ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagai Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan

Diajukan Oleh:
Auliya Hanifah

12140028

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2016

Dra. Labibah, M.LIS
Dosen Progam Studi Ilmu Perpustakaan S1
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
UIN Sunan kalijaga Yogyakarta

NOTA DINAS
Hal : Skripsi Sdri. Auliya Hanifah

Kepada Yth:

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setalah membaca, mengoreksi dan melakukan perbaikan seperlunya, maka saya selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi saudara :

Nama : Auliya Hanifah
NIM : 12140028
Prodi : Ilmu Perpustakaan S1
Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya
Judul :Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi.

Dapat diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu pada progam studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Berdasarkan hal tersebut, saya berharap agar skripsi saudara tersebut diatas dapat segera disetujui dan disidangkan dalam *munaqosyah.*

Demikian atas perhatiannya, saya mengucapkan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 09 Juni 2016

Pembimbing

Dra. Labibah, M.LIS
NIP. 19681103 199403 2 005

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274) 513949
Web : http://adab.uin-suka.ac.id E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Nomor : B-1303/Un.02/DA/TU.00/06 /2016

Skripsi / Tugas Akhir dengan judul:

ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama	:	Auliya Hanifah
NIM	:	12140028
Telah dimunaqosyahkan pada	:	20 Juni 2016
Nilai Munaqosyah	:	A-

Dan telah dinyatakan diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

TIM MUNAQOSYAH
Ketua Sidang

Dra. Labibah Zain, M.LIS.
NIP. 19681103 199403 2 005

Penguji I

Dr. Tafrikhuddin, S.Ag.,M.Pd.
NIP. 19730205 199903 1 003

Penguji II

Dr. Nurdin Laugu, S.Ag.,SS., MA.
NIP. 19710601 200003 1 002

Yogyakarta, 28 Juni 2016
Dekan
Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Dr. Zamzam Afandi, M.Ag.
NIP. 19631111 199403 1 002

SURAT PERNYATAAN

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama	: Auliya Hanifah
NIM	: 12140028
Program Studi	: Ilmu Perpustakaan (S1)
Fakultas	: Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Analisis Kompetensi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di lain waktu terdapat penyimpangan dalam penyusunan karya ini, maka segala tanggung jawab ada pada peneliti.

Demikian surat pernyataan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 27 Juni 2016

Peneliti

METERAI TEMPEL
67261ADF605837941
6000
ENAM RIBU RUPIAH

Auliya Hanifah
NIM. 121400028

MOTO

Ingat Allah selalu ada untuk mu, yang selalu menolong mu jika kesulitan

- My Mom –

Jalani hidup ini dengan santai, mengalir apa adanya

- Auliya –

Do the best, be good, then you will be the best

- Anonim –

If you fall a thousand times, stand up millions of times, because you do not know how close you are to success

- Anonim -

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Kedua Orang Tua tercinta Bapak Edi Hadiat dan Ibu Terry Mulyani serta kakak dan adik tersayang Mbak Nurjanah Hanifah dan Bayu Hidayah yang selalu mendukung, memberikan donya serta memotivasi saya saat mengerjakan hingga terselesaikannya skripsi ini. Terimakasih atas kasih sayang dan cinta kasih yang kalian diberikan.

Kepada Dosen Pembimbing Ibu Labibah Zain, terimakasih atas waktu, masukan dan motivasi yang diberikan dalam pengerjaan skripsi ini.

Untuk sahabat-sahabat ku Arum Bekti P, Nur Shifa Fauziyah, Dadi Saeful Anwar, Hendi Prasetyo terimakasih sudah menjadi penyemangat dan penghibur, termakasih untuk waktu nya menemani dalam sedih dan senang.

Teman kontrakan depan rel Sri Romadhoni, Lintang Putri, Arum Bekti, terimakasih sudah berbagi pengalaman kehidupan bersama selama dua tahun ini.

Kepada teman-teman ALUS Asosiasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan yang sudah menyemangati dalam pengerjaan skripsi.

