

**PENINGKATAN KOMPENTENSI PUSTAKAWAN SEBAGAI  
UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN TERHADAP  
PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS MATARAM**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Ahli Madya ( A.Md.,SI)



Oleh :

**RISKA AMALIA.T.**  
NIM: 2020B0A023

**PROGRAM STUDI D3 PERPUSTAKAAN  
KONSENTRASI SAINS INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMDIYAH MATARAM  
MATARAM 2023**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : Riska Amalia .T.

NIM. : 2020B0A023

Jurusan : DIII Perpustakaan

Judul : Peningkatan Kompetensi Pustakawan sebagai upyah optimalisasi pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Mataram

Disetujui dan Disahkan

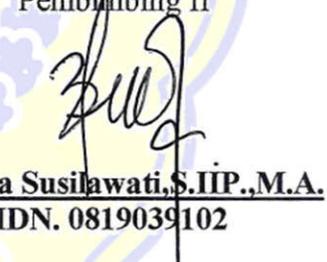
Dosen Pembimbing

Pembimbing I



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

Pembimbing II



Hirma Susilawati, S.IIP., M.A.  
NIDN. 0819039102

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
DIII Perpustakaan



Ridwan, S.I.P., M.M.  
NIDN. 0808119103

## HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md).

Pada hari : Jumat

Tanggal : 30 juni 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Iskandar,S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

(.....)

2. Hirma Susilawati,S.IIP.,M.A.  
NIDN. 0819039102

(.....)

Disahkan Oleh:

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram  
Dekan,

  
Dr.H. Muhammad Ali, M.Si.  
NIDN. 0806066801

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (AHLI MADYA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 28 juni 2023

Mahasiswa,



Riska Amalia.T.  
NIM.2020B0A023



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska amalia T.  
NIM : 2020B0A023  
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 01 maret 2002  
Program Studi : D3 Perpustakaan  
Fakultas : Fisipol  
No. Hp : 082147052195  
Email : riskaamaliaa83@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Peningkatan kompetensi pustakawan sebagai upaya optimalisasi  
pelayanan terhadap pemustaka di UPT perpustakaan  
Universitas Mataram

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 479

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 24 Juli 2023  
Penulis



NIM. 2020B0A023

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

M. Iskandar, S.Sos., M.A. uhy  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Riska amalia .T.  
NIM : 2020B0A023  
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 1 maret 2002  
Program Studi : D3 Perpustakaan  
Fakultas : Fisipol  
No. Hp/Email : 082147052195 / nrskaamaliaa83@gmail.com  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Peningkatan Kompetensi pustakawan sebagai upaya  
Optimalisasi Pelayanan terhadap Pemustaka di UPT perpustakaan  
Universitas Mataram.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.  
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 29 Juli ..... 2023  
Penulis



NIM. 2020B0A023

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan Tugas Akhir ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terimakasih yang sebesar-besar Kepada:

1. Rektorat Universitas Muhammdiyah Mataram Bapak Drs.Abdul Wahab,M.a.
1. 2.Bapak Dr,H. Muhammad Ali.M.Si, selaku dekan Fisipol Universitas Muhammdiyah Mataram,yang mendukung adanya program studi D3 perpustakaan
2. Bapak Ridwan , S.I.P.,MM. Selaku ketua Program studi D3 Perpustakaan yang telah memberi pengetahuan kepada kami untuk menempuh pengetahuan tentang ilmu pengetahuan.
3. Orang tua tercinta, Bapak Ali Talib,S.E.,A.Ak.,M.M.,CFrA., Ibu saya Sri Astuti,A.Md.,SKM., dan adik saya Naila Racheeda Talib yang telah mendoa'kan dan memberi dukungan, bimbingan dan memotivasi saya dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.
4. Pak Iskandar, S.Sos,MA selaku pembimbing Utama
5. Ibu Hirma Susilawati,S.II., Selaku Pembimbing Pendamping yang tidak pernah bosan untuk memberikan bimbingan dan pengarah kepada saya
6. Rekan–rekan seperjuangan, khususnya untuk teman dan sahabat saya yaitu, Afifah juriatun toyibah si paling cantik, Salsa meisha satin si paling dingin,

Icha ratiwi si paling panikan, Yuni Ayunigtias Fajarini, Baiq Eliza Fatmalasari si paling bucin dan teman-teman kelas D-III Ilmu Perpustakaan.



**KARYA ILMIAH INI KUPERSEMBAHKAN  
KEPADA KEDUA ORANG TUAKU TERCINTA**



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobbil'alamin segala puji hanya milik Allah swt atas rahmat dan hidayah-Nya yang senantiasa dicurahkan kepada penulis dalam menyusun proposal tugas akhir ini hingga selesai. Salam dan shalawat senantiasa penulis haturkan kepada Rasulullah Muhammad Sallallahu' Alaihi Wasallam sebagai satu-satunya uswhatun hasanah dalam menjalankan aktivitas keseharian kita.

Melalui tulisan ini pula, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang mendukung terselesainya penelitian ini. Secara khusus tim peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr,H. Muhammad Ali.M.Si, selaku dekan Fisipol Universitas Muhammdiyah Mataram,yang mendukung adanya program studi D3 perpustakaan
2. Bapak Ridwan , S.I.P.,MM. Selaku ketua Program studi D3 Perpustakaan yang telah memberi pengetahuan kepada kami untuk menempuh pengetahuan tentang ilmu pengetahuan.
3. Pak Iskandar, S.Sos,MA selaku pembimbing Utama\
4. Ibu Hirma Susilawati,S.II., Selaku Pembimbing Pendamping yang tidak pernah bosan untuk memberikan bimbingan dan pengarah kepada saya
5. Rekan-rekan seperjuangan ,khususnya untuk teman-teman D3 Ilmu Perpustakaan

Penulis menyadari didalam penulisan laporan tugas akhir ini sangat banyak memiliki kekurangan Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang sekiranya dapat melengkapi isi dari laporan ini. Sebagai penutup, penulis mengharap laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Mataram, 11 Mei 2023

Penulis

# PENINGKATAN KOMPETENSI PUSTAKAWAN SEBAGAI UPAYA OPTIMALISASI PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MATARAM

Riska Amalia.T.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kompetensi pustakawan fungsional di Universitas Mataram, kompetensi pustakawan di unram sekarang yaitu, Mampu memberikan pelayanan informasi, Mampu memberikan pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, Mampu memberikan pelayanan bebas pustaka, Mampu memberikan Pelayanan Pengadaan dan digitalisasi bahan pustaka, Mampu memberikan Pelayanan pengolahan bahan pustaka ( seperti klasifikasi, katalogisasi, entri data, dll ), Mampu memberikan Pelayan users education ( pendidikan pengguna) agar pemustaka memahami tata cara pemanfaatan perpustakaan, Mampu mengoperasikan aplikasi berbasis *Slims*, *eprints*, dan *Simandalika*, Mampu melakukan *maintenance* sistem informasi yang ada di UPT. Perpustakaan Pengkajian ini dilakukan untuk mengetahui kompetensi pustakawan yang dibutuhkan dalam pengelolaan perpustakaan serta upaya yang perlu dilakukan untuk mencapai kompetensi tersebut.

