



**KINERJA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI
PERPUSTAKAAN SMA NEGERI 20 GOWA**

***LIBRARIAN PERFORMANCE IN IMPROVING THE QUALITY OF SERVICES AT THE
SMA NEGERI 20 GOWA LIBRARY***

**Nur Saleha^{1*}, Mukrimatul Annisa², Ayu Firnanda³, Gustia Tahir⁴, Touku Umar⁵,
Saenal Abidin⁶**

^{1*2,3,4,5,6} Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

^{1*}nurhsaleha10@gmail.com, ²mukrimatulannisa@gmail.com, ³ayufirnanda2003@gmail.com,

⁴Gustiatahir@gmail.com, ⁵oemartouk11@gmail.com, ⁶saenal.abidin@uin-alauddin.ac.id

Article History:

Received: October 20th, 2024

Revised: December 10th, 2024

Published: December 12th, 2024

Abstract: *This activity aims to improve the performance of librarians at SMA Negeri 20 Gowa Library in providing the best service for students of SMAN 20 Gowa. Through the training and mentoring provided, librarians are able to improve their performance and enthusiasm in providing services and providing good services to students. The methods used in this activity include several main approaches. First, the direct observation method, the second method used is interviews with librarians to explore more in-depth information about the conditions and needs of SMA Negeri 20 Gowa Library. The results of community service activities in the form of field work practices, librarians have succeeded in providing good service to students thanks to their hard work even though there are still some services that are not fully available. Increasing the competence of librarian performance, and the application of information technology, as well as good collection management are the main keys in improving the quality of library services.*

Keywords: *Performance,
Service, Librarian.*

Abstrak

Kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja pustakawan di Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa tentang memberikan layanan yang terbaik bagi siswa SMAN 20 Gowa. Melalui pelatihan dan pendampingan yang diberikan pustakawan mampu meningkatkan kinerja dan semangatnya dalam menyediakan layanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada siswa. Metode yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup beberapa pendekatan utama. Pertama, metode observasi langsung, metode kedua yang digunakan adalah wawancara dengan pustakawan untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai kondisi dan kebutuhan Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa. Hasil kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk praktek kerja lapangan, pustakawan telah berhasil memberikan layanan yang baik kepada siswa berkat kerja kerasnya meskipun sepenuhnya masih ada beberapa layanan yang belum tersedia. Peningkatan kompetensi kinerja pustakawan, dan penerapan teknologi informasi, serta pengelolaan koleksi yang baik adalah kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Kata Kunci: kinerja, layanan, pustakawan.

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang menjadi ciri abad 21 seperti sekarang ini banyak bermunculan istilah seperti perpustakaan maya, perpustakaan tanpa dinding, perpustakaan hibrida, perpustakaan digital, dan lain sebagainya dimana perpustakaan ini yang menerapkan teknologi informasi dalam mengelola perpustakaan. Sebagian perpustakaan di Indonesia mulai merasakan dampak positif dari penerapan teknologi informasi yang telah diterapkan di negara-negara maju. Oleh karena itu, penting bagi pustakawan untuk meningkatkan keterampilan mereka melalui demonstrasi, penampilan, atau kinerja dalam pengelolaan perpustakaan. Upaya ini diperlukan agar perpustakaan dapat bersaing dengan berbagai pusat sumber informasi lainnya (Ali Hasan, 2018).

Kinerja pustakawan sebagai tenaga profesional memang sangat diperlukan bagi perpustakaan khususnya di perpustakaan umum seperti perpustakaan daerah. Peran pustakawan adalah sebagai pembimbing tentang penggunaan bahan pustaka untuk kepentingan pemakai sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal serta memberikan informasi yang relevan dan efisien untuk pengguna perpustakaan tersebut (Setyanti, V.P., & Ati, 2017). Pustakawan adalah pemeran utama dalam sebuah perpustakaan, untuk mencapai target pemberian layanan prima kepada pengguna, maka pustakawan harus senantiasa meningkatkan kinerja dan memberikan layanan terbaik kepada pengguna, karena tingkat kinerja pustakawan berbanding lurus dengan pemenuhan kebutuhan pengguna. Penilaian kinerja idealnya dilakukan secara berkala dalam internal organisasi (Dinahaji, 2012).