Untuk teman-teman KKN angkatan 86 Istiqomah, Siti Munawaroh, Cici Finansia, Dwi Novita Sari, M.Donny Kusuma, M. Lutfi Maulana H, Fatih Hidayat, Ma'ruf Hidayat dan Khusnul Mubarok,

Untuk keluarga kedua Keluarga Temuireng II Kakung, Mamak, Rara, Vira

ANALISIS KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MELAYANI PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA

Auliya Hanifah

(12140028)

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode fenomenologi. Metode pengumpulan data menggunakan observasi partisipatif pasif, wawancara semiterstruktur dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Dalam penelitian ini, proses uji keabsahan data menggunakan metode perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi dan memberchek. Dari hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga adalah : (1) Skill Manajemen Informasi meliputi penggunaan informasi (*Information use*) pemberian alternatif informasi. (2) Sikap meliputi Baik, Sopan Santun, Luwes dalam melayani, Melayani dengan wajah ceria dan selalu tersenyum. (3) *People Skill* meliputi komunikasi dan skill interpesonal. (4) *Problem-Solving Skill* meliputi memecahkan masalah dengan cepat, tepat dan baik. (5) *Tool Literacy* meliputi mengetahui dan dapat menggunakan teknologi informasi dan *pulishing literacy*

Kata kunci : Kompetensi, Pustakawan, Pelayanan.

ANALYSIS LIBRARIAN COMPETENCE AT PUBLIC SERVICE IN UIN SUNAN KALIJAGA LIBRARY YOGYAKARTA

Auliya Hanifah

(12140028)

ABSTRACT

This research aims to find out about the necessary competence for librarian, in order to provide better services for library visitors in UIN Sunan Kalijaga library. The approach method for this research is qualitative approach and also using phenomenology method. Data collection methods used in this research include passive-participative observation, semi-structured interview and documentation. Data analysis method which used in this research is Miles and Huberman Method, namely data reduction, data presentation and data verification. In this research, data validation testing process is using observation extension, persistence development, triangulation and member check method. Of the analysis that has been done, the necessary competence for librarian, in order to provide better services for library users in UIN Sunan Kalijaga library can be known, such as, (1) Information Management Skill, including information management and alternative information searching. (2) Attitude, including good attitude and manners, good at serve, serve with face cheerful and always smilling. (3) People Skill, including communication and interpersonal skill. (4) Problem Solving Skill, including fast thinking and solving problems quickly and with a good result. (5) Tool Literacy, including capable of using any kind of information tecnology and how to publish literacy in the right way.

Keywords : Competence, Librarian, Services.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah yang selalu melimpahkan rahmat dan kasih-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, yang disusun untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.

Skripsi yang berjudul "Analisis Kompetensi Pustakawan Dalam Melayani Pemustaka Di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta" ini membahas tentang menganalisis kompetensi yang dibutuhkan pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam melayani pemustaka.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis mengharapkan sumbang saran dari pembaca guna perbaikan di masa yang akan datang. Besar harapan semoga skripsi ini bermanfaat bagi pengembangan perpustakaan di masa yang akan datang dan mampu menumbuhkan rasa cinta kepada perpustakaan di kalangan generasi muda sebagai harapan bangsa.

Dalam perjalanan yang penulis lalui selama pengerjaan skripsi ini, penulis tidak lupa menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu baik moril, materil ataupun tenaga, terkhusus kepada :

1. Bapak Dr. Zamzam Afandi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

2. Ibu Marwiyah, S.Ag., S.S., M.LIS. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan (S1) Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
3. Bapak Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.IP., M.Si. selaku Dosen Penasihat Akademik yangtelah memberikan arahan akademik selama diperkuliahan.
4. Ibu Dra. Labibah Zain, M.LIS. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah banyak memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Ilmu Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama perkuliahan.
6. Bapak dan Ibu serta keluarga yang selalu memberikan doa, semangat dan dorongan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan
7. Sahabat dan teman-teman seperjuangan di Ilmu Perpustakaan angkatan 2012
8. Seluruh pihak yang tidak dapat saya sebukan satu persatu yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan laporan ini.

Yogyakarta, 27 Juni 2016

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

JUDUL ..... **i**

NOTA DINAS ..... **ii**

PENGESAHAN ..... **iii**

SURAT PERNYATAAN ..... **iv**

MOTO ..... **v**

PERSEMBAHAN ..... **vi**

INTISARI ..... **vii**

ABSTRAK ..... **viii**

KATA PENGANTAR ..... **ix**

DAFTAR ISI ..... **xii**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvi**

BAB I PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 6

1.3 Fokus Penelitian 6

1.3.1 Tujuan Penelitian 6

1.3.2 Manfaat Penelitian 7

1.4 Sistematika Pembahasan 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI **9**

2.1 Tinjauan Pustaka 9

2.2 Landasan Teori 12

2.2.1 Pengertian Analisis..... 12

2.2.2 Pengertian Kompetensi 13

2.2.3 Pengertian Pustakawan 15

2.2.3.1 Kompetensi Pustakawan 16

2.2.4 Perpustakaan 27

2.2.4.1 Pelayanan Perpustakaan 27

2.2.4.1.1 Layanan Sirkulasi 28

2.2.4.1.2 Layanan Referensi 28

2.2.4.1.3 Pelayanan Publik 29

BAB III METODE PENELITIAN 30

3.1 Metode dan Jenis Penelitian 30

3.2 Tempat Penelitian dan Waktu Penelitian 31

3.3 Sumber Data..... 31

3.4 Subjek dan Objek Penelitian..... 31

3.5 Metode dan Teknik Pemngumpulan Data 32

3.5.1 Observasi..... 33

3.5.2 Wawancara..... 33

3.5.3 Dokumentasi 34

3.6 Metode dan Teknik Analisis Data..... 34

3.6.1 *Data Reduction* 34

3.6.2 *Data Display* 34

3.6.3 *Conclusion Drawing* 35

3.7 Pengujian Keabsahan Data..... 35

3.7.1 Perpanjangan Pengamatan. 35

3.7.2 Peningkatan Ketekunan..... 35

3.7.3 Triangulasi..... 36

3.7.4 Memberchek..... 36

BAB IV GAMBARAN UMUM DAN PEMBAHASAN..... 37

4.1 Gambaran Umum 37

4.1.1 Sejarah Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 37

4.1.2 Profil Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta 38

4.1.3 Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta..... 39

4.1.4 Jenis Layanan 41

4.1.5 Jam Layanan..... 48

4.1.6 Fasilitas 48

4.2 Analisis Kompetensi Pustakawan dalam Melayani Pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga..... 52

4.2.1 Skill Manajemen Informasi 52

4.2.2 Sikap..... 55

4.2..3 *People Skill*..... 59

4.2.4 *Problem-Solving Skill*..... 66

4.2.5 *Tool Literacy* 69

BAB V PENUTUP..... 75

5.1 Kesimpulan 75

5.2 Saran..... 77

DAFTAR PUSTAKA 78

DAFTAR LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1. Surat Penetapan Pembimbing 81

Lampiran 2. Surat Izin Penelitian..... 82

Lampiran 3. Bukti Telah Melakukan Penelitian 83

Lampiran 4. Lembar Pernyataan Informan 84

Lampiran 5. Pedoman Wawancara 92

Lampiran 6. Transkip Wawancara 93

Lampiran 7. Catatan lapangan..... 124

Lampiran 7. Dokumentasi..... 126

Lampiran 8. Curiculum Vitae 129

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dahulu perpustakaan hanya dianggap sebagai wadah tempat menyimpan buku-buku. Semakin kesini pola pikir masyarakat mulai berubah, perpustakaan mulai menjadi tempat pencarian informasi. Tidak hanya pola pikir masyarakat yang berubah, koleksi perpustakan pun sudah bermacam-macam tidak hanya bahan tercetak saja, sekarang terdapat koleksi digital yang mempermudahkan pemustaka yang membutuhkan informasi tetapi tidak perlu mendatangi perpustakaan. Begitu pula pelayanan di perpustakaan juga sudah berbeda, pelayanan perpustakaan saat ini banyak dibantu oleh teknologi informasi untuk mempermudah pemustaka. Salah satu contohnya adalah pelayanan di bagian sirkulasi. Dengan perpustakaan yang sudah terotomasi, pemustaka dengan mudah mencari koleksi di OPAC tanpa harus mendatangi pustakawan untuk mencarikan koleksi tersebut.

Perpustakaan beserta isi dan pelayanannya yang sudah berubah, menyebabkan peran pustakawan juga ikut berubah. Dahulu peran pustakawan menurut Nugrohuodhi (2013:103) dalam perpustakaan tradisional adalah : menyeleksi, menelusur, mengoleksi, mengorganisasi, menjaga dan memelihara sumber informasi. Pustakawan yang beraktifitas dalam perpustakaan tradisional sekarang dituntut untuk menjadi mitra pemustaka dalam pencarian informasi.

Pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas agar dapat membantu pemustaka dalam mencari informasi dan pengetahuan bidang lain tidak hanya seputar bidang perpustakaan.

Menurut Wiji Suwarno (2014: 37) Salah satu ciri perpustakaan mendatang adalah semakin profesionalnya pegawai atau pustakawan. Karena saat ini pendidikan pustakawan professional sudah digalakan, tentu saja tenaga itu akan lebih professional, sejalan dengan perkembangan ilmu dan teknologi yang semakin maju. Dengan perkembangan ilmu dan teknologi saat ini seorang pustakawan harus lebih profesional dalam menyikapi tantangan informasi saat ini.

Sependapat dengan Wiji Suwarno, menurut Suhartika (2013) Dengan adanya perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, maka perpustakaan perlu mengimplementasikan teknologi informasi secara terpadu pada berbagai aktivitas perpustakaan untuk mencapai layanan prima. Berbagai kegiatan yang dapat meningkatkan mutu layanan perpustakaan antara lain pengelolaan koleksi, pengolahan data perpustakaan, seleksi dan akuisisi, sistem sirkulasi dan informasi serta kajian pemakai disamping katalog berbasis web, penelusuran bahan pustaka (OPAC) statistik dan sebagainya.

Kegiatan perpustakaan yang dibantu oleh teknologi informasi seperti : pengolahan koleksi, pengolahan data perpustakaan, sistem sirkulasi, penelusuran bahan pustaka *online* (OPAC) dapat memberikan layanan perpustakaan secara maksimal. Pelayanan perpustakaan dahulu dikerjakan secara manual oleh pustakawan tanpa bantuan teknologi informasi membuat layanan perpustakaan

tidak maksimal. Sekarang dengan berkembangnya teknologi informasi di perpustakaan kegiatan pelayanan perpustakaan dapat dilakukan secara maksimal. Pustakawan sangat terbantu dengan adanya teknologi informasi didalam menyelesaikan pekerjaannya

Menurut Ishak (2008:89) Perkembangan teknologi informasi telah banyak mengubah karakter sosial pemakainya. Perubahan dalam kebutuhan informasi, dalam berinteraksi dengan orang lain, dalam berkompetisi, dan lain-lain. Perpustakaan dan pustakawan saat ini dituntut mampu berubah mengikuti perubahan sosial pemakainya. Untuk mengantisipasi tuntutan tersebut perpustakaan dan pustakawan seharusnya memiliki kompetensi.

Pustakawan perlu memiliki kompetensi dalam dirinya agar dapat melaksanakan pekerjaan tertentu dengan tingkat kesuksesan secara optimal dan dapat bersaing dengan pustakawan-pustakawan yang lain. Pelayanan pemustaka di perpustakaan sangat penting bagi sebuah perpustakaan, karena pelayanan pemustaka yang diberikan pustakawan akan menentukan citera baik atau buruknya sebuah perpustakaan. Pelayanan yang baik harus diberikan pustakawan guna memenuhi kebutuhan setiap pemustaka. Menurut Boediono (2003:60) pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Di dalam sebuah perguruan tinggi perpustakaan merupakan akses informasi yang sangat dibutuhkan oleh sivitas akademika, berbagai informasi

yang berkaitan dengan aktivitas akademika hampir terpenuhi di dalam perpustakaan. Pelayanan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sendiri sudah tergolong baik, di dalam pelayanan sirkulasi bagian peminjaman dan pengembalian sudah menerapkan layanan mandiri melalui fasilitas MPS dan MPK yang digunakan untuk peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri berbasis RFID (*Radio Frequency Identification*, dengan begitu pemustaka tidak perlu menemui petugas dalam meminjam buku. Dalam menelusur informasi perpustakaan juga sudah menyediakan OPAC yang dapat diakses secara internet (di lingkungan UIN) maupun internet (di luar UIN). Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga juga sudah menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat. Terbukti perpustakaan UIN Sunan Kalijaga mampu menampilkan koleksi perpustakaan dan layanannya secara *online* yang meliputi penyedian koleksi digital seluruh karya ilmiah, seperti skripsi, tesis, disertasi, makalah dosen, laporan penelitian, pidato rektor dan lain-lain yang dihasilkan oleh sivitas akademika dalam rangka memenuhi kebutuhan penggunanya, dan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga akan terus berkembang sejalan dengan perkembangan teknologi informasi.

Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga menerapkan teknologi informasi yang diadopsi kedalam perpustakaan contohnya adalah kompuer dan fasilitas MPS dan MPK di bagian pelayanan sudah meringankan pekerjaan pustakawan dibidang pelayanan, karena adanya teknologi informasi tersebut menghemat waktu dan tenaga pustakawan. Pemustaka juga sangat diuntungkan dengan adanya teknologi informasi dibagian layanan pemustaka, karena pemustaka tidak perlu mengurus

peminjaman kepada pustakawan seperti pelayanan sirkulasi dahulu saat pelayanan masih menggunakan sistem *close access,* dan pemustaka dapat menelusur koleksi melalui OPAC yang dapat diakses dimana saja. Dengan perpustakaan yang sudah dibantu oleh teknologi informasi terutama bidang pelayanan pemustaka secara otomatis pustakawan UIN Sunan Kalijaga harus menambah dan memperdalam skill yang dimiliki di bidang pelayanan publik.

