka yang tidak mengetahui fungsi katalog, cara penyusunan buku di rak, penggunaan bahan-bahan referensi, alat-alat baca mikro dan perpustakaan masa kini, komputer. Bahkan pada perpustakaan yang sudah menggunakan sistem otomatisasi, pemustaka tidak serta merta mengetahui dan menguasai penggunaan katalog elektronik (OPAC). Karena itu perpustakaan perlu menyelenggarakan pendidikan pemakai. Pemakai juga sering tidak mengetahui layanan-layanan apa saja yang disediakan perpustakaan, serta bagaimana mendapatkan layanan tersebut. Jadi, layanan pendidikan pemakai didefinisikan sebagai layanan yang diberikan kepada pemakai yang berisi penjelasan mengenai cara-cara pemanfaatan baik koleksi maupun layanan perpustakaan, (dalam, Abdul Rahman Saleh, 2010:4.16).

Berdasarkan hasil wawancara pemustaka, informan mengatakan bahwa pelayanan dan pengawasan belum efektif karena pelayanan akan berlangsung apabila pemustaka tersebut meminta untuk diberikan petunjuk. Sesuai dengan pengamatan penulis dilapang

yaitu memiliki kemungkinan karena perpustakaan masih memiliki pustakawan yang masih sangat minim sehingga kinerja pelayanan di dalam perpustakaan masih terlihat belum efektif.

### **Layanan Sirkulasi (Ketersediaan koleksi pada layanan sirkulasi perpustakaan)**

Ketersediaan koleksi pada layanan sirkulasi perpustakaan berdasarkan hasil wawancara informan mengatakan sudah relevan dengan kebutuhan pemustaka. Sehubungan dengan hal tersebut, pengamatan sekilas penulis di lapangan yaitu pustakawan sudah sangat cermat dalam menyingkapi akan kebutuhan pemustaka dengan ketersediaan koleksi yang selalu *up to date* secara tidak langsung pemustaka akan selalu terikat dengan ketersediaan koleksi yang berada di perpustakaan tersebut.

Namun ada pula informan yang mengatakan bahwa koleksi yang berada di perpustakaan selalu mengalami pembaharuan sehingga membuat pemustaka tidak ragu lagi untuk memanfaatkan bahan perpustakaan, akan tetapi yang dikeluhkan ialah kuantitas koleksi yang dimiliki tiap pembaharuan masih sangat minim sehingga ketika datang banyak peminat koleksi, maka koleksi tersebut terkadang semua terpakai dan pemustaka lainnya tak dapat memiliki.

### **Sikap Pustakawan dalam pelayanan di perpustakaan**

Mengingat betapa pentingnya perpustakaan dalam mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi, perpustakaan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik. Dengan demikian perpustakaan mempunyai fungsi ganda, yaitu di satu pihak harus dapat menampung semua produk-produk informasi yang dihasilkan oleh masyarakat, di lain pihak perpustakaan dituntut untuk menyampaikan berbagai informasi kepada masyarakat. Untuk dapat memenuhi tuntutan tersebut diperlukan sumber daya manusia yang berprestasi dalam mengembangkan dan memajukan perpustakaan. Dengan adanya sumber daya manusia yang berprestasi tersebut akan dapat meningkatkan peran perpustakaan di tengah-tengah masyarakat, sehingga masyarakat akan dapat dengan mudah serta cepat mendapatkan informasi.

Dan dapat disimpulkan bahwa perpustakaan salah satu pusat layanan masyarakat yang menyediakan berbagai informasi, ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan. Dengan adanya fungsi sebagai pusat informasi maka perpustakaan harus memiliki kualitas dalam hal pemberian layanan serta sumber daya manusianya. Perpustakaan adalah sesuatu yang hidup, dinamis, menawarkan layanan-layanan yang baru, produk layanan yang inovatif dikemas dalam media cetak maupun media elektronik, serta sumber daya manusia (petugas perpustakaan) yang bersikap ramah, ceria, luwes sehingga dapat memberikan layanan dengan baik kepada pemustaka (pengunjung perpustakaan). Perpustakaan yang berkualitas merupakan komponen utama dalam mewujudkan suatu perpustakaan yang ideal. Untuk mewujudkan hal tersebut, perpustakaan memerlukan sumber daya manusia yaitu petugas perpustakaan untuk mengelola. Petugas perpustakaan merupakan pekerja informasi yang sangat diperlukan untuk menghimpun berbagai sumber informasi, mengolah, menyimpan, dan menyebarkan kepada pemustaka. Agar informasi sampai kepada pemustaka diperlukan kemampuan dan sikap petugas yang tepat, dan baik. Kemampuan dan sikap petugas merupakan faktor penting bagi pencapaian sasaran atau tujuan setiap perpustakaan. Berbagai upaya perlu dilakukan agar perpustakaan dapat memberikan layanan dengan cepat, tertib, dan terarah. Upaya-upaya