Prinsipnya pelayanan secara prima, kami selaku staf pelayanan harus memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pengguna atau mahasiswa dan adapun dosen, segala hal yang di perlukan sampai dengan kebutuhan pustakanya dapat mungkin kami akan menyiapkan secara maksimal, sekiranya mungkin di perpustakaan ini tidak ada buku atau koleksi di perlukan maka kita tetap mengupayakan untuk memberikan informasi kepada mahasiswa, pegawai atau dosen yang terkait buku yang di butuhkan.

Gangguan listrik dimana layanan yang berbasis system Informasi online sangat bergantung kepada listrik sebagai faktor utama sehingga hal ini juga memberikqan dampak untuk optimalisasi layanan perilaku pengguna dari sisi pengguna khususnya mahasiswa masih perlu di beri pengarahan dan bimbingan agar mereka dapat memanfaatkan sumber informasi online yang tersedia disiplin kerja pustakawan dari sisi pelaksanaan tugas par pustakawan sudah menjalankan tugas dengan baik akan tetapi perlu terus di tingkatkan agar dapat memberikan layanan maksimal kepada segenap mahasiswa.

**Kata Kunci:** kompentensi, pustakawan, pelayanan, pemustaka, perpustakaan.

## ABSTRACT

The goal of this study is to outline the efforts made to improve the functional librarians' competence at the University of Mataram and the competence of librarians at Unram today, specifically, the ability to provide information services, the ability to borrow and return library materials, the ability to provide free library services, and the ability to provide procurement and digitalization services. able to perform processing services for library items (such as cataloging, data entry, and categorization). In addition, librarians are expected to be able to provide user education services so that users understand the procedures for using the library, are able to operate applications based on Slims, eprints, and Simandalika, and are able to maintain information systems in the UPT. Library. The purpose of this study was to identify the competences required of librarians in library administration and the efforts required to attain these competencies. With regard to lecturers, everything that is required up to the needs of the library can be prepared optimally. If there are no books or collections needed in the library, then efforts are still made to provide information to related students, employees, or lecturers. The guiding principle is excellent service. According to online information systems, electricity is the key aspect, so it's vital to pay attention to this. This will affect how services are optimized for users, particularly students. They nevertheless require leadership and instruction in order to make the most of the knowledge sources that are already available online. The librarians have performed their tasks successfully, but they still need to get better to be able to serve all students to the fullest extent possible.

**Keywords:** Competency, Service, Librarian, Library.

MENGESAHKAN  
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	vi
UCAPAN TERIMAKASIH.....	vii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK .....	xi
<i>ABSTRACT</i> .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Kompetensi.....	11
2.2 Pustakawan.....	12
2.3 Kompetensi Pustakawan.....	15
2.3.1 Standar Kompetensi Pustakawan.....	18
2.4 Optimalisasi.....	20
2.5 Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	21
2.5.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi .....	23
2.5.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	23
2.6 Pelayanan.....	25
2.7 Pemustaka.....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	27

3.2 Lokasi dan waktu penelitian.....	28
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	28
3.4 Teknik penentuan informan dan narasumber .....	28
3.5 Teknik pengumpulan Data.....	29
3.6 Analisis Data .....	31
3.7 Validasi Data .....	322

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Singkat UPT Perpustakaan Universitas Mataram .....	33
4.2 Struktur Organisasi .....	366
4.3 Sumber daya manusia (SDM) dan pendidikan.....	37
4.4 Upaya Pustakawan dalam Optimalisasi Pelayanan Terhadap Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Mataram .....	39
4.4.1 Kompetensi Pelayanan Pustakawan.....	39
4.4.2 Standar Kompetensi Pelayanan.....	43
4.4.3 Program Kegiatan.....	47
4.4.4 Literasi Digital.....	51
4.4.5 Program Pendidikan dan Pelatihan .....	53
4.4.6 Pendidikan Pemakai.....	58
4.4.7 Penghargaan.....	60
4.5 Kendala Yang Dihadapi Pustakawan Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Terhadap Pemustaka di UPT perpustakaan Universitas Mataram.....	64
4.5.1 Sarana Prasarana.....	64
4.5.2 Pengetahuan Pengguna.....	67
4.5.3 Kebijakan .....	69

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	72
B. Saran .....	73

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perpustakaan merupakan salah satu institusi yang berfungsi sebagai sumber informasi dan memiliki peranan yang penting dalam pengelolaan segala jenis informasi. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka (Anonim, 2007).

Perpustakaan dituntut untuk mampu berkembang seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan tuntutan pemustaka. Perpustakaan perlu melakukan perubahan dalam upaya untuk lebih mengoptimalkan tugas dan fungsinya. Perubahan - perubahan tersebut dapat berkaitan dengan: pemustaka, layanan, fasilitas teknologi informasi, sumber daya manusia/pustakawan, maupun fungsi dan nilai tambah (Fatmawati,2012). Generasi pemustaka dapat dikelompokkan berdasarkan pemanfaatan teknologi informasi yaitu immigrant generation dan digital native generation (Prensky, 2001). Immigrant generation yaitu generasi yang mengenal dan menggunakan teknologi informasi setelah dewasa, sedangkan digital native/net generation yaitu generasi yang semenjak lahir/kecil sudah mengenal dan menggunakan teknologi informasi. Salah satu ciri immigrant generation yaitu mengutamakan menelusuri informasi secara manual melalui buku cetak kemudian baru beralih

ke internet. Digital native generation mengutamakan penggunaan media internet dalam melakukan penelusuran informasi serta selalu terhubung dengan dunia luar melalui internet, berinteraksi melalui chatting, serta menginginkan kecepatan (Wulandari, 2011). Generasi ini juga memiliki harapan tinggi terhadap penggunaan teknologi untuk mendukung proses belajar (Roberts, 2005).

Agar pelayanan perpustakaan optimal, perpustakaan perlu memfasilitasi kedua generasi tersebut. Perpustakaan harus menyediakan sumber informasi baik secara manual maupun melalui internet. Fleksibilitas perpustakaan sangat penting untuk mengikuti perkembangan zaman. Perubahan dapat terjadi karena inovasi, invensi, adaptasi, dan adopsi teknologi baru (Sutherland dalam Hastarini, 2007). Kemampuan untuk terus berkembang dan beradaptasi akan memastikan kelangsungan perpustakaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya sehingga tidak ditinggalkan oleh para pengguna. Konsep ini sejalan dengan prinsip dalam ilmu perpustakaan yang menyatakan bahwa *“The library is a growing organism,”* but *“the library must grow its market or die.”* (Ranganathan dalam Fister, 2012).

Dari pernyataan ini dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan institusi yang terus bertransformasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan para pemustaka agar tidak kehilangan peran dan relevansinya, serta tetap menjadi tempat yang diminati oleh pemustakanya.

Untuk menyesuaikan dengan kemajuan teknologi informasi, diperlukan pustakawan yang memiliki keahlian di bidang teknologi informasi

dan juga memiliki kompetensi di bidang perpustakaan. Seorang pustakawan adalah seseorang yang bekerja di perpustakaan atau memiliki keahlian di bidang perpustakaan. Menurut Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia bahwa yang dikatakan bahwa pustakawan adalah “Seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan”. *Librarian - Pustakawan*, penyaji informasi adalah “Tenaga profesional dan fungsional dibidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi. Menurut Suwarno (2009: 62) Seorang pustakawan adalah seorang profesional yang bekerja di perpustakaan dan memiliki pendidikan di bidang ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan formal, kursus, seminar, atau kegiatan informal.

Peran pustakawan memiliki kepentingan yang besar dalam sebuah perpustakaan. Pustakawan berfungsi sebagai penghubung antara informasi yang tersedia di perpustakaan dengan para pengunjung yang membutuhkan informasi tersebut. Dengan adanya pustakawan, perpustakaan dapat terus memberikan pelayanan yang optimal kepada pengunjungnya.

Menurut Suwarno (2014) penting bagi seorang pustakawan untuk memiliki sikap dasar yang baik dalam melaksanakan tugasnya. Tugas seorang pustakawan meliputi memenuhi harapan masyarakat dan kebutuhan pengguna perpustakaan, serta mempertahankan keunggulan kompetensi dan mengikuti perkembangan terbaru. Untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, pustakawan dapat melakukan pembelajaran secara formal atau informal,

sendiri atau bersama-sama. Selain itu, seorang pustakawan harus dapat membedakan antara pandangan pribadi dan tugas profesi, dan bersikap profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya. Pustakawan juga harus menjamin bahwa tindakan dan keputusannya didasarkan pada pertimbangan profesional, dan tidak menyalahgunakan posisinya untuk keuntungan pribadi. Pustakawan harus bersikap sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.

Menurut Kaswan (2016:178), kompetensi adalah ciri khas yang menjadi dasar seseorang dalam mencapai kinerja yang efektif dan unggul dalam melakukan tugas.

Menurut Suparyadi (2015:243), kompetensi adalah gabungan dari pengetahuan, keterampilan atau keahlian, dan perilaku individu yang memungkinkan mereka untuk memenuhi persyaratan dalam melaksanakan tugas dan mencapai tujuan. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 bahwa pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh dari Pendidikan dan pelatihan serta mempunyai tugas untuk melaksanakan pengelola pelayanan perpustakaan. Menurut Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI No. 83 tahun 2012 bidang Perpustakaan bahwa seorang pustakawan harus memiliki kompetensi antara lain:

Pertama, yaitu kompetensi umum dan kompetensi inti. Kompetensi umum mencakup kemampuan dasar dalam mengoperasikan komputer, menyusun rencana kerja, dan membuat laporan kerja. Sementara itu, kompetensi inti mencakup kemampuan khusus dalam melakukan berbagai

tugas pustakawan, seperti seleksi bahan pustaka, pengadaan bahan pustaka, katalogisasi bahan pustaka, perawatan bahan pustaka, layanan sirkulasi, layanan referensi, penelusuran informasi sederhana, promosi perpustakaan, literasi informasi, dan memanfaatkan internet dalam layanan perpustakaan.

Kedua, kemampuan khusus atau kemampuan tingkat lanjut memiliki sifat yang spesifik. Kemampuan ini mencakup perencanaan tata ruang perpustakaan, perbaikan bahan pustaka, pembuatan literatur sekunder, penelusuran informasi yang kompleks, analisis kepustakawanan, dan penulisan karya. Kemampuan pustakawan harus terus ditingkatkan baik dalam bidang kepustakawanan maupun bidang lain yang dapat meningkatkan efektivitas kegiatan kepustakawanan. Kemampuan pustakawan dapat dikembangkan melalui pendidikan, pelatihan, workshop, seminar, membaca, dan menulis. Pustakawan harus menguasai kemampuan keterampilan teknis dan keterampilan sosial. Keterampilan teknis dapat diperoleh melalui pembelajaran formal dan pendidikan yang teratur. Sementara itu, keterampilan sosial dapat dikembangkan dan ditingkatkan melalui workshop, pelatihan, dan seminar.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit kerja yang melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi seperti pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 bahwa tujuan perpustakaan adalah memberikan layanan kepada pemustaka, menambah wawasan, meningkatkan kegemaran membaca, memperluas pengetahuan dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Suparyadi (2015: 243) bahwa kompetensi merupakan perpaduan antara pengetahuan, keterampilan atau keahlian dan perilaku individu yang dapat membuat individu tersebut mampu memenuhi yang disyaratkan dalam menjalankan pekerjaan untuk mencapai tujuan. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 bahwa pustakawan merupakan seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh dari Pendidikan dan pelatihan serta mempunyai tugas untuk melaksanakan pengelola pelayanan perpustakaan.

Untuk mencapai layanan perpustakaan yang unggul dan berkualitas, diperlukan pustakawan yang profesional dan kompeten di bidangnya. Selain itu, pustakawan juga harus mematuhi kode etik agar dapat menjalankan tugas dan fungsi kepustakawannya dengan profesional. Pustakawan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, penting bagi pustakawan untuk memperhatikan dan meningkatkan kompetensinya. Kualitas layanan perpustakaan dapat menjadi indikator kinerja pustakawan yang dapat diamati dan dinilai.

UPT Perpustakaan Universitas Mataram merupakan salah satu jenis perpustakaan di lingkungan Universitas Mataram yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa. Terdapat 14 pustakawan yang bekerja di UPT Perpustakaan Universitas Mataram, termasuk kepala perpustakaan, serta 21 tenaga non-pustakawan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan usaha-usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kompetensi pustakawan fungsional di Universitas Mataram. Saat ini, kompetensi pustakawan di UNRAM meliputi

kemampuan memberikan layanan informasi, layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, layanan bebas pustaka, layanan pengadaan dan digitalisasi bahan pustaka, layanan pengolahan bahan pustaka seperti klasifikasi, katalogisasi, entri data, dan sebagainya, serta layanan pendidikan pengguna agar pemustaka memahami cara pemanfaatan perpustakaan, Mampu mengoperasikan aplikasi berbasis *Slims*, *eprints*, dan *Simandalika*, Mampu melakukan *maintenance* sistem informasi yang ada di UPT. Perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami kemampuan yang diperlukan oleh pustakawan dalam mengelola perpustakaan serta langkah-langkah yang perlu diambil untuk mencapai kemampuan tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa yang paling penting bagi pengelola perpustakaan saat ini adalah kemampuan dan profesionalisme dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Kemampuan dan profesionalisme ini dapat diperoleh melalui pelatihan di bidang kepustakawanan.