Di perpustakaan UIN Sunan Kaljaga sendiri walaupun teknologi informasi sudah banyak diterapkan pada pelayanan publik dan membantu pustakawan dalam melayani pemustaka, tetapi masih ada skill lain yang dibutuhkan dalam melayani pemustaka. Dapat dilihat dari hasil observasi penulis, pustakawan dalam melayani pemustaka masih kurang memuaskan, komunikasi yang kurang antara pustakawan dengan pemustaka, sikap pustakawan yang kurang begitu baik dengan pemustaka, pengetahuan dan penggunaan teknologi informasi pustakawan masih ada yang lemah serta kurangnya *people skill* dalam diri pustakawan membuat kesan pustakawan UIN Sunan Kalijaga kurang baik.

Berangkat dari latar belakang ini penulis ingin menganalisis kompetensi seperti apa yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam melayani pemustaka terutama di bidang pelayanan pemustaka agar pelayanan publik di perpustakaan menjadi lebih baik lagi dan pustakawan dapat bersaing di era teknologi informasi saat ini, mengingat pelayanan pemustaka sudah tergolong baik di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sayang sekali kalau masih ada skill yang kurang dalam melayani pemustaka, dan membuat citera pustakawan di bagian pelayanan menjadi jelek.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah peneliti kemukakan di atas, ada permasalahan yang akan penulis ajukan yaitu :

Kompetensi apa yang perlu dimiliki oleh pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam melayani pemustaka?

1.3. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah batasan masalah yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah kompetensi pustakawan UIN Sunan Kalijaga pada pelayanan pemustaka yaitu bidang referensi dan sirkulasi.

1.4. Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan penelitian adalah :

1. Mengetahui kompetensi yang diperlukan oleh pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam melayani pemustaka saat ini.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

   Dari penelitian yang akan peneliti lakukan nantinya menginginkan, bahwa penelitian ini merupakan suatu kesempatan yang dapat dipergunakan didalam menambah pengetahuan dan pengalaman.

2. Bagi Akademisi.

   Hasil penelitian yang akan dilaksanakan oleh peneliti nantinya diharapkan dapat berguna sebagai rintisan penelitian dalam rangka penelitian yang berkaitan dengan pustakawan profesional .

3. Bagi Perpustakaan.

   Dari hasil penelitian ini, diharapkan sedikitnya dapat membantu didalam upaya untuk lebih memanfaatkan pustakawan semaksimal mungkin dalam bekerja.

1.6. Sistematika Penulisan

Seluruh pembahasan dalam skripsi ini akan dipaparkan dalam lima bab dengan sistematika berikut:

Bab pertama, adalah pendahuluan yang meliputi, latar belakang masalah. Dalam latar belakang ini akan dikemukakan beberapa hal yang melatar belakangi diadakannya penelitian. Kemudian permasalahan yang muncul dirumuskan dalam rumusan masalah. Selain itu, akan dikemukakan juga tentang tujuan dan manfaat penelitian yang dilakukan. Kemudian diakhiri dengan sistematika pembahasan.

Bab kedua, adalah tinjauan pustaka diteruskan dengan landasan teori yang didahului dengan pengertian kompetensi, pengertian pustakawan, kompetensi pustakawan, pengertian perpustakaan, pelayanan perpustakaan,

Bab ketiga, pada bab ini akan dikemukakan jenis penelitian yang dilakukan, tempat dan waktu penelitian, sumber data, subyek dan obyek

penelitian, metode dan teknik pengumpulan data, metode analisis data, pengujian keabsahan data yang akan digunakan.

Bab keempat, pada bab ini akan dikemukakan tentang gambaran umum tempat penelitian dan pembahasan. Bagian pembahasan merupakan jawaban dari rumusan masalah yang sudah dikemukakan.

Bab kelima, pada bab ini akan dikemukakan tentang simpulan dan saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari hasil penelitian penulis dapat disimpulkan, analisis kompetensi pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga saat ini adalah :

1. **Skill Manajemen Informasi**

Skill manajemen informasi diperlukan untuk memberikan informasi yang benar-benar dibutuhkan oleh pemustaka, dalam pemberian informasi kepada pemustaka pustakawan perlu memberikan alternatif informasi berkaitan dengan subyek yang pustakawan butuhkan..

2. **Sikap**

Seorang pustakawan dalam melayani pemustaka harus bersikap yang baik, sopan dan santun perlu dimiliki oleh pustakawan agar pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

3. **Poeple Skill**

People skill mencakup kemampuan berkomunikasi pustakawan dengan pemustaka dan pustakawan dengan sesama rekan pustakawan yang lain. Skill interpersonal pada people skill dalam pemberikan bimbingan penelusuran kepada pemustaka serta berkomunikasi interaktif saat pemberian bimbingan sangat diperlukan dalam skill interpesonal, Skill dalam penelusuran dengan Temu

Kembali Informasi (TKI) ini juga sangat diperlukan oleh pustakawan dibagian referensi karena perpustakaan banyak menyediakan beragam informasi,

4. Problem-Solving Skill

Problem-Solving Skill sangat diperlu dimiliki oleh pustakawan, karena sering terjadinya masalah di perpustakaan terutama di layanan sirkulasi membuat pustakawan harus tahu bagaimana cara memecahkan atau menyelesaikan masalah yang terjadi.

5. Tool Literacy

Mengetahui dan dapat mengoperasikan teknologi informasi menjadi sebuah kompetensi yang sangat diperlukan bagi pustakawan, karena kedepannya perpustakaan akan semakin berkembang dan bertambah maju.

Selain itu melakukan penelusuran juga membutuhkan skill, yaitu skill Temu Kembali Informasi (TKI), Skill TKI ini sangat diperlukan oleh pustakawan dibagian referensi karena perpustakaan banyak menyediakan beragam informasi.

Kemampuan *Pulishing literacy* juga diperlukan seorang pustakawan, agar pustakawan terbiasa dengan akses internet dan dapat menyebarkan informasi yang bermanfaat didalam web para pustakawan.

5.2 Saran

Saran yang dapat disampaikan penulis kepada pustakawan UIN Sunan Kalijaga adalah :

1. Bagi pustakawan yang masih belum memberikan alternatif informasi kepada pemustaka diharapkan kedepannya pustakawan dapat

memberikan alternatif informasi agar mempermudah dan membantu pemustaka dalam mencari informasi

2. Kurangnya *people skill* di dalam diri pustakawan terutama dalam hal komunikasi sering terjadi masalah dibagian layanan, kedepannya komunikasi pustakawan dengan pemustaka diharapkan dapat terjalin dengan lebih baik lagi.
3. Kurangnya kompetensi sikap pada diri pustakawan dapat dilihat masih ada pustakawan yang melayani pemustaka dengan tidak baik, dari segi ucapannya atau sikapnya. Diharapkan kedepannya pustakawan dapat menjadi lebih baik lagi.
4. Bagi pustakawan yang masih lemah dengan teknologi informasi dapat banyak belajar lagi, jadi tidak hanya sebagai operator saja kedepannya seorang pustakawan dapat menciptakan teknologi informasi yang mendukung pekerjaan pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsami. 2013. *Manajemen Penelitian.* Jakarta: PT Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsami. 2006. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

----------.2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Arlinda, Litia. 2013. *Hubungan Kompetensi Pustakawan dan Prestasi Kerja di UPT Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Basuki, Sulistyo. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Hermawan, Rachman. 2006. *Etika Kepustakawanan Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia.* Jakarta: Sagung Seto

http://www.anneahira.com/pengertian-analisis.htm diakses pada tanggal 23 Juni 2016 pukul 08.00

http://kbbi.web.id/analisis diakses pada tanggal 23 Juni 2016 pukul 08.05

http://www.pengertianpakar.com/2015/05/pengertian-dan-standar-pelayanan-publik.html# diakses pada tanggal 23 Juni 2016 pukul 08.47

http://lppbi-fiba.blogspot.co.id/2009/05/hak-akses-informasi-dan-peran.html diakses pada tanggal 11 Juni 2016 pukul 13.06

Ishak. 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi. Pustaha: Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi,* Vol. 4, No. 2 Desember

Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi

Lasa Hs. 2009. *Kamus kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta : Pustaka Book Publisher.

Martini, Nina Ariyani. 2010. *Psikologi Perpustakaan.* Jakarta: Universitas Terbuka

Nugrohuodhi, Agung. 2013. *Menakar Peranan Pustakawan dalam Ilmlementasi Teknologi Informasi di Perpustakaan*. Khizanah Al-Hikmah Vol 1. No 2 Juli-Desember

Nurlita, Bintang, 2012. *Analisis Kompetensi Pustakawan di UPU Perpustakaan Universitas Gadjah Mada Yogyakarta.* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Pendit, Putu Laxman. 2009. *Merajut Makna: Penelitian Kualitatif Bidang Perpustakaan dan Informasi.* Jakarta: Citra Karyakarsa Mandiri.

Pendit, Putu Laxman. 2003. *Penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi: Suatu pengantar Diskusi Epistimologi dan metodologi*. Jakarta : JIP-FSUI

Pendit, Putu Laxman. 2007. *Perpustakaan Digital.* Jakarta : Sagung Seno.

Purwono. 2012. *Materi Pokok Perpustakaan dan Kepustakawanan Indonesia.* Tanggerang Selatan : Universitas Terbuka.

Purwono. 2013. *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan.* Yogyakarta: Graha Ilmu

Rahayu, Lisda. 2012. Pelayanan Bahan Pustaka. Jakarta: JIP-FSUI

Rahardjo Adisasmita, 2009. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Makassar: PPKED

Restansi, Anisa Sri. 2012. *Solusi dan Strategi Perpustakaan dalam Menghadapi Para Digital Native*. Journal FKP2T Media Komunikasi Ilmiah Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 4 No 1 Juni

Qalyubi, Syihabuddin. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi.* Yogyakarta: Jurusan IPI. Fak. Adab UIN SUKA.

Qodriyah, Ulfa Laili. 2013. *Standar Kompetensi Pustakawan untuk Meningkatkan Pengelolaan Perpustakaan di SMP Muhamadiah 3 Depok Sleman Yogyakarta.* Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Saleh, Abdul Rahman. 2010. *Menejemen Perpustakaan.* Jakarta: Universitas Terbuka

Sarworini, Yunistya Sekar. 2008. Persepsi pemustaka Terhadap Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga

Steinbach, Robert. 2002. *Successful Lifelong Learning.* Jakarta : PPM

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Suhartika, I Putu. 2013. *Implementasi Teknologi Informasi Sebagai Usaha Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan*. E-prints institutional Repository Diponegoro University

Sutarno, NS, 2006. *Manajemen Perpustakaan Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : Sagung Seto

Sutarno WS. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta : Jala.

Suwarno, Wiji. 2014. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan; sebuah pendekatan praktis*. Yogyakarta : Ar-Ruzz.

Widyawan, Rosa. 2012. *Pelayanan Referensi Berawal dari Senyuman.* Bandung: Bahtera Ilmu.

Yusuf, Pawit. 2010. *Teori dan Praktik Penelusuran Informasi (Information Retrieval).* Jakarta : Kencana.

LAMPIRAN 1

SURAT PENETAPAN PEMBIMBING

SURAT PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR
PRODI ILMU PERPUSTAKAAN (IP S-1)
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA
Jl. Marsda Adisucipto Yogyakarta, 55281, Telp. (0274) 513949

53

Nomor : UIN.02/KJP.14/ 53 /16
Lamp. : Abstraksi
Hal : Penetapan Pembimbing I
Penetapan Pembimbing II

Yogyakarta, 22 February 2016, Jam 10:19 AM

Kepada Yth., Dra. Labibah. M.Lis.

Dosen Fakultas Adab Ilmu Budaya
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga
Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan judul Skripsi yang diajukan oleh Saudara :

Nama : AULIYA HANIFAH
NIM : 12140028
Fakultas : ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jurusan : ILMU PERPUSTAKAAN (IP S-1)
Judul : *KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENGHADAPI ERA TEKNOLOGI INFORMASI DI PERPUSTAKAAN UIN SUNAN KALIJAGA*

Ketua Jurusan/Prodi menetapkan Saudara sebagai Pembimbing dalam penulisan skripsi tersebut. Jika Saudara keberatan, harap memberitahukan kepada jurusan dalam waktu 3 hari, terhitung sejak surat ini diterima oleh Saudara.

Demikianlah agar dimaklumi.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Kajur/Kaprodi IP S-1

Marwiyah, S.Ag., SS., M.Lis.
NIP. 19690905 200003 2 001

Tembusan :
1. Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
2. Penasehat Akademik
3. Mahasiswa ybs.

LAMPIRAN 2

SURAT IJIN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
Jl. Marsda Adi sucipto Yogyakarta 55281 Telp./Fak. (0274)513949
Web : http://adab.uin-suka.ac.id E-mail : fadib@uin-suka.ac.id

Yogyakarta, 14 Maret 2016

Nomor : UIN.02/DA.1/PP.00.9/ 563 /2016
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada:
Yth, Kepala UPT Perpustakaan
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta
DI Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta menerangkan bahwa :

Nama : Auliya Hanifah
NIM : 12140028
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

bertujuan untuk melakukan penelitian di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta dalam rangka Penulisan Skripsi dengan Judul :

KOMPETENSI PUSTAKAWAN UIN SUNAN KALIJAGA
DALAM MELAYANI PENGGUNA DI ERA TEKNOLOGI INFORMASI

di bawah Bimbingan : Dra. Labibah. M.LIS

Sehubungan dengan itu, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut dalam rangka melakukan penelitian.

Atas kesediaan dan bantuan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

a.n. Dekan
Wakil Dekan Bidang Akademik.