yang ditempuh untuk mencapai tujuan itu, salah satunya adalah sikap petugas perpustakaan yang luwes dan ramah. Hal ini sangat berperan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan interaksinya dalam perpustakaan. Oleh karena itu yang menjadi persoalan adalah apakah petugas perpustakaan dapat bersikap melayani dengan baik atau tidak kepada pemustaka yang dapat mempengaruhi minat berkunjung pemustaka. Dan pimpinan perpustakaan perlu memperhatikan sikap petugas yang merupakan faktor penentu keberhasilan kualitas layanan yang secara langsung akan membawa keberhasilan suatu perpustakaan dan mempengaruhi minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Berkaitan dengan hal di atas melalui hasil penelitian yang terdapat di lokasi menurut informan mengatakan bahwa pustakawan telah memiliki kategori baik, serta ramah dan murah senyum namun masih terdapat kejanggalan yang dikeluhkan oleh pemustaka ialah pelayanan yang diberikan oleh pemustaka belum terlalu maksimal, dan kurang pengawasan. Maka dari itu pemustaka sering mengalami kesulitan dalam melakukan penelusuran apabila tidak di perhatikan oleh pihak petugas. Berdasarkan pengamatan penulis dilapang sesuai dengan hasil wawancara informan pelayanan akan berjalan efektif apabila pustakawan melakukan pelayanan secara intensif dan juga menerapkan pelayanan prima.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat dari seluruh pertanyaan yang diajukan dalam wawancara kepada informan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Meningkatkan minat baca dilingkungan perpustakaan pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate telah menghasilkan upaya-upaya yang dilakukan oleh perpustakaan lewat kegiatan-kegiatan yang direalisasikan diperpustakaan. Namun pustakawan perlu memperhatikan dalam hal ini meningkatkan jumlah kunjungan dilingkungan perpustakaan untuk memiliki hasil yang maksimal.
2. Bimbingan layanan pada koleksi referensi belum menuai hasil yang maksimal karena kurangnya pengawasan terhadap pemustaka sehingga tidak mendatangkan kepuasan pemustaka pada layanan koleksi referensi.
3. Sarana temu kembali yang berada di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate telah memberikan kepuasan pada pihak pemustaka.
4. Bimbingan pustakawan kepada pemustaka dalam melakukan penelusuran melalui katalog merupakan suatu kewajiban dan tugas pustakawan sebagai penyedia jasa layanan dan pengelola informasi perpustakaan, namun efektifitas pada pelayanan ini belum menghasilkan kinerja maksimal terhadap pengguna jasa layanan (pemustaka), berdasarkan informasi yang diterima pustakawan hanya akan melakukan peran ketika di perlukan.
5. Ketersediaan koleksi pada layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate sudah cukup baik hal ini terlihat dari kepuasan yang ditunjukkan oleh pemustaka ketika koleksi yang dibutuhkan selalu tersedia di perpustakaan, serta pembaharuan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, namun di

dalam pembaharuan/pengadaan koleksi seringkali masih berjumlah sedikit sehingga koleksi yang di minati terkadang tidak dapat di peroleh.

6. Sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan di perpustakaan berdasarkan informasi yang dimiliki yaitu sikap pustakawan yang sudah menunjukkan kategori baik pada lingkungan perpustakaan, namun pelayanan yang diberikan efektif.

## Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya yang menarik beberapa kesimpulan di atas, maka saran-saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan perlu melakukan sosialisasi serta promosi-promosi jasa layanan perpustakaan secara efektif kepada masyarakat dan merealisasikan berbagai program kemasyarakatan yaitu untuk menarik animo masyarakat agar memanfaatkan perpustakaan.
2. Pada layanan referens petugas perlu menyisihkan waktunya untuk dapat memberikan bimbingan kepada pemustaka agar pemustaka dapat menggunakan perpustakaan dengan baik dan efisien. Sehingga pemustaka dapat menemukan buku-buku yang tepat dan sesuai dengan bidang ilmunya.
3. Menjaga dan mengawasi agar sistem dalam sarana temu kembali informasi dapat terjaga dan selalu memberikan kepuasan terhadap pemustaka ketika melakukan penelusuran.
4. Perpustakaan perlu mengadakan layanan pendidikan pemakai, menggunakan layanan prima, dan menerapkan bimbingan pemustaka secara langsung seperti bimbingan yang bersifat individual.
5. Pemerintah Kota Ternate agar lebih memperhatikan penyediaan dana untuk unit kerja perpustakaan sehingga berlangsungnya pengadaan dalam pembinaan dan pengembangan koleksi bahan pustaka bisa lebih efektif.
6. Perlu adanya penyediaan beasiswa untuk studi lanjut ilmu perpustakaan dan informasi, agar lebih profesional dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien kepada pemustaka.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alwi, Hasan. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Abdul Rahman Saleh. 2010. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Doni Fredianto. 2012. *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan dan Pelayanan Pustakawan Terhadap Minat Baca Masyarakat Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Boyolali: Journal*.
- Elisa Ekaningsi. 2006. *Upaya Meningkatkan Peran Pustakawan dalam Jasa Layanan Informasi: USU Respository*.
- Harkrisyati Kamil. 2006. *Peran pustakawan dalam Manajemen Pengetahuan: USU Respository*.
- Hermawan, Rachman. 2006. *Etika kepustakawanan: Suatu Pendekatan terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Irwan, Hadi. 2003. *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

- Martoatmojo Karmidi. 2010. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Moleong, Lexyi. 1990. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: PT.Remaja Rosda Karya.
- Naryawan. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pengguna Jasa Perpustakaan Referensi Fe Undip* : Journal.
- Nasution. 1990. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Nina Aryani Martini. 2010. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- NOERHAYATI S. Dra. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan*. Bandung: P.T Alumni.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sumber Lain:

- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.  
Jakarta: Asa Mandiri.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Kemandirian Pemerintahan Daerah dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan.
- Peraturan Daerah Kota Ternate Nomor 17 Tahun 2003 Satuan Kerja Perangkat Daerah didirikan Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate.
- Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2003 Tentang Susunan Organisasi Lembaga Teknis Daerah.
- Peraturan Walikota Ternate Nomor 29 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate.
- Keputusan Walikota Ternate Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Tugas dan Fungsi Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate