

**Strategi Pengembangan Sumber Daya Manusia Dalam  
Menerapkan Pelayanan Prima Di Perpustakaan Perguruan Tinggi  
(Studi Kasus Di Perpustakaan STKIP PGRI Jombang)**

**Lilis Muflich<sup>1</sup>, Siti Munawaroh<sup>2</sup>**

Email : [muflichalilis@gmail.com](mailto:muflichalilis@gmail.com)<sup>1</sup>, [sitimunawaroh.stkipjb@gmail.com](mailto:sitimunawaroh.stkipjb@gmail.com)<sup>2</sup>

Pendidikan Ekonomi STKIP PGRI JOMBANG

**Abstract**

*In an effort to increase the integrity value of an agency, adequate and qualified human resources are needed to be able to advance various institutions, including libraries. Libraries must always be developed and improved so that they can always provide satisfaction to their users and human resources in the library are required to provide service excellence to librarians in order to meet the needs of these users. However, there are still some users who do not understand the implementation of excellent service in the library, as a result, it is necessary to develop library human resources carried out by an agency. One of the libraries that implements HR development is the STKIP PGRI JOMBANG library. STKIP PGRI JOMBANG library always strives to share capabilities based on librarians or library staff in order to be able to advance the STKIP PGRI JOMBANG library into a superior university library. The purpose of this research is to determine the strategy of developing library human resources in implementing excellent service in the STKIP PGRI JOMBANG library. The method used in this research is to use a qualitative approach using data collection techniques using interviews and observations. The results of this study indicate that the HR strategy applied in the STKIP PGRI JOMBANG library includes further studies of formal and non-formal education, training, rotation, and participation in librarianship activities such as scientific meetings, seminars, workshops, librarianship competitions, and call for papers.*

**Keywords:** *human resources, library, librarian, service excellence, education.*

**Abstrak**

Dalam upaya meningkatkan nilai integritas suatu lembaga, maka diperlukan nya sumber daya manusia yang memadai,berkualitas untuk dapat memajukan berbagai lembaga, termasuk perpustakaan. Perpustakaan harus selalu dikembangkan dan ditingkatkan agar selalu dapat memberikan kepuasan kepada penggunaanya dan sumber daya manusia di perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada penggunaanya agar dapat memenuhi kebutuhan pengguna tersebut. Namun masih ada sebagian pengguna yang belum memahami pelaksanaan pelayanan prima di perpustakaan, sehingga perlu dilakukan pengembangan SDM perpustakaan yang dilakukan oleh suatu instansi. Salah satu perpustakaan yang melaksanakan pengembangan SDM adalah perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG. Perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG selalu berupaya untuk berbagi kemampuan berdasarkan pustakawan atau staf perpustakaan agar dapat memajukan perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG menjadi perpustakaan universitas yang berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam melaksanakan pelayanan prima di perpustakaan STKIP PGRI

JOMBANG. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi SDM yang diterapkan di perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG meliputi pelatihan dan partisipasi dalam kegiatan kepastakawanan seperti pertemuan ilmiah, seminar maupun *workshop*.

**Kata kunci: sumber daya manusia, perpustakaan, pustakawan, keunggulan layanan, pendidikan.**

## **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mewujudkan tujuan sebuah organisasi. Sebagai sebuah organisasi, perpustakaan meniscayakan adanya SDM pustakawan yang berkompeten sehingga tujuan diselenggarakannya perpustakaan bisa dicapai, hadirnya SDM yang berkualitas menjadi ujung tombak kemajuan perpustakaan.

Perpustakaan merupakan Lembaga yang bergerak di bidang jasa yang berperan penting dalam menyimpan, merawat, melestarikan dan menyajikan informasi. Perpustakaan menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah tempat, gendung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku, majalah dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan.

Salah satu faktor suksesnya pelayanan prima perpustakaan adalah adanya perkembangan SDM dalam menerapkan pelayanan prima dan meningkatnya kualitas tenaga keperpustakaan. Pustakawan merupakan ujung tombak dari pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kepuasan pengguna merupakan ukuran keberhasilan kemajuan perpustakaan, sehingga pustakawan harus selalu memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Namun pada kenyataannya di beberapa perpustakaan masih terdapat pustakawan yang belum memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan. Mereka terbatas untuk melayani pengguna tanpa memperhatikan apakah pengguna puas dengan layanan mereka dan akan berdampak pada pengurangan jumlah pengunjung dan mempengaruhi integritas perpustakaan. Hal ini memiliki beberapa faktor, salah satunya adalah kurangnya pengetahuan dan pengalaman tentang bagaimana melayani pengguna dengan pelayanan prima untuk mencapai tingkat kepuasan pengguna.

Oleh karena itu perpustakaan harus melakukan berbagai upaya agar sumber daya manusia yang dimiliki dapat menggerakkan seluruh kegiatan perpustakaan, baik itu dalam hal pelayanan, pengolahan maupun kegiatan lainnya yang ada pada perpustakaan (Sudiarta 2016). Tanpa adanya reorientasi pengembangan pustakawan, perpustakaan tidak akan mampu untuk memenuhi secara maksimal tuntutan pemustaka, bahkan tidak mungkin perpustakaan akan ditinggalkan begitu saja. Inilah pentingnya pengembangan pustakawan sesuai dengan kebutuhan yang ada (Sutarno NS 2006, 115).

Dalam perannya, perpustakaan perlu dijalankan dengan memprioritaskan kepentingan pemustaka, Persaingan keterampilan dalam perubahan kebutuhan dunia kerja menuntut SDM yang memiliki keahlian yang tepat di bidangnya masing-masing. SDM yang ideal dapat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan suatu Lembaga, termasuk perpustakaan. Pustakawan tidak hanya harus menjalankan tugas sederhana, tetapi pustakawan juga harus memahami dan bertanggung jawab atas perannya dalam memberikan layanan yang unggul, atau yang biasa disebut dengan *service excellence*.

Perpustakaan diharapkan dapat berkembang secara dinamis mengikuti perkembangan zaman, sehingga menangkap kebutuhan yang juga berkembang di STKIP PGRI JOMBANG. Seiring berjalannya waktu kebutuhan akan informasi akan bertambah juga, meningkatnya kebutuhan ini harus dijawab oleh perpustakaan, salah satunya dengan mengembangkan SDM dalam menerapkan pelayanan prima.

Diperlukannya adanya pelayanan dari pustakawana atau tenaga staf perpustakaan menjadi pelayanan prima yang memberikan rasa dan kualitas yang lebih baik kepada pemustaka sehingga pengguna atau pemustaka akan merasa senang atau puas dengan pelayanan yang diberikan kemudian pemustaka akan menghargai pelayan baik yang telah diberikan oleh tenaga staf perpustakaan. Untuk memenuhi kepuasan pengguna perpustakaan maka harus diadakannya pengembangan SDM 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 Zen, Nugrahani menyatakan bahwa pengembangan SDM pustakawan dilakukan melalui berbagai kegiatan seperti Peningkatan pengetahuan, peningkatan kemampuan, dan peningkatan *hard skill* dan *soft skill*.

Pustakawan atau tenaga staf di perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para pemustaka yang terdiri dari mahasiswa, dosen, maupun civitas akademika lainnya. Maka dari itu hal inilah yang dapat menjadikan dasar paling utama dalam pengembangan SDM perpustakaan dalam memenuhi kepuasan para pemustaka, sehingga meningkatkan kemajuan dan integritas perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG sebagai perpustakaan yang berkualitas. Beragam model pengembangan SDM sudah diterapkan kepada pustakawan di perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG, seperti pelatihan dan workshop.

Masalah yang ada adalah adanya Perubahan lingkungan yang begitu cepat karena pengaruh perkembangan teknologi dan informasi yang bergerak cepat, dan tuntutan pemustaka yang selalu menghadirkan layanan yang serba cepat.

Wawasan Rencana Pemecahan Masalah pada perpustakaan harus melakukan berbagai upaya agar sumber daya manusia yang dimiliki dapat menggerakkan seluruh kegiatan perpustakaan, baik itu dalam hal pelayanan maupun dengan pengembangan Sumber Daya Manusia. Dalam hal ini Perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG mulai mengembangkan adanya perpustakaan digital agar pustakawan mudah dalam mengakses *e-book*, jurnal, dan juga bisa langsung terkoneksi dengan perpustakaan nasional.

## **RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strategi pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima di perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG?

## **LANDASAN TEORI**

### **Sumber Daya Manusia (SDM)**

Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya (Widodo, 2015:32).

Sedangkan menurut Hariandja (2002: 3) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, policy, dan program yang bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan efektivitas organisasi dengan cara yang etis dan sosial dapat dipertanggungjawabkan.

Pengembangan sumber daya manusia merupakan sebuah proses yang dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kemampuan melalui pendidikan ataupun pelatihan yang berkelanjutan yang bertujuan untuk mencapai tujuan organisasi. Pustakawan merupakan unsur perpustakaan. Pustakawan harus diarahkan dan dikembangkan seperti perpustakaan. Pengembangan pustakawan dilakukan secara berkelanjutan dan terencana (Rizal Saiful-Haq 2005).

Tujuan pengembangan SDM pustakawan adalah agar individu, dalam situasi kerja, dapat memperoleh kemampuan untuk mengerjakan tugas-tugas atau pekerjaan tertentu secara baik, dan juga memiliki kompetensi yang lain disamping kompetensi standar pada tugas teknis kepustakawanan, meningkatkan kinerja organisasi perpustakaan, mengantisipasi keterusangan ketrampilan, dan mempersiapkan pekerja sehingga ke depan dapat menjalankan tugas atau pekerjaan yang lebih tinggi jenjangnya (Suwarno 2016).

Nugrahani menyatakan bahwa pengembangan SDM pustakawan dilakukan melalui berbagai kegiatan (Nugrahani 2017, 4):

- a. Peningkatan pengetahuan dilakukan melalui pendidikan formal maupun informal dengan memberikan kesempatan kepada pustakawan untuk studi lanjut pada jenjang yang lebih tinggi, atau mengirimkannya dalam berbagai kegiatan pelatihan/workshop/seminar atau kegiatan ilmiah lainnya sesuai dengan bidang tugas masing-masing pustakawan
- b. Peningkatan kemampuan dilakukan dengan mengirimkan mereka dalam kegiatan pelatihan kompetensi khusus yang diperlukan dalam menunjang kegiatan di perpustakaan, seperti pelatihan desain web perpustakaan, pelatihan aplikasi manajemen perpustakaan dll.
- c. Peningkatan hard skill dan softskill. Hard skill seperti kemampuan dalam penguasaan bahasa asing, kemampuan pemanfaatan IT untuk menunjang tugas-tugas di perpustakaan. sedangkan soft skill meliputi: ketrampilan menyampaikan pendapat, pemikiran, gagasan dalam bentuk lisan dan tulisan; ketrampilan berkomunikasi; ketrampilan leadership, tim building, dll.

### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima biasa disebut dengan pelayanan yang lebih dari biasa dan melebihi ekspektasi pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Daryanto dan Setyobudi, 2014:117).

Menurut Maslahah dan Hasanah (2013:255) hal-hal yang terkait dengan pelayanan prima seorang pustakawan harus mempunyai komponen-komponen sebagai berikut:

- a. Mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pemustaka dengan cara: (1) *Attending*, artinya pustakawan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik dalam menyambut kehadiran pemustaka; (2) *Listening*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu mendengar dan menganalisa dengan cepat apa yang dibutuhkan dan diharapkan pemustaka; (3) *Observing*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu meneliti dan mengevaluasi apa yang dibicarakan atau diutarakan oleh pemustaka; (4) *Clarifaying*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu mengklarifikasi atau meluruskan sesuatu yang dianggap kurang tepat kepada pemustaka; dan (5) *Responding*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu memberikan tanggapan atas pertanyaan atau keluhan yang disampaikan oleh pemustaka.
- b. Mampu berkomunikasi baik secara verbal (lisan) dan non verbal (tulisan). Komunikasi secara verbal diantaranya dengan cara berbicara dengan lemah lembut kepada pemustaka, menghindari nada suara tinggi, berbicara dengan jelas dan baik. sedangkan komunikasi non verbal diantaranya memberikan pengumuman atau perhatian melalui tulisan yang biasanya ditempelkan di papan

- pengumuman perpustakaan, sehingga pesan dalam tulisan tersebut dapat tersampaikan dengan baik dan jelas kepada pemustaka.
- c. Mampu bekerja baik secara individu maupun berkelompok. Pustakawan harus dapat bekerja secara mandiri tanpa mengandalkan atau bergantung pada orang lain, namun juga harus dapat saling bekerjasama dengan sesama pegawai dalam meningkatkan kemajuan perpustakaan.
  - d. Mampu berkomunikasi dengan konsep A3, antara lain: 1) Attitude (sikap), artinya pustakawan dituntut untuk bersikap dengan baik dan berpenampilan sopan kepada pemustaka, 2) Action (tindakan), artinya pustakawan dituntut untuk memberikan tindakan yang sigap seperti mewujudkan kebutuhan pemustaka, dan 3) *Attention* (perhatian), artinya pustakawan dituntut untuk dapat memberikan perhatian kepada pemustaka seperti mendengarkan keluhan pemustaka, memahami keinginan pemustaka, dan memberikan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

### Perpustakaan

Perpustakaan harus melakukan berbagai upaya agar sumber daya manusia yang dimiliki dapat menggerakkan seluruh kegiatan perpustakaan, baik itu dalam hal pelayanan, pengolahan maupun kegiatan lainnya yang ada pada perpustakaan (Sudiarta 2016).

Tanpa adanya reorientasi pengembangan pustakawan, perpustakaan tidak akan mampu untuk memenuhi secara maksimal tuntutan pemustaka, bahkan tidak mungkin perpustakaan akan ditinggalkan begitu saja. Inilah pentingnya pengembangan pustakawan sesuai dengan kebutuhan yang ada (Sutarno NS 2006, 115).

Laila Rahmawati menyatakan gambaran pustakawan ideal di era teknologi informasi mencakup: profesional, menguasai IT, penampilan yang bagus dan menarik, memiliki kemampuan inovatif dan kreatif, mampu melaksanakan manajemen informasi perpustakaan, berorientasi kepada pengguna, komunikator yang baik, santun dan tegas terhadap pelanggaran, pandai dalam menggalang dana, terakhir dirindukan oleh pengguna dan masyarakat sekitarnya (Laila 2012).

Sedangkan perihal tenaga perpustakaan pasal 29 undang-undang No. 43 tentang Perpustakaan menyatakan bahwa tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Pustakawan harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan.

SNP 010:2011 menyatakan bahwa pustakawan 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.

Menurut Sulistyio Basuki (2010, 2.17) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan

bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Pamuntjak dan Rusina (2000, 4-5) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, perpustakaan sekolah tinggi

Pasal 33 UU Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan: (1) Pendidikan untuk pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan merupakan tanggung jawab penyelenggara perpustakaan. (2) Pendidikan untuk pembinaan dan pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan melalui pendidikan formal dan/atau nonformal. (3) Pendidikan untuk pembinaan dan pengembangan sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilaksanakan melalui kerja sama Perpustakaan Nasional, perpustakaan umum provinsi, dan/atau perpustakaan umum kabupaten/kota dengan organisasi profesi, atau dengan lembaga pendidikan dan pelatihan

## **METODE PENELITIAN**

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 Penelitian ini sumber data primer atau yang dimaksud subjek penelitian adalah tenaga staf perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG yang telah menjalani pengembangan sumber daya manusia bidang perpustakaan baik itu yang melalui pelatihan – pelatihan BIMTEK maupun kegiatan workshop atau seminar atau webinar yang dilakukan oleh Perpustakaan Nasional RI. Sedangkan sumber data sekunder atau objek penelitian adalah di Perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG.

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 Sutrisno (1994: 141) Observasi tak berstruktur adalah observasi yang tidak dipersiapkan secara sistematis tentang apa yang akan diobservasi, peneliti juga tidak menggunakan instrument yang telah baku tetapi hanya berupa rambu-rambu pengamatan. Disini peneliti menggunakan observasi pasif, di mana peneliti datang ke tempat subjek penelitian tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan yang dilakukan oleh subjek penelitian.

Dalam analisis data ini, peneliti menggunakan analisis data milik Miles dan Huberman. Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015: 334) aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data *reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG adalah perpustakaan yang berada di naungan STKIP PGRI JOMBANG dan merupakan salah satu unit penunjang dalam mencapai tujuan STKIP PGRI JOMBANG. Sebagai bagian integral dari STKIP PGRI JOMBANG, perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang proses belajar mengajar, menyelenggarakan layanan prima, meningkatkan ketersediaan koleksi dan aksesibilitas publikasi untuk peningkatan kualitas penelitian dan pengabdian kepada masyarakat serta mengembangkan dan meningkatkan jejaringan dengan berbagai pihak sistem informasi perpustakaan guna meningkatkan pelayanan prima berbasis TI.

Dengan demikian tugas utama Perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG adalah menunjang pelaksanaan program perguruan tinggi sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.