Dr. Hisyam Zaini, MA.
NIP. 19[illegible]1109 199103 1 009

Tembusan :
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya;

LAMPIRAN 3

BUKTI TELAH MELAKUKAN PENELITIAN

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
PERPUSTAKAAN
Jln. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 548635 Fax(0274) 552231 Yogyakarta
Email. Lib@uin-suka.ac.id

SURAT KETERANGAN
Nomor:B-250/Un.02/L.1/TU.00/06/2016

Kepala Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga menerangkan bahwa yang tersebut di bawah ini :

Nama	: Auliya Hanifah
NIM	: 12140028
Prodi	: Ilmu Perpustakaan
Fakultas	: Adab dan Ilmu Budaya

telah selesai melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul : "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga Dalam Melayani Pengguna di Era Teknologi Informasi" berdasarkan surat Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Adab dan Ilmu Budaya Nomor:UIN.02/DA.1/PP.00.9/563/2016 Tanggal 14 Maret 2016 Perihal: Permohonan Izin Penelitian.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 17 Juni 2016

Kepala,

KEMENTERIAN AGAMA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA UPT. PERPUSTAKAAN REPUBLIK INDONESIA

Hj.Sri Rohyanti Zulaikha

LAMPIRAN 4

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : H.A Daldiri, S.Sos

Jabatan : Kepala Pustakawan UIN Sunan Kalijaga

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 05 April 2016

Informan

H.A Daldiri, S.Sos

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widyastuti Kartini, S.Sos

Jabatan : Kabid Layanan Teknis

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 28 Maret 2016

Informan

Widyastuti Kartini, S.Sos

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Bambang Heru Nurwoto

Jabatan : Kabid Layanan Teknologi Informasi

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 04 April 2016

Informan

Drs. Bambang Heru Nurwoto

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dra. Ida Nur'aini Hadna, M.Pd.

Jabatan : Kabid Layanan Pemustaka

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Maret 2016

Informan

Dra. Ida Nur'aini Hadna, M.Pd

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyani, S.Ag.,M.IP

Jabatan : Kaur Referensi dan Serial

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Maret 2016

Informan

Wahyani, S.Ag.,M.IP

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hj. Dra. Retno Wuri W

Jabatan : Staf Layanan Serial

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Maret 2016

Informan

Hj. Dra. Retno Wuri W

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sri Lestari, M.IP

Jabatan : Kaur Sirkulasi

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 15 April 2016

Informan

Sri Lestari, M.IP

LEMBAR PERNYATAAN INFORMAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Harniyati, S.H

Jabatan : Staf Layanan Sirkulasi

Menyatakan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai sebagai narasumber dan menyetujui nama informan dicantumkan dalam skripsi oleh saudara Auliya Hanifah sebagai penyusun skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan UIN Sunan Kalijaga dalam Melayani Pemustaka di Era Teknologi Informasi"

Demikian lembar pernyataan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 30 Maret 2016

Informan

Harniyati, S.H

LAMPIRAN 5

PEDOMAN WAWANCARA

1. Bapak/Ibu mulai bekerja di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sejak kapan?
2. Pertama kali ditempatkan di bagian apa ?
3. Sekarang ditempatkan dibagian apa ?
4. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dahulu sudah maju atau belum ?
5. Kalau dahulu pelayanan di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga seperti apa ?
6. Bedanya pelayanan dahulu dengan yang sekarang apa ?
7. Menurut Bapak/Ibu adanya teknologi informasi di perpustakaan sangat membantu atau tidak ?
8. Pernah ada keluhan dari pemustaka tidak ?
9. Masalah yang sering terjadi di layanan referensi/sirkulasi seperti apa ?
10. Cara mengatasi keluhan atau masalah seperti apa ?
11. Ada kesulitan tidak dalam melayani pemustaka dengan menggunakan teknologi informasi ?
12. Menurut Bapak/Ibu perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pemustaka dengan menggunakan teknologi informasi ?
13. Dalam kelompok pustakawan sendiri ada kegiatan tidak didalamnya ?
14. Menurut Bapak/Ibu pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?
15. Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ?

LAMPIRAN 6

TRANSKIP WAWANCARA

Transkip wawancara dengan Ibu Widyastuti Kartini

Bagian Layanan Teknis

Penulis = (P)

Ibu Widyastuti = (W)

P : Ibu mulai bekerja di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sejak kapan ?

W : Tanggal 1 Oktober 1986, waktu itu masih tenaga HR (*honorer*) belum pegawai tetap (belum PNS).

P : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian apa ?

W : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian Sirkulasi

P : Sekarang ditempatkan dibagian apa ?

W : Sekarang dibagian Kobid (Koordinator Bidang) