

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan di bidang pendidikan, khususnya teknologi pendidikan terus mengalami perkembangan yang pesat sehingga menuntut perguruan tinggi untuk mampu mengikuti proses perubahan tersebut. Salah satu sarana yang dapat mendukung proses perkembangan adalah perpustakaan yang tentunya harus memenuhi kriteria yang diharapkan mampu untuk mendukung para sivitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasi terkini. Perpustakaan perguruan tinggi memainkan peran penting dalam proses penelitian dan respon terhadap tren baru di lapangan (Sanjeeva & Powdwal, 2018). Perpustakaan perguruan tinggi dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah

"perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi".

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 pasal 55 ayat (1) menyatakan bahwa setiap universitas/institut harus memiliki perpustakaan, pusat komputer, laboratorium/studio, dan unsur penunjang lain yang diperlukan untuk penyelenggaraan perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan sumber informasi dan berperan dalam membangun masyarakat berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 24 ayat (3) disebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Hal tersebut dapat terwujud apabila pustakawan memiliki kompetensi. Perpustakaan perguruan tinggi berperan sebagai salah satu unit untuk melaksanakan tri dharma perguruan tinggi dan menunjang proses pembelajaran dan pengajaran sehingga untuk itu perpustakaan mengumpulkan, mengolah, menyediakan informasi sesuai dengan kurikulum di perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi harus mampu menjalankan perannya secara maksimal dalam menunjang pendidikan bagi sivitas akademika.

Berdasarkan Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan, perpustakaan perguruan tinggi memiliki beberapa misi yaitu (1) mengembangkan, mengorganisasi dan mendayagunakan koleksi; (2) menyelenggarakan pendidikan pengguna; (3) meningkatkan literasi informasi pengguna; (4) mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi yang ada dan yang akan ada; (5) melestarikan materi perpustakaan (Perpustakaan Nasional RI, 2011). Untuk menjalankan misi perpustakaan perguruan tinggi yang telah disebutkan di atas, diperlukan pustakawan yang kompeten baik dari sisi pengetahuan, keterampilan, serta perilakunya. Mereka harus mampu menguasai teknologi dengan cepat dan dapat menerima perubahan teknologi sehingga kebutuhan informasi dan pengetahuan bagi sivitas akademika dapat terpenuhi. Dengan demikian seorang pustakawan memiliki peran yang sangat strategis atas keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi dalam memberikan kualitas pelayanan yang prima.

Pustakawan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 bagian 5 pasal 34 tentang Standar Tenaga Perpustakaan menyatakan bahwa (1) pustakawan harus memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal (2) kompetensi profesional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aspek pengetahuan, keahlian, dan sikap kerja (3) kompetensi personal sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mencakup aspek kepribadian dan interaksi sosial. Kompetensi berdasarkan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (SKKNI) adalah

“kemampuan seseorang yang dapat terobservasi mencakup atas pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar performa yang ditetapkan”.

Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara cepat, akurat, dan tepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai (Hartono, 2016). Perpustakaan memberikan pelayanan kepada pemustaka agar koleksi perpustakaan dapat digunakan secara optimal dan bermanfaat bagi pembacanya. Keberhasilan perpustakaan untuk selalu dikunjungi pemustaka ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Hartono juga berpendapat untuk menciptakan

kualitas layanan yang baik ada unsur-unsur yang perlu diperhatikan seperti fasilitas, koleksi, pustakawan, dan pemakai.

Pada Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dijelaskan dalam bab 5 pasal 14 ayat bahwa layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Pustakawan merupakan salah satu unsur yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan yang berkompeten dapat menciptakan kualitas layanan perpustakaan yang baik. Efektivitas dan kualitas layanan perpustakaan tergantung pada kualitas pustakawan menurut Ogunniyi dan Jato dalam Ogunniyi, Lawal, & Sheji (2018).

Kompetensi akan dapat membangun kualitas layanan prima di perpustakaan apabila pustakawan meningkatkan kompetensinya menurut Daryono dalam Risparyanto (2017), sedangkan kualitas layanan adalah kemampuan penyedia layanan untuk memuaskan pelanggan dengan cara yang efisien di mana ia dapat meningkatkan kinerja organisasi (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019). Berdasarkan kedua pendapat diatas terlihat bahwa ada hubungan antara kemampuan pustakawan terhadap kualitas pelayanan di perpustakaan, semakin baik kompetensi pustakawan maka akan semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan. Dari uraian di atas terlihat bahwa salah satu penentu kualitas layanan di setiap perpustakaan adalah kemampuan dari para pustakawan untuk mengelola perpustakaan.

Pada bulan Juli-Agustus 2019, penulis mendapat kesempatan untuk melakukan kegiatan magang di Perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia (UAI) kurang lebih selama 1 bulan. Hal yang menarik bagi penulis adalah semua pustakawan di Perpustakaan UAI memiliki latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan. Penulis ingin mengetahui bagaimana kualitas layanan Perpustakaan UAI jika dikelola oleh pustakawan yang semuanya memiliki pengetahuan dalam bidang perpustakaan.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik untuk meneliti mengenai Hubungan Kompetensi Pustakawan dan Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana hubungan kompetensi pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui hubungan kompetensi pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Dari penelitian diharapkan mendapat manfaat sebagai berikut:

1. Menjadi bahan evaluasi bagi Perpustakaan Universitas Al Azhar Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
2. Menjadi bahan referensi bagi penulis dalam bekerja di bidang perpustakaan khususnya perpustakaan perguruan tinggi.

1.5 Batasan Penelitian

Penelitian ini hanya membahas hubungan kompetensi pustakawan dan kualitas layanan di Perpustakaan UAI. Di Perpustakaan UAI terdapat dua macam layanan yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis terdiri dari pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, dan perawatan bahan pustaka. Layanan pengguna dibagi menjadi 2 (dua) macam yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi. Pada layanan sirkulasi melayani bimbingan pemakai, silang layan, peminjaman koleksi, dan pengembalian koleksi. Pada layanan referensi melayani koleksi internal, penelusuran informasi, dan literasi informasi serta layanan lainnya seperti layanan pengecekan plagiarisme.