Kinerja merujuk pada pencapaian hasil kerja baik oleh individu maupun kelompok dalam suatu tugas yang telah disepakati sebelumnya. Kinerja merupakan hasil yang dapat diraih oleh seseorang atau sekelompok orang dalam sebuah organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki, dalam upaya mencapai tujuan organisasi tersebut secara sah, tanpa melanggar hukum, serta sesuai dengan norma moral dan etika (Prawirosentono, 1999: 2). Penilaian kinerja pustakawan sangat penting agar perpustakaan dapat mengevaluasi sejauh mana pencapaian tujuan, membandingkannya dengan standar kinerja yang telah ditetapkan, serta merumuskan langkah-langkah yang diperlukan untuk perbaikan di masa mendatang. Diharapkan bahwa penilaian kinerja ini dapat memberikan dampak positif terhadap kinerja perpustakaan. Dalam proses penilaian kinerja, terdapat standar kinerja yang berfungsi sebagai acuan untuk menilai keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan tugas. Selain itu, standar kinerja juga berperan sebagai alat motivasi bagi pustakawan untuk mencapai target yang telah ditentukan (Dinahaji, 2012).

Kinerja perpustakaan diukur berdasarkan standar ISO 11620. Berdasarkan ISO 11620 yang diterbitkan pada tahun 1998, terdapat beberapa aspek yang menjadi indikator penilaian kinerja pustakawan, yaitu:

1. Tingkat kepuasan pengguna
2. Efisiensi penggunaan anggaran
3. Ketersediaan dan pemanfaatan dokumen

4. Kecepatan dalam menemukan kembali dokumen
5. Aktivitas peminjaman dokumen
6. Pengiriman dokumen dari sumber eksternal (layanan silang perpustakaan)
7. Kualitas layanan referensi (jumlah pertanyaan yang dijawab dengan tepat)
8. Keberhasilan penelusuran informasi melalui katalog
9. Pendidikan pengguna
10. Ketersediaan dan pemanfaatan fasilitas
11. Proses pengadaan dokumen
12. Pengolahan dokumen
13. Katalogisasi
14. Promosi layanan
15. Pengelolaan sumber daya manusia

Keterlibatan aktif pustakawan sangat penting untuk mempercepat perkembangan perpustakaan. Contohnya, dengan terus memperbarui pengetahuan tentang teknologi terbaru yang dapat diterapkan dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dengan pengalaman dan wawasan baru mengenai teknologi, pustakawan akan lebih mampu memahami dan memilih teknologi yang paling sesuai dengan kebutuhan perpustakaan dan penggunanya. Langkah-langkah kecil, seperti penerapan perangkat lunak terbaru dalam pengolahan data koleksi bahan pustaka, dapat memberikan dampak yang signifikan terhadap cara kerja pustakawan (Sutoto, 2018).

Keberadaan pustakawan di perpustakaan umum diperlukan untuk membantu pemustaka dalam hal perolehan informasi secara tepat dan cepat. Untuk mewujudkan hal tersebut pustakawan harus mampu dan selalu berusaha membangun atau mengembangkan kinerjanya ke arah yang lebih baik dengan lebih memperhatikan kualitas layanan terhadap pemakai. Hal inilah yang membuat sumber daya manusia perlu ditingkatkan (Setyanti, V.P., & Ati, 2017).

Meskipun beberapa layanan yang disediakan di perpustakaan ini dapat memberikan kepuasan tersendiri bagi siswanya sehingga dalam hal ini pustakawan memiliki motivasi dalam meningkatkan kinerjanya. Perpustakaan ini tidak hanya memiliki koleksi buku dan referensi yang lengkap, tetapi juga menyediakan fasilitas layanan seperti layanan sirkulasi, layanan baca ditempat, layanan audio visual, akses internet. Dengan memiliki koleksi yang beragam dan berbagai layanan yang disediakan, perpustakaan ini juga berperan sebagai pusat pembelajaran dan pengetahuan bagi siswa SMA Negeri 20 Gowa.

Pengabdian Masyarakat ini memiliki tujuan utama untuk meningkatkan kinerja pustakawan di Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa tentang memberikan layanan yang terbaik bagi siswa SMAN 20 Gowa. Melalui pelatihan dan pendampingan yang diberikan pustakawan mampu meningkatkan kinerja dan semangatnya dalam menyediakan layanan dan memberikan pelayanan yang baik kepada siswa. Serta mampu memanfaatkan teknologi dalam membantu meningkatkan kualitas layanan. Kegiatan ini juga bertujuan untuk menjadikan pustakawan pada lebih memperhatikan kinerjanya karena keberhasilan perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa dapat dilihat dari hasil kerja pustakawannya. Apabila kondisi perpustakaan ini kurang baik, maka akan berpengaruh terhadap efektifitas kegiatan perpustakaan, terlebih lagi apabila kondisi ini berasal

dari kinerja pustakawan itu sendiri, maka hal tersebut akan mempengaruhi pencapaian tujuan dari perpustakaan.

METODE

Kegiatan praktek kerja lapangan (pengabdian masyarakat) ini dilakukan sejak tanggal 05 Agustus sampai 05 September 2024 di Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa yang berlokasi di SMA Negeri 20 Gowa, yang terletak di Borong Bilalang, Desa Julubori, Kec. Pallangga, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan. Kegiatan ini melibatkan tiga mahasiswa beserta satu dosen pendamping dari Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar, serta dua pustakawan yang bekerja di perpustakaan tersebut.

Metode yang digunakan dalam kegiatan ini mencakup beberapa pendekatan utama. Pertama, metode observasi langsung diterapkan untuk memahami bagaimana kinerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas dalam memberikan kepuasan pada siswa. Metode kedua yang digunakan adalah wawancara dengan pustakawan untuk menggali informasi lebih mendalam mengenai kondisi dan kebutuhan Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa.

HASIL

Kegiatan pengabdian masyarakat (Praktek Kerja Lapangan) ini, akan diuraikan sebagai berikut:

05 Agustus 2024

Hari pertama praktik kerja lapangan dimulai, kami datang ke sekolah SMA Negeri 20 Gowa jam 06.00 WITA. Sampainya di perpustakaan kami melakukan pembersihan terlebih dahulu merapikan buku-buku yang berserakan di meja. Dan kami disambut oleh kepala sekolah dan kepala perpustakaan dan mengenalkan kami bagaimaa di lingkungan sekolah terlebih lagi bagian perpustakaan.



Gambar 1. Penerimaan Mahasiswa PKL Jurusan Ilmu Perpustakaan



Gambar 2. Perkenalan Lingkungan Perpustakaan

06 Agustus 2024

Hari kedua sesampainya di perpustakaan, seperti biasa kami melakukan pembersihan setiap pagi. Setelah melakukan pembersihan kami langsung melakukan pekerjaan kami dengan mengkatalog dan mengklasifikasi buku. Kurang lebih ada 150 exemplar yang kami kerjakan. Kegiatan ini kami bagi tugas ada yang mengkatalog dan ada yang bagian layanan sirkulasi untuk membantu siswa dalam melakukan peminjaman buku. Pada waktu jam istirahat kami makan bersama lagi di kanting dengan kepala perpustakaan dan pustakawan. Setelah itu kami pulang ke perpustakaan dan bersiap untuk pulang pada jam 16.40 WITA.

07 Agustus 2024

Hari ketiga sesampainya di perpustakaan, seperti biasa kami melakukan kembali pembersihan setiap pagi. Setelah melakukan pembersihan kami langsung melakukan pekerjaan kami kembali dengan mengkatalog dan mengklasifikasi buku yang belum sempat kami kerjakan kemarin. Kurang lebih ada 132 exemplar yang kami kerjakan. Pekerjaan ini kami lakukan sampai jam 16.00 WITA.



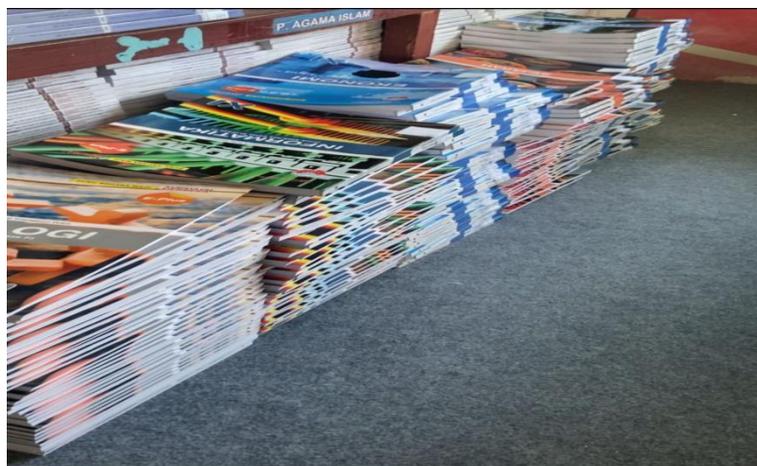
Gambar 3. Pekerjaan Katalogisasi dan Klasifikasi

08 – 12 Agustus 2024

Seperti hari-hari biasanya kami melakukan pembersihan terlebih dahulu. Setelah pembersihan kami langsung melakukan pekerjaan kami dengan melakukan pelabelan pada setiap buku mata pelajaran. Di mulai dari buku kelas 10 sampai kelas 12, kami di bantu oleh beberapa siswa yang sedang berkunjung di perpustakaan untuk merapikan buku yang sudah kami labeli. Kurang lebih sekitar 350 buku yang kami labeli dari beberapa mata pelajaran. Setelah semua selesai kami merapikan dan membersihkan perpustakaan sebelum kami bersiap untuk pulang. Kami melakukan pekerjaan ini sampai jam 16.40 WITA. Kegiatan ini memakan waktu yang cukup lama.



