

Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam Menerapkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Smp Negeri 03 Bengkulu Tengah

Supriyanto¹

¹SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah

e-mail:

¹supriyanto786@admin.smp.belajar.id

ABSTRAK. Dalam meningkatkan nilai integritas suatu instansi atau perusahaan, diperlukan sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas agar dapat memajukan dan mengembangkan instansi dan perusahaan tersebut, termasuk perpustakaan. Sumber daya manusia perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pemustaka guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka tersebut. Namun sayangnya masih ada beberapa pustakawan yang belum memahami penerapan pelayanan prima di perpustakaan, sehingga diperlukan adanya pengembangan sumber daya manusia perpustakaan yang dilaksanakan oleh sebuah instansi. Salah satu perpustakaan yang menerapkan pengembangan sumber daya manusia yaitu perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah. Perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah selalu berusaha untuk mengembangkan kemampuan dari para pustakawan maupun staf tenaga perpustakaan agar dapat memajukan perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah menjadi perpustakaan sekolah yang unggul. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima di Perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan di perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah yaitu meliputi pelatihan, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan.

Kata Kunci : Sumber daya manusia, Perpustakaan, Pelayanan yang baik, Pendidikan

PENDAHULUAN

Persaingan kompetensi kemampuan dalam perkembangan tuntutan dunia kerja mengharuskan sumber daya manusia memiliki sesuatu keahlian sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sumber daya manusia yang ideal dapat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan suatu instansi, termasuk perpustakaan. Tidak hanya sekedar melaksanakan tugas pekerjaan seadanya, namun pustakawan juga harus memahami dan melaksanakan tanggung jawabnya atas perannya dalam memberikan pelayanan yang lebih dari sekedar baik atau yang biasa disebut pelayanan prima. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan prima, pustakawan harus mengetahui dan memahami kebutuhan pemustaka agar dapat memenuhi kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur dari keberhasilan kemajuan perpustakaan, sehingga pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan dituntut untuk selalu memberikan

pelayanan prima kepada pemustaka. Namun dalam prakteknya di beberapa perpustakaan masih terdapat pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan yang belum memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka. Mereka hanya sebatas melayani pemustaka “sekedarnya” tanpa mempedulikan apakah pemustaka puas atau tidak dengan pelayanannya dan nantinya akan berimbas kepada penurunan jumlah kunjung pemustaka dan mempengaruhi integritas perpustakaan tersebut. Hal tersebut memiliki beberapa faktor, salah satunya karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman bagaimana cara melayani para pemustaka dengan pelayanan yang prima untuk mencapai tingkat kepuasan pemustaka tersebut.

Perlu adanya model pelayanan pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan menjadi pelayanan prima dengan menanamkan rasa “memberi lebih” kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas dan dihargai dengan baik oleh pustakawan.

Dalam memenuhi kepuasan tersebut, perpustakaan harus mengadakan pengembangan sumber daya manusia baik itu untuk pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan agar dapat meningkatkan kepuasan tenaga perpustakaan, meningkatkan karir, mengatasi kekurangan, meningkatkan peran dan eksistensi perpustakaan, sehingga dapat menunjang keberhasilan perpustakaan. Menurut Lasa Hs, dkk (2017: 36) pengembangan sumber daya manusia di sebuah perpustakaan dapat dilakukan melalui pendidikan studi lanjut, pelatihan, magang, mutasi, penyertaan pada kegiatan kepustakawanan, promosi, coaching, maupun rotasi. Salah satu perpustakaan yang mengadakan pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan studi lanjut maupun pelatihan setiap tahunnya yaitu SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah. Pelayanan yang prima kepada para pemustaka yang terdiri dari mahasiswa, dosen, maupun civitas akademika lainnya. Hal tersebut yang mendasari pentingnya pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam memenuhi kepuasan para pemustaka, sehingga dapat meningkatkan kemajuan dan integritas perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah sebagai perpustakaan yang unggul. Beragam model pengembangan sumber daya manusia sudah diterapkan kepada pustakawan di perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah, seperti pelatihan, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan.

METODOLOGI

Metode yang digunakan dalam memperoleh data pada penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu pendekatan dengan cara penulis langsung berhadapan dengan responden untuk mengumpulkan data informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong (2007: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami sesuatu tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yang meliputi perilaku, tindakan, persepsi dll., yang disusun dalam uraian kalimat dan bahasa pada sebuah konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam hal ini subjek penelitian adalah pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah yang telah menjalani pengembangan sumber daya manusia bidang perpustakaan baik itu yang melalui diklat maupun pelatihan rutin. Sedangkan objek penelitian adalah di Perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah.