**Tabel 1**  
**latarbelakang pendidikan**

NO	NAMA	PENDIDIKAN	KETERANGAN
1	Drs. Heru Subajti, M.M	S-2 Magister Manajemen	Kepala Perpustakaan
2	Hj. Sri Utami, S.E., S.Pd	S-1 Ekonomi	Layanan Pemustaka
3	Ririn Febriyanti, S.Pd., M.Pd	S-2 Pendidikan Matematika	Layanan Pemustaka
4	Yusnia Lailatun Nisfah, A.Md	D-3 Ilmu Perpustakaan	Layanan Teknis
5	Titik Harianti	SMEA plus pelatihan	Tata Usaha (Sekretaris)



Pada tahun 2022, perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG memiliki 5 pustakawan yang memiliki latar belakang S-1 Ekonomi 1 orang, S2 Magister Manajemen 1 orang, S2 Pendidikan Matematika 1 orang, D3 Ilmu Perpustakaan 1 orang, dan 1 orang SMEA plus pelatihan.

Secara rincian Tabel 1 di bawah ini memberikan gambaran kondisi pustakawan STKIP PGRI JOMBANG Tahun 2022. Data pada Tabel 1 menunjukkan bahwa latar belakang pendidikan pustakawan STKIP PGRI JOMBANG sangat beragam. SDM yang memiliki latar belakang keilmuan perpustakaan adalah 1 orang, selainnya menjadi pustakawan melalui pelatihan pustakawan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional.

Untuk mengembangkan kompetensi pustakawan, kegiatan-kegiatan pengembangan SDM yang diikuti pustakawan STKIP PGRI JOMBANG adalah :

1. Pameran Buku pada Tahun 2017
2. Workshop Optimalisasi perpustakaan untuk mendukung budaya literasi dengan peserta guru dan tenaga pendidikan Se-Kabupaten Jombang pada Tahun 2019
3. Penyiaran Radio terkait diadakannya *Workshop* pada Tahun 2019
4. Bedah buku dosen pada Tahun 2019
5. Bimbingan Pemustaka 2019
6. Kunjungan dari STKIP PGRI TRENGGALEK Tahun 2019
7. Kegiatan *Assesment* Akreditasi Perpustakaan oleh PERPUSNAS Republik Indonesia pada Tahun 2019.
8. Lomba Essay Piala Gubernur Tingkat SMA/MA/SMK Se Jawa Timur dengan tema Transformasi Digital pada Masa Pandemi Covid-19 pada tahun 2021

Memperhatikan uraian diatas, kegiatan pengembangan SDM pustakawan semuanya adalah kegiatan non formal yaitu ditempuh dengan cara mengikuti pelatihan BIMTEK yang diadakan oleh Forum Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI), seminar ataupun webinar yang diadakan oleh Perpustakaan Nasional RI, serta studi banding ke universitas lainnya seperti UMMU Jember pada tahun 2018, Universitas Petra Surabaya pada tahun 2019, Ubaya dan Universitas Widya Mandala Surabaya pada tahun 2020. Rangkaian kegiatan tersebut tentunya bersifat pendidikan non-formal.

Dari beberapa kegiatan diatas, hanya ada 2 kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG, yaitu Pameran Buku dan Lomba menulis Essay Piala Gubernur Tingkat SMA/MA/SMK Se-Jawa Timur.

Dengan adanya data penelitian diatas, jika dikaitkan dengan teori yang dikemukakan oleh (Nugrahani 2017:4) maka perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG melakukan pengembangan SDM yang relevan dengan teori tersebut, antara lain sebagai berikut :

1. Peningkatan pengetahuan dilakukan melalui pendidikan formal maupun informal. Namun dalam hal ini perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG dominan melakukan pengembangan SDM melalui pendidikan informal seperti mengikuti kegiatan pelatihan, workshop, seminar atau kegiatan ilmiah lainnya yang sesuai dengan tugas masing – masing pustakawan.
2. Peningkatan kemampuan dilakukan dengan mengirimkan pustakawan dalam kegiatan pelatihan kompetensi khusus yang diperlukan dalam menunjang kegiatan perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG juga melakukan hal yang sama yaitu mengikuti pelatihan – pelatihan BIMTEK.
3. Peningkatan *hard skill* dan *soft skill*. Peningkatan *hard skill* yang dilakukan STKIP PGRI JOMBANG yaitu kemampuan pemanfaatan IT untuk menunjang tugas 0 tugas di perpustakaan seperti menciptakan perpustakaan digital. Sedangkan untuk peningkatan *soft skill* yaitu keterampilan berkomunikasi maupun ketrampilan menyampaikan pendapat, pemikiran, gagasan dalam bentuk lisan dan tulisan, dalam hal ini perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG mewujudkannya dengan mengikutsertakan pustakawan pada kegiatan – kegiatan studi banding dengan universitas lain dan juga kegiatan *assesment* akreditasi perpustakaan oleh PERPUSNAS RI.

Rangkaian kegiatan pengembangan SDM yang dilakukan oleh perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG diatas merupakan cara agar menunjang kemajuan pelayanan prima di perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG. Dengan adanya kemajuan pelayanan prima yang bagus, maka perpustakaan STKIP PGRI JOMBANG akan semakin maju dan berkembang serta berguna untuk menunjang proses belajar mengajar sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas, kompeten dan profesional dalam bidang pendidikan maupun non pendidikan.

## SIMPULAN

Kegiatan-kegiatan pengembangan SDM pustakawan di STKIP PGRI JOMBANG bertujuan untuk mengembangkan kompetensi pustakawan, seperti manajemen, pengolahan, dan pelayanan perpustakaan. Kegiatan pengembangan pustakawan dilakukan baru pada kegiatan non formal.

Mulai tahun 2017-2021 terdapat 8 kegiatan pengembangan SDM, kegiatan-kegiatan tersebut bisa dikelompokkan menjadi: pelatihan BIMTEK yang diadakan oleh Forum Perguruan Tinggi Indonesia (FPPTI), seminar ataupun webinar yang diadakan oleh Perpustakaan Nasional RI, serta studi banding.

Ketua pustakawan sebagai koordinator harus dapat berkoordinasi dengan pihak kampus lain dengan baik dan juga harus sering berkoordinasi dengan staf-stafnya untuk mengetahui apa kekurangan dan kebutuhan dari perpustakaan. Demi perbaikan perpustakaan ke

depan, jika dirasa perlu, pihak perpustakaan dapat menyebarkan angket kepada para pengunjung untuk mengetahui keinginan para pengunjung. Selain pustakawan atau staf perpustakaan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan, dengan meningkatnya SDM pustakawan juga dapat membuat para mahasiswa merasa nyaman ketika berada di perpustakaan. Karena pelayanan yang cepat dan berbasis teknologi pada zaman sekarang dirasa sangat penting untuk menarik minat para pemustaka mengunjungi perpustakaan. Untuk dapat meningkatkan pengembangan SDM dalam pelayanan prima maka diperlukannya kegiatan-kegiatan penunjang, seperti dengan mengadakan pameran, seminar, perlombaan dan lain-lain agar terbentuk SDM pustakawan yang unggul dan kompeten.

## DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto dan Setyobudi, Ismanto. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Hariandja M. T. E. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia di Lembaga Keuangan Syariah* Jakarta : Rajawali Pers.
- Laila, Rahmawati. 2012. "Peran Pustakawan Perguruan Tinggi Dalam Era Informasi Dan Digitalisasi." *Jurnal Ta'lim II*: 105–33.
- Maslahah dan Hasanah. 2013. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme*. Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Nugrahani, Romdha. 2017. "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Sumber Daya Manusia Yang Berkualitas." *Warta Perpustakaan Pusat Undip 10* (2). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/wp/article/view/1776>. Diakses pada tanggal 17 Mei 2022
- Pamuntjak-Sjahrial, Rusina. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Rizal Saiful-Haq. 2005. *Pengantar Manajemen Perpustakaan Madrasah*. Jakarta: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Syarif Hidayatullah.
- Standar Nasional Perpustakaan (SNP 0201: 2011) Perpustakaan Republik Indonesia
- Sudiarta, I. Ketut. 2016. "Manajemen Sumber Daya Manusia Perpustakaan (Studi Kasus Di Perpustakaan Universitas Hindu Indonesia)." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa D3 Perpustakaan*.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sutarno NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktek*. 1st ed. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2016. "Mengembangkan SDM Perpustakaan Dalam Rangka Menuju World Class University." *LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan 4* (1). <http://journal.stainkudus.ac.id/index.php/Libraria/article/view/1241>. Diakses pada tanggal 14 Mei 2022
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.