

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku (*non book material*) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya. Kegiatan memberikan pelayanan kepada pemustaka merupakan yang paling pokok dan penting. Oleh kerennanya perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian dari status keanggotaan pemustaka yang berbeda, seperti pelajar, mahasiswa, karyawan, PNS maupun pemustaka yang masih anak-anak (*Potensial User*).

Perpustakaan sebagai sumber informasi harus memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal, baik sumber daya berupa pustakawan maupun fasilitas-fasilitas yang telah tersedia guna untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka. Termasuk memenuhi kebutuhan informasi yang berbeda-beda dari keinginan pemustaka.

Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat ialah perpustakaan umum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 pasal 1

ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan untuk masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial-ekonomi.

Salah satu bagian yang cukup vital di perpustakaan adalah bagian layanan sirkulasi karena pada layanan sirkulasi inilah terjadi interaksi langsung antara petugas perpustakaan dengan pemustaka. Aktivitas bagian layanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Bagian layanan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik akan tetapi sebaliknya, perpustakaan akan dinilai buruk secara keseluruhan jika kualitas layanan yang diberikan buruk. Dengan semakin banyaknya pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan, maka petugas perpustakaan dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Selain dengan meningkatkan kinerja dari setiap individu pustakawan, kondisi kerja, iklim yang serasi dan dinamis serta penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat juga dapat mempengaruhi kemampuan kinerja pustakawan itu sendiri. Kemampuan pelayanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan terutama petugas pada bagian layanan sirkulasi, sehingga pada bagian layanan sirkulasi tidak boleh menempatkan sembarang petugas.

Sutarno (2006: 3) menyebutkan bahwa perpustakaan untuk kita semua, dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (*education for all*) dan pendidikan sepanjang masa (*lifelong education*). Hal tersebut dapat diwujudkan manakala perpustakaan sudah dapat menjalankan semua kegiatannya dengan performa dan kinerja secara terorganisir, sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh banyak orang. Menurut Mathis dan Jackson (2001: 17) kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari betapa efektif produk tersebut dan bagaimana pelayanan organisasi diteruskan pada para pelanggan. Sumber daya manusia pada suatu organisasi adalah yang merancang, menghasilkan, dan meneruskan pelayanan-pelayanan tersebut. Handoko (1995: 233) berpendapat bahwa sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi.

Manajemen yang baik akan menumbuhkan respon positif bagi pertumbuhan perpustakaan ke depan. Upaya perbaikan manajemen dapat maksimal jika layanan perpustakaan berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pemustaka. Mengetahui anggapan pemustaka dapat berguna juga sebagai landasan pengembangan perpustakaan ke depan. Petugas mendapatkan gambaran secara utuh mengenai kinerja yang telah diberikan dengan anggapan pemustaka, sehingga dalam manajemen kinerja dapat tepat guna dan dapat dikembangkan lebih lanjut.

Dengan adanya kinerja dari petugas perpustakaan dan untuk mengetahui penilaian dari kinerjanya, maka salah satu cara yang dapat

dilakukan ialah dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pekerjaan. Persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan dapat dilihat dari aspek kehandalan, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, komunikasi, serta keamanan.

Sebagai Perpustakaan Umum Kabupaten, Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen menyediakan beberapa layanan umum, antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan terbitan berkala, layanan perpustakaan keliling, layanan perpustakaan *online* serta layanan khusus anak & *story telling*. Berdasarkan hasil observasi pendahuluan yang dilakukan penulis, diperoleh beberapa permasalahan yang ada di lapangan, permasalahan tersebut antara lain: pustakawan masih kurang aktif dalam membantu dan memberikan informasi kepada pemustaka, terutama dalam hal pencarian koleksi serta kemampuan pustakawan dalam menjelaskan informasi koleksi yang tersedia. Selain itu, beberapa penataan koleksi yang belum sepenuhnya tepat menyebabkan sebagian pemustaka merasa kebingungan untuk mencari bahan pustaka yang diinginkan. Sebagai contoh, klasifikasi bahan pustaka yang bernomer 010 dengan rak yang diberi tulisan 000 – 100, tetapi malah ditemukan di rak dalam jajaran koleksi berklasifikasi 200.