Gambar 4. Proses Pelabelan Buku



Gambar 5. Buku Yang Sudah Diberi Call Number

13- 20 Agustus 2024

Pada tanggal 13- 20 agustus kami menstempel buku yang sudah kami labeli. Sama seperti hari biasanya, kami melakukan pembersihan dengan menyapu ruangan perpustakaan sebelum

memulai kegiatan pelabelan buku. Kami masih melanjutkan pelabelan yang belum sempat diselesaikan kemarin dengan melabeli buku mata pelajaran kelas 10. Diselingi dengan memisahkan buku yang sudah di labeli dan belum. Setelah semua buku mata pelajaran di labeli kami kemudian membersihkan rak buku dengan kemoceng lalu menyusun kembali di raknya. Kegiatan ini berlangsung sampai jam 16.50.



Gambar 6. Stempel Buku

21- 25 Agustus 2024

Pada hari ini kami melakukan pembersihan. Membersihkan debu di rak-rak buku. Kami juga melayani siswa yang melakukan peminjaman dan pengembalian buku. Selain itu kami juga melayani dengan baik siswa yang lagi belajar di perpustakaan.



Gambar 7. Melayani Siswa Yang Belajar di Perpustakaan

26-30 Agustus 2024

Pada hari ini kami diberi tugas untuk menginstal aplikasi SLIMS. Pada proses penginstalan memakan waktu yang lebih lama karena wifi pada perpuustakaan hari itu bermasalah. Sampai pada

jam pulang penginstalan belum berhasil maka dari itu kami melanjutkan penginstalan pada besok hari. Kegiatan ini dilakukan sehari-hari karena banyak kendala yang menghambat penginstalan aplikasi.



Gambar 8. Penginstalan Aplikasi Slims

2 September 2024

Setibanya di SMA Negeri 20 Gowa kami ikut upacara. Sesudah upacara kami langsung menuju ke perpustakaan dan melakukan pembersihan kembali. Kemudian memasukkan novel di lemari khusus untuk koleksi novel dan kamus di lemari khusus koleksi kamus. Selain itu juga kami merapikan buku yang di kembalikan siswa pada hari jumat yang belum kami kembalikan ke raknya. Setelah semua selesai kami hanya melayani siswa di layanan sirkulasi dalam pengembalian dan peminjaman buku.

3- 4 September 2024

Pada hari ini kami melakukan penyusunan buku kembali ke rak yang sudah kami stempel dan beri call number. Buku yang kami susun mulai dai buku mata Pelajaran kelas 10 sampai buku kelas 12. Bukan hanya buku mata Pelajaran tapi novel juga kami kembalikan ke rak. Selain itu juga kami merapikan buku yang di kembalikan siswa pada hari jumat yang belum kami kembalikan ke raknya. Setelah semua selesai kami hanya melayani siswa di layanan sirkulasi dalam pengembalian dan peminjaman buku.



Gambar 9. Menyusun Kembali Buku ke Rak

5 September 2024

Hari ini hari terakhir praktik kerja lapangan (PKL) di SMA Negeri 20 Gowa. Seperti hari-hari sebelumnya kami masih tetap melakukan pembersihan dan merapikan buku yang dikembalikan siswa. Setelah itu kami melakukan kegiatan pemberian cendera mata kepada kepala perpustakaan sekaligus izin berpamitan kepada para guru-guru, siswa dan staf-staf lainnya yang telah membantu dan menerima kami selama praktik kerja lapangan (PKL) di SMA Negeri 20 Gowa.



Gambar 10. Pemberian Cendera Mata

PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk praktek kerja lapangan ini difokuskan pada kinerja pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa, dengan harapan dapat mendukung pustakawan dalam melakukan pekerjaannya secara profesional dalam meningkatkan kualitas layanan yang tersedia. Kinerja pustakawan dalam memberikan layanan yang berkualitas sangat bergantung pada tingkat kompetensi yang dimilikinya. Kompetensi pustakawan tidak hanya mencakup pemahaman mengenai pengelolaan koleksi perpustakaan, tetapi juga kemampuan dalam hal teknologi informasi, layanan pengguna, dan komunikasi.