Untuk mengembangkan perpustakaan, pustakawan merupakan sumber daya manusia yang sangat penting. Kemampuan pustakawan dalam mengelola perpustakaan secara efektif akan berdampak positif pada kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut. Hal ini yang menjadikan peneliti tertarik mengambil judul penelitian “Peningkatan Kompetensi Pustakawan Sebagai Upaya Optimalisasi Pelayanan Terhadap Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Mataram.” Judul ini diambil untuk melihat sejauh mana pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Mataram dalam meningkatkan kompetensi pustakawan dalam upaya optimalisasi pelayanan

kepada pemustakanya yakni civitas akademika di wilayah Universitas Mataram.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Masalah dari latar belakang di atas:

1. Bagaimana Upaya Pustakawan dalam mengoptimalisasi pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Mataram?
2. Apa saja Kendala pustakawan dalam mengoptimalisasi pelayanan terhadap pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Mataram?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan Rumusan Masalah di atas adapapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui Peningkatan Kompetensi pustakawan yang seperti apa yang di terapkan oleh UPT perpustakaan Universitas Mataram
2. Untuk Mengetahui Kendala Apa saja yang di hadapi dalam mengoptimalisasi pelayanan Perpustakaan di UPT Uuniversitas Mataram.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian laporan akhir adalah sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa

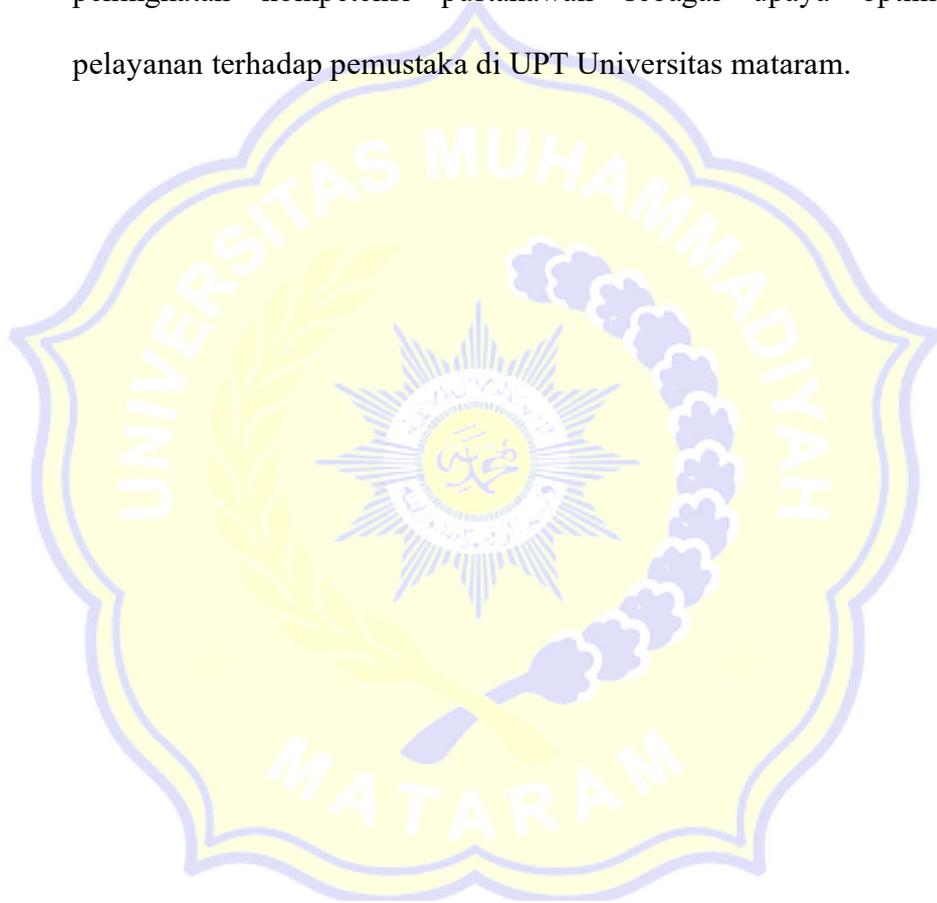
Dapat menambah wawasan pengetahuan dalam menerapkan ilmu yang sudah di peroleh di bangku kuliah dengan praktek yang sebenarnya yang sudah di laksanakan.

2. Bagi akademis

Sebagai bacaan referensi bagi pihak-pihak yang membutuhkan apa bila ada penelitian selanjutnya pada objek yang sama.

### 3. Bagi Pembaca

Sebagai sarana atau referensi dalam meningkatkan wawasan terkait peningkatan kompetensi pustakawan sebagai upaya optimalisasi pelayanan terhadap pemustaka di UPT Universitas mataram.



**BAB II**  
**LANDASAN TEORI**

<b>No</b>	<b>Penulisan, Tahun dan Judul</b>	<b>Hasil</b>	<b>Persamaan dan Perbedaan</b>
1.	Ali Akbar Baihqi (2022) Optimalisasi Pelayanan Pustakawan di Dinas perpustakaan dan kearsipan daerah kabupaten Gorontalo	Hasil penelitian ini menunjukkan bawah optimalisasi pelayan pustakawan merupakan strategi yang sangat efektif serta pelayanan yang cepat dan tepat serta mengedepankan etika dalam memberikan pelayanan	Persamaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah sama-sama menggunakan penelitian kualitatif dan sama-sama membahas mengenai optimalisasi pelayanan pustakawan terhadap pemustaka
2.	Amrullah Hasbana (2017) Standar Kompetensi Pustakawan sebagai Instrumen Asesmen Jabatan Fungsional Pustakawan	Kompetensi ini dirujuk pada aturan-aturan yang menjelaskan tentang uraian kerja dan jabatan pustakawan dengan tambahan teknis yang berlangsung di perpustakaan. Kegiatan-kegiatan seperti sirkulasi, katalogisasi sampai dengan digitalisasi merupakan kompetensi teknis yang penting untuk dieksplorasi.	Persamaan penelitian sekarang dan terdahulu ialah sama membahas terkait kompetensi pustakawan lalu perbedaannya yaitu pada lokasi penelitian.

		<p>Dengan demikian sifat uji kompetensi tidak hanya menilai, melainkan mengevaluasi fokus pada keterampilan individu yang diperlukan.</p> <p>Pendidikan dan pelatihan akan menjadi tindak lanjut dari setiap uji kompetensi dan kecakapan, langkah ini tidak hanya membantu pustakawan, tetapi juga mendorong kinerja birokrasi.</p>	
--	--	--	--

## 2.1 Kompetensi

Kompetensi ialah suatu bentuk kemampuan kerja seorang individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang sesuai dengan standardisasi yang ditetapkan atau diharapkan (Badan Nasional Sertifikasi Profesi, 2014).

Arti lain dari kompetensi adalah kemampuan dan keahlian seseorang dalam mencapai tujuan yang diinginkan (*International Organization for Standardization, 2012*). Menurut penjelasan ini, terdapat beberapa faktor penting yang berkaitan dengan kemampuan, seperti pengetahuan, sikap,

pemahaman, nilai, bakat, dan minat. Semua faktor ini penting untuk proses rehabilitasi dari kecanduan narkoba.

Istilah kompetensi dapat dijelaskan sebagai sifat-sifat khas individu yang dapat diukur dan diidentifikasi untuk menunjukkan tindakan dan kinerja tertentu yang dimiliki oleh seseorang (*Spencer, McClelland & Spencer, 1994*). Oleh karena itu, kompetensi menjadi acuan bagi perusahaan dalam menentukan tugas yang sesuai untuk seorang pekerja.

Kompetensi terkait dengan sikap seseorang yang mencerminkan kinerja yang baik atau buruk. Banyak penelitian yang telah dilakukan untuk mengkaji kompetensi dalam konteks dunia kerja.

## **2.2 Pustakawan**

Menurut Kamus Bahasa Indonesia (dalam Mustika, 2017) bahwa seorang pustakawan adalah individu yang bekerja di bidang perpustakaan atau ilmu perpustakaan. Kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia mendefinisikan pustakawan sebagai seseorang yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya, dengan menggunakan pengetahuan yang dimilikinya tentang ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.

Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa seorang pustakawan adalah individu yang telah terlatih secara profesional untuk mengelola perpustakaan dan segala isinya dengan bertanggung jawab. Tugas-tugas pustakawan meliputi pemilihan, pengolahan, penyampaian informasi,

serta memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan.

#### A. Fungsi Pustakawan

Bagaimana seharusnya seorang pustakawan memenuhi harapan pengguna perpustakaan agar mereka mendapatkan informasi yang bermanfaat sesuai kebutuhan? Berikut adalah beberapa keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang yang bekerja sebagai pustakawan:

1. Seorang pustakawan harus dapat beradaptasi dengan cepat menghadapi situasi yang menantang.
2. Seorang pustakawan adalah rekan intelektual yang memberikan layanan kepada pengguna. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik baik secara lisan maupun tulisan dengan pengguna. Selain itu, seorang pustakawan harus selalu berpikir positif.
3. Seorang pustakawan tidak hanya terampil dalam mengkatalog, mengindeks, dan mengklasifikasikan koleksi, tetapi juga harus memberikan nilai tambah karena informasi terus berkembang.
4. Sudah saatnya bagi seorang pustakawan untuk berpikir secara kewirausahaan. Bagaimana cara mengemas informasi agar dapat dijual namun tetap bermanfaat bagi pengguna.

Perkembangan informasi yang sangat cepat membuat tugas pustakawan tidak lagi terbatas pada bekerja dengan sesama pustakawan saja. Kini, mereka harus bekerja sama dengan para profesional dari bidang

lain dan membentuk tim kerja yang solid untuk mengelola informasi dengan baik (Profesionalisme Pustakawan di Era Global, 2001).

#### B. Peran pustakawan

Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna umumnya mencakup pelayanan administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi.

Pelayanan administrasi meliputi berbagai hal seperti struktur organisasi, pendaftaran anggota perpustakaan, peraturan tata tertib penyelenggaraan perpustakaan, dan agenda surat menyurat. Untuk mengatur penggunaan koleksi, data pengguna perpustakaan perlu didata dan diolah dalam sistem yang telah ditentukan. Dengan demikian, pengguna perpustakaan siap untuk memanfaatkan koleksi yang tersedia.

Pelayanan pengadaan koleksi perpustakaan bertugas untuk menyediakan sarana dan prasarana yang diperlukan dalam penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini penting agar pengelolaan perpustakaan dapat berjalan dengan baik dan berkelanjutan. Pelayanan pengadaan juga melibatkan pengadaan koleksi perpustakaan dan peralatan sistem yang digunakan untuk mendukung kelancaran operasional perpustakaan, baik berupa perangkat lunak maupun perangkat keras.

Pelayanan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis pelayanan yang mengolah informasi sehingga dapat digunakan

dengan mudah. Koleksi perpustakaan perlu diberi ciri atau kode agar dapat dikenali sebagai milik perpustakaan tertentu. Kode tersebut bisa berupa cap atau tanda gambar yang menunjukkan kepemilikan. Selain itu, penempatan koleksi pada rak-rak atau tempat yang disediakan juga perlu diatur agar tertata dengan baik sesuai dengan bidang ilmu pengetahuan yang sedang berkembang. Pelayanan pendayagunaan koleksi bertujuan agar informasi yang dimiliki perpustakaan dapat digunakan sesuai kebutuhan pengguna. Peran pengguna perpustakaan sangat penting dalam penyelenggaraan perpustakaan, karena perkembangan perpustakaan bergantung pada jenis pelayanan yang diminta oleh pengguna. Tanpa pengguna, informasi yang disajikan oleh perpustakaan akan menjadi usang dan tidak berguna.

Dengan demikian, pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan meliputi administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi. Ketiga pelayanan ini saling terkait dan penting dalam menjaga kualitas dan relevansi informasi yang disediakan oleh perpustakaan kepada pengguna.

### **2.3 Kompetensi Pustakawan**

Kompetensi dapat diartikan sebagai ukuran untuk mengetahui sejauh mana kemampuan seseorang dalam menggunakan pengetahuan dan keterampilannya. Pustakawan membutuhkan dua jenis kompetensi, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal (Salmubi, 2005). Dalam kompetisi ini, terdapat tiga kelompok yang terdiri dari strategi, tindakan, dan

budaya. Kelompok pertama adalah strategi, yang berfungsi sebagai mekanisme dalam kompetisi. Kelompok kedua adalah tindakan, yang mengontrol produksi pengetahuan produk yang dimiliki. Kelompok ketiga adalah budaya, yang merupakan cara atau perilaku dalam merespon pengaruh sistem pasar. Meskipun begitu, hingga saat ini, belum ada pedoman yang jelas mengenai kompetensi pustakawan di Indonesia. Tidak ada indikator, ukuran, sistem, atau aturan main yang dapat dijadikan acuan. Belum ada pihak yang berwenang untuk menguji dan menilai kompetensi ini secara jelas; Apakah pejabat fungsional Pustakawan yang ditunjuk, Perpustakaan Nasional, atau Lembaga lain yang berkompeten dan berkepentingan dibidang ilmu tersebut. Serta, pedoman mana yang akan digunakan, apakah UU Perpustakaan No.43 Tahun 2007, Keputusan MENPAN No. 132 Tahun 2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan, atau Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2008.

Kompetensi adalah kemampuan untuk melakukan suatu pekerjaan atau tugas didasarkan pada keterampilan, pengetahuan, dan sikap kerja yang dibutuhkan. Kompetensi dapat dibagi menjadi dua bentuk. Pertama adalah yang disebut "*Soft Skill*" yang erat kaitannya dengan kemampuan mengatur proses pekerjaan dan berinteraksi dengan orang lain. Beberapa contoh dari *soft skill* ini meliputi kemampuan manajerial, kepemimpinan, komunikasi, dan kemampuan membangun hubungan dengan orang lain (hubungan antarpribadi). Sedangkan bentuk kompetensi yang kedua adalah "*Hard Skill*". Kompetensi ini berhubungan dengan kemampuan teknis dan fungsional dalam

suatu pekerjaan. Dengan kata lain, kompetensi ini mencakup aspek-aspek teknis yang terkait dengan pekerjaan yang dijalankan. Misalnya, di bidang perpustakaan, beberapa contoh kompetensi ini termasuk kemampuan mengklasifikasi, mengkatalog, mengindeks, membuat abstrak, memasukkan data, melayani pengunjung, dan melakukan penelusuran informasi.

Dalam perspektif lain, *The Special Library Association* membedakan kompetensi, menjadi kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu (Kismiyati, 2008). Kompetensi profesional mengacu pada pengetahuan pustakawan dalam bidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen, dan penelitian, serta kemampuan untuk menerapkan pengetahuan tersebut guna memberikan layanan perpustakaan dan informasi yang berkualitas. Di sisi lain, kompetensi personal melibatkan keterampilan, perilaku, dan nilai-nilai yang dimiliki pustakawan untuk bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang kompeten, senantiasa meningkatkan pengetahuan, menghargai nilai-nilai tambahan, serta dapat beradaptasi dengan perubahan dan perkembangan dalam lingkungan kerja.

Dalam Undang-Undang tentang Perpustakaan disebutkan bahwa Penyelenggaraan, pengelolaan, dan pengembangan perpustakaan mengikuti standar nasional perpustakaan di Indonesia. Salah satu aspek penting dari standar nasional perpustakaan adalah standar tenaga perpustakaan. Dalam Undang-Undang yang mengatur perpustakaan, dijelaskan bahwa standar tenaga perpustakaan mencakup kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikasi. Kompetensi pustakawan merupakan faktor yang tak kalah

pentingnya dibandingkan kualifikasi akademik dan sertifikasi. Namun, tantangannya adalah bagaimana mengukur apakah seorang pustakawan sudah memiliki kompetensi yang memadai atau belum. Oleh karena itu, diperlukan adanya standar kompetensi yang jelas untuk pustakawan.

### **2.3.1 Standar Kompetensi Pustakawan**

Untuk menilai apakah seorang pustakawan memiliki kompetensi atau tidak, diperlukan acuan yang menunjukkan seberapa tinggi tingkat kompetensinya. Acuan tersebut dikenal sebagai standar kompetensi. Standar kompetensi pustakawan sangat penting karena ada tiga pihak yang memiliki kepentingan terhadapnya. Pertama, perpustakaan dapat menggunakan standar kompetensi pustakawan sebagai panduan untuk merekrut dan melatih pustakawan agar memiliki atau meningkatkan kompetensinya. Kedua, lembaga sertifikasi pustakawan dapat menggunakan standar kompetensi pustakawan sebagai acuan untuk menilai kinerja dan memberikan sertifikasi kepada pustakawan. Ketiga, pustakawan dapat menggunakan standar kompetensi pustakawan sebagai acuan untuk mengevaluasi kemampuan diri dalam menjalankan tugas sebagai pustakawan.

Untuk menilai kemampuan seorang pustakawan, diperlukan acuan yang menunjukkan seberapa kompeten mereka. Acuan tersebut disebut standar, namun sayangnya standar kompetensi pustakawan di Indonesia masih dalam tahap penyusunan. Oleh karena itu, agar tenaga perpustakaan dan pustakawan dapat mempersiapkan diri, penting untuk

mengetahui kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan. *The Special Library Association* pada tahun 2003 telah merumuskan kompetensi pustakawan. walaupun rumusan tersebut sebetulnya di peruntukan bagi pustakawan yang bekerja di perpustakaan khusus, namun dapat dipergunakan sebagai acuan sementara dan tentunya memerlukan sedikit penyesuaian. Seperti sudah disebutkan di atas bahwa *The Special Library Association* membedakan kompetensi menjadi 2 jenis yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu.

Berikut adalah kompetensi profesional yang seharusnya dimiliki oleh pustakawan:

- a) Memiliki kemampuan untuk memahami isi dari berbagai sumber informasi, serta mampu mengevaluasi dan menyaring informasi tersebut secara kritis.
- b) Memiliki pengetahuan yang relevan dengan kegiatan organisasi pelanggan dalam bidang tertentu.

Sedangkan kompetensi personal/individu bagi pustakawan meliputi :

- a. Berkomitmen untuk memberikan layanan terbaik.
- b. Bisa mengeksplorasi peluang dan melihat kesempatan baru di dalam maupun di luar perpustakaan.

Indikator untuk menilai kompetensi seorang pustakawan terdiri dari beberapa sub indikator, di antaranya adalah kemampuan untuk meningkatkan kinerja pustakawan. Kemampuan tersebut mencakup

keahlian dalam menguasai kompetensi dasar di bidang perpustakaan, serta kreativitas dalam menciptakan ide baru yang mendukung kompetensi tersebut. Selain itu, seorang pustakawan juga diharapkan memiliki kecerdasan, responsif, fleksibel, mampu berkomunikasi dengan baik, serta bersikap ramah dan simpatik terhadap pengunjung perpustakaan. Semua kemampuan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kinerja perpustakaan secara keseluruhan.

#### **2.4 Optimalisasi**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Depdikbud optimalisasi berasal dari kata optimal yang berarti terbaik, tertinggi jadi optimalisasi adalah suatu proses meninggikan atau meningkatkan

Sedangkan menurut *Hysocc* (dalam Darmanto,2016) Optimalisasi adalah proses untuk mencapai hasil yang ideal atau optimal. Hal ini dapat dilakukan dengan cara mengoptimalkan sesuatu yang sudah ada atau merancang dan membuat sesuatu secara optimal. Dalam optimalisasi, tujuan utama adalah untuk mencapai nilai efektif yang dapat dicapai.

Dari penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi adalah suatu proses untuk meningkatkan atau memaksimalkan usaha dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi. Dengan kata lain, optimalisasi merupakan upaya terbaik untuk mencapai hasil yang optimal.

Indikator yang dapat mempengaruhi proses implementasi adalah indikator komunikasi, *resouces* dan disposisi yang dapat diuraikan sebagai berikut: Komunikasi, bisa dimaknai sebagai suatu hubungan yang baik jika

disampaikan secara jelas oleh para implementator, karena hal ini menyangkut sejauh mana proses penyampaian informasi diterima oleh komunikan.

*Resouces* (sumber daya), dalam hal ini, berkaitan dengan jumlah pegawai dan karyawan yang terlibat, kualitas kinerja mereka, serta informasi yang dibutuhkan untuk pengambilan keputusan yang memadai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab.