Dalam perkembangannya, Perpustakaan Daerah Sragen telah mendapatkan beberapa prestasi yang mengembirakan, salah satu prestasinya diperoleh pada tahun 2009. Di tahun tersebut, Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dinobatkan sebagai Perpustakaan Kabupaten/Kota terbaik

ke-2 se-Jawa Tengah. Kemudian, pada tahun 2010 Perpustakaan Daerah Sragen menjadi perpustakaan terbaik pertama lomba Perpustakaan Umum Kabupaten/Kota tingkat Provinsi Jawa Tengah. Namun, dalam perkembangan di tahun selanjutnya, Perpustakaan Daerah Sragen tidak dapat mempertahankan prestasi tersebut, sehingga menimbulkan asumsi kepada peneliti, bahwa kinerja pustakawan di tahun tersebut telah sesuai dengan apa yang diharapkan dan mendapatkan respon positif dari masyarakat, dan di tahun berikutnya kinerja pustakawan mengalami penurunan atau kalah bersaing dengan perpustakaan-perpustakaan di daerah lain. Asumsi peneliti didasarkan pada observasi yang telah dilakukan, penjelasan dari salah seorang pustakawan yang bertugas di perpustakaan tersebut serta pamflet yang telah dibagikan. Sehingga menimbulkan beberapa pertanyaan yang patut untuk diteliti, Bagaimana kinerja pustakawannya sehingga tidak dapat mempertahankan prestasi yang telah ditorehnya? Dan apakah kinerja pustakawan selama ini dapat secara maksimal dirasakan oleh pemustaka yang dilihat dari sudut pandang pemustaka.

Penyelenggaraan perpustakaan yang baik tidak mungkin terlaksana jika tidak tersedia pustakawan yang memiliki perilaku (pengetahuan, keterampilan, dan sikap) yang baik guna membantu suksesnya pelaksanaan penelitian dan pengabdian kepada masyarakat. Artinya pustakawan yang profesional adalah pustakawan yang melaksanakan tugas kepustakawanannya dengan kemampuan tinggi (*high proficiency*) serta dituntut mempunyai keragaman kecakapan (*various competencies*) yang bersifat psikologis yang

meliputi tiga dimensi, yaitu *cognitive competence* (kecakapan berpikir), *affective competence* (kecakapan ranah rasa) dan *psychomotorik competence* (kecakapan perilaku). Selain tenaga kerja pustakawan, perpustakaan juga memerlukan tenaga karyawan atau staf lain yang berkompeten, profesional dan berkualitas, dalam artian memiliki sikap, perilaku, wawasan, kemampuan, keahlian, serta keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan.

Latar belakang penulis mengangkat tema ini karena persepsi pemustaka merupakan salah satu cara untuk mengetahui sejauh mana kinerja pustakawan layanan sirkulasi dalam melayani pemustaka di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. Tema tersebut sangat menarik untuk digali mengingat kinerja pelayanan sirkulasi merupakan suatu masalah yang dapat membangun citra positif atau negative perpustakaan agar perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal. Dalam penelitian ini, penulis mengambil tema **“Persepsi Pemustaka Tentang Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah:

- Bagaimana persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Sragen tahun 2012?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian lebih terfokus dan tidak terjadi salah pengertian, maka perlu adanya batasan permasalahan. Adapun batasan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Persepsi pemustaka, dalam penelitian ini yang dimaksud dengan persepsi ialah sesuatu yang sudah diterima oleh pemustaka berdasarkan pengamatan tentang kinerja pustakawan, sedangkan pemustaka ialah pemustaka aktif yang memanfaatkan layanan sirkulasi. Pemustaka tersebut dikelompokkan dalam kategori pelajar SMA, Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil dan Karyawan.
2. Kinerja pustakawan meliputi aspek: kehandalan, daya tanggap, kompetensi, kesopanan, komunikasi, serta keamanan.

D. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen. Waktu pelaksanaan penelitian dilaksanakan pada tanggal 01 Maret – 30 Juni 2012.

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Sragen dilihat dari sudut pandang pemustaka.

F. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini, antara lain:

1. Manfaat Praktis

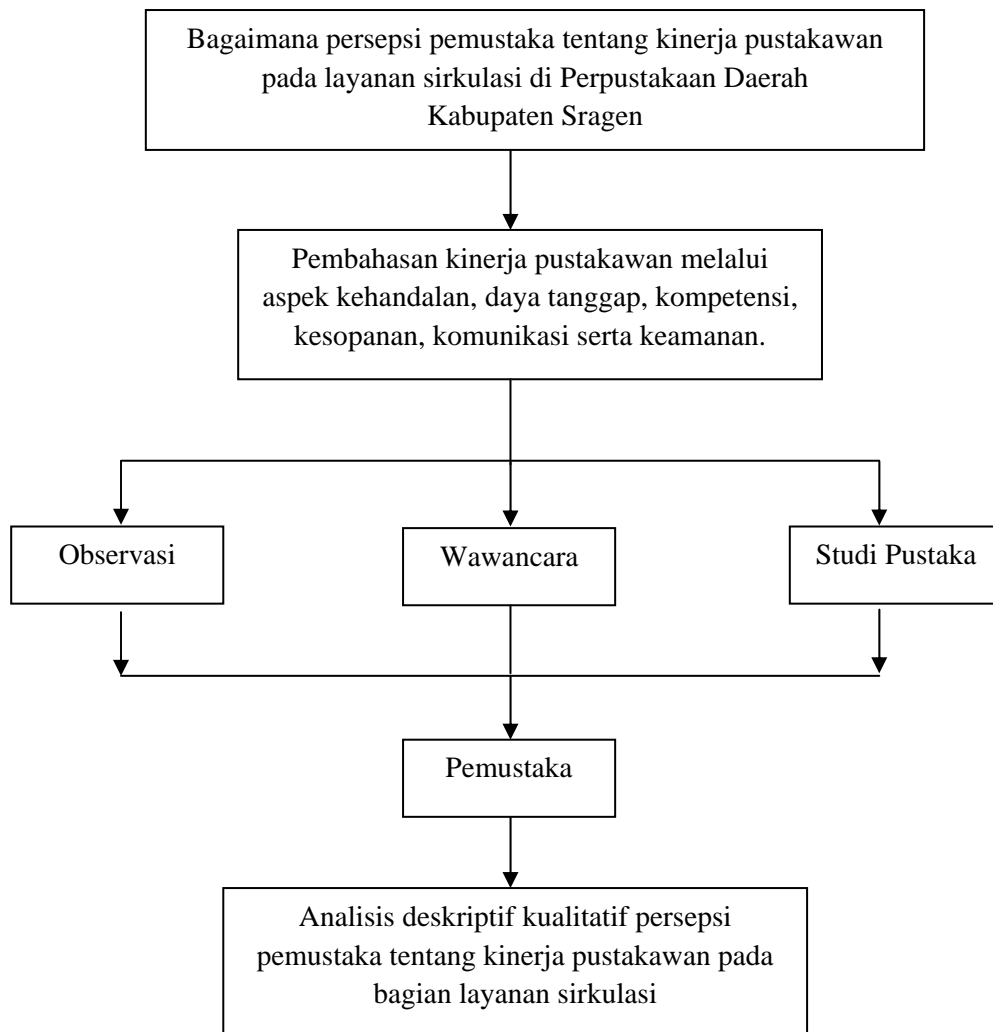
- Bagi penulis, dapat melatih dan berfikir secara ilmiah serta mengetahui secara langsung harapan pemustaka dari kinerja pustakawan.
- Bagi Kantor Perpustakaan Daerah Sragen, dapat dijadikan evaluasi serta bahan untuk melakukan layanan sirkulasi agar dapat lebih baik.

2. Manfaat Teoritis

- Bagi Penulis, menambah pengetahuan wawasan dan keilmuan di bidang ilmu perpustakaan dan sebagai bekal untuk bekerja di perpustakaan.
- Bagi peneliti selanjutnya, agar dapat menjadi bahan masukan dalam melakukan penelitian selanjutnya dengan tema yang sama.
- Bagi Kantor Perpustakaan Daerah Sragen, penelitian ini dapat dijadikan tambahan wawasan dan pengetahuan antara harapan dan kesenjangan yang terdapat dalam layanan sirkulasi.

G. Kerangka Pemikiran

Secara umum, kerangka pemikiran yang digunakan dalam penelitian ini ialah:



Sumber: Olahan peneliti, Mei 2012.