Pelatihan dan pengembangan profesional yang berkelanjutan sangat penting agar pustakawan dapat mengikuti perkembangan zaman, termasuk penggunaan perangkat lunak perpustakaan modern dan metode layanan yang lebih efisien. Kinerja pustakawan juga dapat dilihat dari bagaimana mereka mengelola dan meningkatkan kualitas sumber daya yang ada di perpustakaan. Pustakawan harus secara aktif memperbaharui koleksi bahan pustaka, baik yang berbentuk fisik (buku, majalah) maupun digital (e-books, jurnal online), serta memastikan koleksi tersebut relevan dan berkualitas. Pengelolaan koleksi yang baik akan memudahkan pengguna dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan.

Dengan adanya pelatihan dan praktik langsung dalam kegiatan ini, diharapkan pula pustakawan akan semakin siap untuk meningkatkan motivasi kerjanya dalam memberikan layanan dan melengkapi layanan yang ada pada perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa. Layanan yang baik dan berkualitas yang ada di perpustakaan dapat membuat daya tarik siswa untuk terus berkunjung ke perpustakaan dan menciptakan kepuasan tersendiri bagi siswa. Secara keseluruhan, kegiatan ini bertujuan untuk menjadikan Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa sebagai perpustakaan yang menyediakan layanan yang baik yang berfungsi sebagai pusat pembelajaran yang inklusif dan dapat memenuhi kebutuhan informasi siswa.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian masyarakat dalam bentuk praktek kerja lapangan, pustakawan telah berhasil memberikan layanan yang baik kepada siswa berkat kerja kerasnya meskipun sepenuhnya masih ada beberapa layanan yang belum tersedia. Kinerja pustakawan memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan yang profesional dan kompeten dapat memastikan bahwa perpustakaan dapat memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan penggunanya. Peningkatan kompetensi pustakawan, penerapan teknologi informasi, serta pengelolaan koleksi yang baik adalah kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Selain itu, pustakawan yang inovatif dan responsif terhadap perkembangan kebutuhan pengguna akan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna, baik dalam hal akses

informasi, peminjaman koleksi, maupun layanan lainnya. Kepemimpinan yang baik dan kemampuan untuk membangun kemitraan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan layanan yang lebih baik dan berkelanjutan. Secara keseluruhan, kualitas layanan perpustakaan akan meningkat apabila pustakawan terus mengembangkan diri, memperbaiki proses layanan, dan menjalin hubungan baik dengan berbagai pihak. Dengan demikian, pustakawan berperan sebagai garda terdepan dalam menciptakan layanan perpustakaan yang berkualitas dan relevan dengan perkembangan zaman.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah mendukung dan berkontribusi dalam kelancaran kegiatan pengabdian masyarakat berupa praktik kerja lapangan di Perpustakaan SMA Negeri 20 Gowa. Ucapan terima kasih yang tulus kami sampaikan kepada Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan dukungan dalam kegiatan ini. Terima kasih juga kepada dosen pembimbing yang telah membimbing dan memberikan arahan yang berharga, sehingga kami dapat menjalani kegiatan ini dengan baik dan terarah.

Tak lupa, kami sangat berterima kasih kepada Kepala Sekolah, Kepala Perpustakaan, pustakawan dan guru-guru SMA Negeri 20 Gowa yang menerima kami dengan baik dan telah memberikan kami kesempatan berharga untuk belajar dan terjun langsung dalam pengelolaan perpustakaan. Serta siswa-siswi yang selalu membersamai kami selama praktik kerja lapangan berlangsung.

Pengalaman ini sungguh memberikan wawasan dan pengetahuan baru yang akan sangat berguna bagi kami di masa mendatang. Kami juga ingin mengucapkan terima kasih yang tulus kepada rekan-rekan kelompok praktek kerja lapangan yang telah bekerja sama dengan penuh dedikasi dan komitmen. Tanpa adanya kerja sama yang baik maka kegiatan ini tidak dapat berjalan dengan baik. Berkat kerja keras bersama sehingga kita semua dapat menyelesaikan kegiatan ini. Semoga pengalaman yang kami peroleh selama praktek kerja lapangan ini dapat memberikan manfaat yang besar bagi pengembangan perpustakaan, serta menjadi bekal yang berarti bagi kami semua dalam menapaki karier di masa mendatang

DAFTAR REFERENSI

- Ali Hasan, N. (2018). Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan Nurhayati Ali Hasan. *Libria*, 10(1), 95–115. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/download/3384/2366>
- Dinahaji, H. S. (2012). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Provinsi Jawa Tengah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 133–139. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/730/706>
- Setyanti, V.P., & Ati, S. (2017). Analisis Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara Berdasarkan Standar Kompetensi Pustakawan. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(2), 71–80. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23113>
- Sutoto, I. (2018). B . Pengembangan Perpustakaan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 71–82.