Teknik pengumpulan data pada sebuah penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi/gabungan. Pada penelitian ini peneliti memilih untuk melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2014: 233) wawancara tidak terstruktur merupakan proses wawancara yang tidak terikat dengan naskah atau pedoman wawancara namun tetap dalam konteks yang akan diteliti. Selain wawancara, peneliti juga akan mengumpulkan data melalui observasi, yaitu observasi partisipatif. Menurut Sugiyono (2014: 227) observasi partisipatif yaitu peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang/subjek yang

sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, sehingga data yang akan diperoleh menjadi lebih rinci dan detail.

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah yang diberi nama “Gurindam” merupakan perpustakaan sekolah yang setiap harinya melayani siswa, guru maupun pegawai lainnya. Jam layanan perpustakaan dari jam 08.00 – 12.00 WIB. Jenis layanan yang diberikan yaitu peminjaman buku, membaca. Koleksi buku yang ada meliputi buku fiksi dan non fiksi, majalah, surat kabar, ensiklopedi, kamus. Sebagai seorang pustakawan sudah seharusnya bisa mengenali dan menganalisis karakteristik dari pemustaka tersebut karena setiap pemustaka memiliki nilai ekspektasi kepuasan yang berbeda-beda. Melihat tipikal atau karakteristik pemustaka tersebut, pustakawan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah harus memberikan pelayanan prima agar dapat memuaskan kebutuhan mereka sehingga perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah selalu menjadi perpustakaan sekolah yang unggul.

Dalam mewujudkan visi dan misi perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah, pihak sekolah selalu berusaha untuk dapat mengembangkan dan mengasah sumber daya manusia perpustakaan agar dapat menggerakkan perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah menjadi perpustakaan yang unggul dan terdepan. c. Dalam mengembangkan sumber daya manusia, perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah menerapkan pelatihan, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan kepada kepala perpustakaan dan staf pengelola perpustakaan sekolah.

Beberapa pengembangan sumber daya manusia perpustakaan yang diterapkan oleh perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah antara lain:

A. Pelatihan

Ada beberapa alasan dan pertimbangan perlunya pelatihan adalah disebabkan beberapa faktor atau alasan bahwa:

- 1) Pada saat perekrutan belum tentu didapat pegawai yang memiliki kompetensi yang diperlukan. Apalagi apabila dalam proses perekrutan tidak melibatkan perpustakaan;
- 2) Guna mengikuti perkembangan dunia kepustakawanan dan teknologi informasi, dan perlunya penyegaran kembali;
- 3) Melalui pendidikan dan pelatihan dapat ditingkatkan produktivitas dan meningkatkan kepuasan kerja. Hal tersebut yang mendorong untuk selalu diadakan sebuah pelatihan yang diadakan setiap tahunnya, baik yang diadakan oleh Dinas Pendidikan setempat maupun Dinas Perpustakaan Kabupaten dan Provinsi. Salah satu pelatihan yang diadakan dari dinas perpustakaan kabupaten maupun provinsi untuk para pengelola perpustakaan sekolah adalah pelatihan digitalisasi perpustakaan sekolah untuk memberikan pelayanan prima bagi pengguna pemanfaatan perpustakaan sekolah dan pengelolaan administrasi perpustakaan secara digital. Pelatihan yang diikuti oleh kepala perpustakaan sekolah beserta tenaga teknis pengelola perpustakaan sekolah dilakukan secara daring maupun tatap muka.

b. Rotasi

Rotasi merupakan teknik pelatihan pegawai dengan metode on the job training. Rotasi ini dilaksanakan dengan cara memutar tugas pegawai pada jabatan kegiatan lain yang setingkat. Cara ini akan memberi kesempatan kepada kepala perpustakaan sekolah dan pengelola perpustakaan sekolah untuk belajar dan melakukan pelatihan dalam rangka menduduki jabatan yang lebih tinggi atau setingkat serta dapat mengurangi kejenuhan kerja. Kejenuhan kerja adalah fenomena yang

kadang disamakan dengan stress kerja yang pada prinsipnya merupakan penurunan total dari sumber daya jasmani dan rohani sebagai akibat kegiatan yang berlebihan.

Untuk mengantisipasi kejenuhan itu kepala SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah menerapkan rotasi kepada kepala perpustakaan sekolah dan tenaga teknis pengelola perpustakaan sekolah.