Maksud dari melakukan perhitungan optimalisasi, sebagaimana yang kita ketahui, adalah untuk menentukan ukuran di mana semua kebutuhan dapat terpenuhi melalui kegiatan yang dilakukan. Menurut Winardi (1996:363), bahwa optimalisasi adalah suatu tindakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Secara umum, optimalisasi adalah proses untuk menemukan nilai terbaik dari beberapa fungsi yang tersedia dalam suatu konteks.

## **2.5 Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan yang terdapat di lingkungan perguruan tinggi, sekolah tinggi, akademi, atau sekolah tinggi lainnya, merupakan bagian penting dari institusi tersebut. Tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah melakukan optimalisasi pemilihan, pengolahan, pengumpulan, perawatan, dan penyediaan koleksi yang dimilikinya kepada warga lembaga induk dan masyarakat akademis pada umumnya.

Kegiatan penelitian, pengembangan, inovasi, dan rekayasa ilmu pengetahuan merupakan bagian tak terpisahkan dari proses pendidikan di perguruan tinggi. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan tinggi sering dianggap sebagai "jantung" Universitas. Khusus perpustakaan perguruan tinggi

ini, terdapat istilah lain yang digunakan, yaitu *College Library*, yang secara umum juga mencakup perpustakaan akademik. Sebagai bagian integral dari institusi perguruan tinggi, perpustakaan ini didirikan dengan tujuan utama untuk mendukung pelaksanaan program-program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tri Dharma Perguruan Tinggi mencakup tiga aspek penting, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat, dalam hal ini peran Perpustakaan Perguruan Tinggi mencakup, hal-hal berikut:

- a) Perpustakaan Perguruan Tinggi memainkan peran penting dalam mendukung pendidikan dan pengajaran dengan maksud mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi sesuai dengan kurikulum yang berlaku untuk mahasiswa dan dosen.
- b) Kegiatan perpustakaan Perguruan Tinggi dalam mendukung penelitian adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik di dalam maupun di luar institusi.
- c) Perpustakaan Perguruan Tinggi juga berperan dalam mendukung pengabdian kepada masyarakat dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan, dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

- d) Secara umum, tugas perpustakaan Perguruan Tinggi adalah menyusun kebijakan dan melaksanakan tugas rutin dalam mengadakan, mengolah, dan merawat pustaka serta memanfaatkannya untuk kepentingan civitas akademika dan masyarakat umum.

### **2.5.1 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Perpustakaan di perguruan tinggi memiliki tujuan yang lebih khusus dibandingkan dengan tujuan perguruan tinggi secara umum. Tujuan utama perpustakaan perguruan tinggi adalah memenuhi kebutuhan informasi bagi komunitas perguruan tinggi, termasuk mahasiswa, dosen, staf administrasi, dan masyarakat luar yang ingin mencari informasi.

- a. Tempat membaca dan belajar disediakan oleh Perpustakaan Perguruan Tinggi untuk para pengunjungnya.
- b. Sistem peminjaman buku yang dapat digunakan oleh pengguna telah tersedia di Perpustakaan Perguruan Tinggi.
- c. Perpustakaan Perguruan Tinggi berfungsi sebagai sumber informasi bagi semua pengguna yang mengaksesnya..

### **2.5.2 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

- a. Peran Edukasi Perpustakaan di Perguruan Tinggi adalah sebagai tempat bagi seluruh anggota akademik untuk belajar dan mengakses koleksi yang mendukung proses pembelajaran. Koleksi tersebut mencakup bahan-bahan pembelajaran yang

terstruktur sesuai dengan program studi, serta materi tentang strategi belajar-mengajar dan evaluasi pembelajaran.

- b. Peran Informasi Perpustakaan di Perguruan Tinggi adalah sebagai tempat yang memudahkan akses dan penggunaan informasi bagi semua pengguna.
- c. Peran Riset Perpustakaan di Perguruan Tinggi menyediakan koleksi terbaru bahan penelitian primer dan sekunder untuk mendukung penelitian dan pengkajian di bidang ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Koleksi penelitian ini berkontribusi dalam menciptakan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan dalam berbagai bidang pembangunan masyarakat.
- d. Peran Rekreasi Perpustakaan di Perguruan Tinggi perlu menawarkan koleksi beragam yang memberikan hiburan dan inspirasi bagi pengguna, sehingga membantu membangun serta mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi mereka.
- e. Peran Publikasi Perpustakaan Perguruan Tinggi seharusnya ikut berperan dalam mempublikasikan karya yang dihasilkan oleh anggota komunitas perguruan tinggi, termasuk sivitas akademika dan staf non-akademik.
- f. Peran Deposit Perpustakaan di perguruan tinggi berfungsi sebagai tempat penyimpanan untuk semua karya dan

pengetahuan yang dihasilkan oleh anggota perguruan tinggi tersebut.

- g. Peran Interpretasi, seharusnya Perpustakaan Perguruan Tinggi melakukan penelitian dan meningkatkan kualitas sumber informasi yang tersedia untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik mereka...

Dari uraian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa peran utama perpustakaan pada perguruan tinggi adalah untuk mendukung proses pendidikan dengan menyediakan bahan informasi akademis yang dibutuhkan oleh para mahasiswa selama masa studi mereka. Oleh karena itu, keberlangsungan fungsi perpustakaan pada perguruan tinggi menjadi sangat penting guna mencapai tujuan tersebut serta senantiasa siap untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada para pengguna.

## 2.6 Pelayanan

Pelayanan merujuk pada tindakan atau rangkaian tindakan yang tidak dapat dilihat secara fisik dan terjadi ketika ada interaksi antara pelanggan dan karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh perusahaan yang memberikan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan ini adalah untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh pelanggan "Gronroos (1990:27).

Menurut Assauri (1999:149) Pengertian pelayanan adalah cara produsen memberikan dukungan terhadap barang atau jasa yang dihasilkan untuk menarik minat konsumen. Oleh karena itu, pelayanan memiliki pengaruh

terhadap minat konsumen terhadap produk atau jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

## 2.7 Pemustaka

Sebelum istilah "pemustaka" dikenal, istilah "pengguna perpustakaan" atau "pemakai perpustakaan" lebih sering digunakan. Dalam Kamus Perpustakaan dan Informasi karya Sutarno NS, "pemakai perpustakaan" didefinisikan sebagai kelompok orang dalam masyarakat yang secara aktif mengunjungi dan memanfaatkan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan (2008: 150)", sedangkan "pengguna perpustakaan adalah pengunjung, anggota dan pemakai perpustakaan (2008: 156)".

Setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan disahkan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan diubah menjadi pemustaka, dimana pengertian pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 adalah "pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan", sedangkan menurut Wiji Suwarno (2009:80), "pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya)". Ada berbagai jenis pemustaka seperti mahasiswa, guru, dosen dan masyarakat bergantung pada jenis perpustakaan yang ada.

Jadi, berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa pemustaka, baik secara individu maupun kelompok, merupakan pengguna layanan dan koleksi perpustakaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini memanfaatkan pendekatan kualitatif karena fokusnya adalah pada deskripsi. Sesuai dengan pendapat Sugiyono (2018:213), pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu metode yang berlandaskan pada filsafat tertentu yang digunakan untuk menyelidiki kondisi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti berperan sebagai instrumen. Dalam metode ini, teknik pengumpulan data dan analisis lebih menekankan pada pemahaman makna yang terkandung dalam data yang terkumpul.

Para peneliti kualitatif biasanya mengumpulkan data secara langsung di lokasi di mana peserta mengalami masalah atau situasi yang sedang diteliti. Mereka tidak membawa peserta ke laboratorium atau mengirimkan instrumen untuk diselesaikan, melainkan mengumpulkan informasi dengan berbicara langsung kepada orang-orang dan mengamati perilaku serta tindakan mereka dalam konteks yang relevan. Ciri utama dari penelitian kualitatif adalah pengumpulan data yang mendalam dan langsung dari lapangan (Creswell, 2018:298).

Saryono berpendapat bahwa Metode penelitian kualitatif memiliki manfaat lebih dari sekadar menyelidiki, menemukan, dan menggambarkan objek penelitian. Metode ini juga bisa memaparkan dan mencatat keistimewaan

dari pengaruh sosial, yang kemudian dapat dijelaskan dan diukur melalui pendekatan kuantitatif.

### **3.2 Lokasi dan waktu penelitian**

Kegiatan Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Mataram, yang bertempat di Jalan. Majapahit No. 62 Mataram, Nusa Tenggara Barat.

### **3.3 Jenis dan Sumber Data**

Data primer merujuk pada tipe data yang dipakai dalam penelitian, yang berisikan fakta-fakta yang membentuk gambaran yang komprehensif mengenai suatu keadaan. Dengan data primer, memungkinkan seseorang untuk menganalisis, menggambarkan, atau menjelaskan suatu keadaan secara lebih detail.

Data sekunder adalah data yang diambil dari sumber lain dan bukan berasal dari orang yang langsung mengalami fenomena yang sedang diteliti. Data ini memiliki peran penting dalam penelitian, karena tanpa adanya data tersebut, penelitian, baik kualitatif maupun kuantitatif, tidak akan dapat dilakukan. Sumber data sekunder dapat berasal dari berbagai sumber yang berbeda dan harus dipilih secara cermat untuk memastikan akurasi dan keandalannya.

### **3.4 Teknik penentuan informan dan narasumber**

Seseorang yang memberikan informasi tentang objek penelitian disebut sebagai informan atau narasumber dalam penelitian. Narasumber ini diperoleh melalui wawancara langsung.

Yang akan saya wawancarai yaitu:

No	Nama	Jabatan
1.	Muslimi, S.Sos.,MM.	Kepala UPT Perpustakaan Univeristas Mataram
2.	Alimin, A.Md	Pustakawan Pelaksanaan Lanjutan
3.	Lalu Yudi Irawan, A.Md.S.I.	Pengadministrasi perpustakaan

### 3.5 Teknik pengumpulan Data

Adapun tekni pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### A. Observasi

Sugiyono (2018:229) menyatakan bahwa observasi memiliki ciri-ciri khusus dibandingkan dengan metode pengumpulan data lainnya. Observasi juga tidak terbatas pada individu atau orang.

Abdurahmat (Fitria, 2012) menyatakan bahwa observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat keadaan atau perilaku dari objek yang menjadi fokus penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk mengamati dan memahami perilaku kelompok atau individu dengan menggunakan serangkaian pengamatan, termasuk proses, rancangan, dan evaluasi.

Nana Sudjana menjelaskan bahwa observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan secara sistematis terhadap fenomena yang tengah diinvestigasi. Teknik observasi melibatkan pengamatan serta pencatatan yang dilakukan secara terstruktur terhadap fenomena yang sedang diselidiki. Secara keseluruhan, observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan yang dilaksanakan secara langsung ataupun tidak langsung.

Berdasarkan observasi yang telah saya amati di UPT Perpustakaan UNRAM, terdapat penerapan perpustakaan digital di sana. Di Perpustakaan Universitas Mataram, proses peminjaman atau pengembalian buku sangat mudah bagi pemustaka karena terdapat informasi yang jelas di bagian layanan sirkulasi. Pemustaka dapat dengan bebas meminjam atau memperpanjang kartu anggota di bagian yang telah ditentukan, dan hal ini sangat terlihat jelas oleh pemustaka.

#### B. Interview (wawancara)

Estreberg (Sugiyono, 2015:72) menyebut bahwa wawancara merupakan suatu pertemuan di antara dua orang atau lebih yang saling menukar informasi, gagasan, atau pandangan melalui proses tanya jawab guna mencapai pemaknaan atau kesimpulan.

Menurut Nazir (1988), wawancara diartikan sebagai metode untuk memperoleh informasi dalam penelitian melalui interaksi tatap muka antara pewawancara dan responden dengan panduan wawancara.

Hadi (1992) menyatakan bahwa wawancara memiliki tiga fungsi berbeda dalam penelitian, yaitu sebagai metode utama, metode tambahan, atau sebagai kriteria. Penggunaan wawancara sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian memungkinkan informasi diperoleh melalui interaksi tanya jawab yang terstruktur.

#### C. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah cara yang dipergunakan untuk menghimpun berbagai data dan informasi dalam berbagai bentuk, seperti

buku, arsip, dokumen, catatan angka, serta gambar yang berfungsi sebagai laporan dan keterangan yang dapat menunjang proses penelitian (Sugiyono, 2018;476).

Dalam sebuah kajian ilmiah, dikemukakan oleh Fuad & Sapto (2013: 61) bahwa dokumentasi berperan penting sebagai sumber data skunder yang diperlukan.

Menurut Nurhadi Magetsari, dkk., dokumentasi mempunyai signifikansi sebagai bahan yang mencakup beragam jenis, bentuk, dan ciri di mana data direkam dan diabadikan melalui penulisan atau pahatan guna mengomunikasikan realita atau fakta-fakta tertentu.

Dengan demikian, dokumentasi ialah objek atau data tertulis, gambar, atau angka yang berguna untuk mendukung kegiatan penelitian, contohnya adalah buku, arsip, dokumen, laporan, dan catatan.

### **3.6 Analisis Data**

Mengadakan pengamatan secara teratur dan sistematis terhadap informasi yang diperoleh dari wawancara, pencatatan di lapangan, dan berbagai sumber lain adalah bagian dari proses analisis data kualitatif. Maksudnya adalah untuk mempermudah pemahaman dan mendapatkan hasil yang bisa dibagikan kepada orang lain (Sugiyono, 2016).

### 3.7 Validasi Data

Validasi data adalah tahapan krusial dalam penelitian yang bertujuan untuk menguji kebenaran dari data atau bahan yang menjadi dasar kajian. Proses ini terkait erat dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam mencari dan menghimpun informasi yang akan dianalisis guna memecahkan masalah atau menganalisis data.