Tabel 1. Daftar Rotasi Kepala Perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah Tiga Periode Terakhir

No	Nama	Jabatan	Masa Tugas
1.	Novia Eryani, S.Pd.	Kepala Perpustakaan	2023 - sekarang
2.	Ety Kurniati, S.Pd.	Kepala Perpustakaan	2018-2022
3.	Eritawati, S.Pd.	Kepala Perpustakaan	2013-2017

Ketika proses rotasi tersebut berjalan, pustakawan akan menemukan berbagai macam masukan dari pemustaka baik itu dari segi fasilitas maupun dari pelayanan pustakawan tersebut. Dari berbagai masukan yang diterima oleh pustakawan tersebut, maka pustakawan akan dapat mengevaluasi diri dari segi pelayanannya sehingga kedepannya pustakawan bisa memberikan pelayanan prima lebih baik lagi kepada para pemustaka.

Dengan begitu semua pustakawan dan staf tenaga perpustakaan memiliki pengalaman dan saling menuangkan ide mereka ketempat mereka dirotasi, sehingga dapat mengembangkan dan memajukan perpustakaan.

C. PENYERTAAN PADA KEGIATAN KEPUSTAKAWANAN

Untuk memperluas wacana tenaga perpustakaan sekolah, mereka perlu didorong dan diikutsertakan dalam pertemuan ilmiah, seminar, workshop, lomba kepastakawanan, call for paper dan lain sebagainya. Hal ini dimaksudkan agar seluruh pustakawan dan staf perpustakaan selalu mendapatkan pengetahuan yang lebih banyak dan terbaru tentang urgensi apa yang terjadi di dunia kepastakawanan saat ini. Dengan bertambahnya wawasan ini diharapkan bisa mengubah cara pandang terhadap perpustakaan, ilmu perpustakaan dan profesi pustakawan.

Tabel 2. Daftar Kegiatan Pelatihan Kepustakawanan Yang diikuti oleh Pengelola Perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah

No	Nama Kegiatan	Penyelenggara	Tahun	Tingkat
1.	Diklat Kepala Perpustakaan Sekolah	Dinas Perpustakaan Provinsi Bengkulu	2019	Provinsi
2.	Seminar Pengelolaan Administrasi Perpustakaan Sekolah	Lembaga Penjamin Mutu Pendidikan (LPMP) Provinsi Bengkulu	2019	Provinsi
3.	Workshop Penggiat Literasi	Balai Bahasa Provinsi Bengkulu	2019	Provinsi

4.	Workshop Implementasi Automasi Manajemen Perpustakaan Berbasis Online	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah	2023	Kabupaten
----	---	---	------	-----------

Call for paper juga menjadi sarana penting untuk para pustakawan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah dalam menggali dan menuangkan kemampuan dan pengetahuan ke dalam makalah yang diadakan oleh instansi maupun organisasi luar untuk dipresentasikan. Media ini juga bisa menjadi sarana dalam meningkatkan peran nama kepustakawanan di dunia perpustakaan karena apabila paper atau makalah berhasil lolos dan dipresentasikan, maka hasil tulis mereka akan dimuat di sebuah jurnal maupun media lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka didapatkan kesimpulan bahwa perpustakaan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah memiliki strategi dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) perpustakaan bagi para pustakawan dan staf tenaga perpustakaannya. Pengembangan sumber daya manusia perpustakaan tersebut antara lain pelatihan, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan seperti pertemuan ilmiah, seminar, workshop, lomba kepustakawanan, hingga call for paper. Sistem rotasi juga diadakan oleh pihak sekolah kepada pengelola perpustakaan sekolah yang ditujukan sebagai penyegaran dan meningkatkan kompetensi kepustakaan bagi pengelola perpustakaan sekolah. Selain itu pengembangan pustakawan SMP Negeri 03 Bengkulu Tengah juga dilakukan melalui keikutsertaan dalam kegiatan kepustakawanan seperti seminar, workshop, lomba kepustakawanan, hingga call for paper.

REFERENSI

- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo.
- HS, Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus Book, 2007.
- Huda, Faktah Amirul. 2017. "Pengertian, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Sekolah". Tersedia pada <http://fatkhan.web.id/pengertian-fungsi-dantujuan-perpustakaan-sekolah/> (diakses tanggal 20/11/19)
- Maslahah dan Hasanah. 2013. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme*. Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda- karya.
- Pamuntjak, Sjahrial, dan Rusiana. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta:

Pustaka Pelajar.

Yusuf, Pawit M. & Yaya Suhendar, Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah, Jakarta: Kencana Prenada Media, 2010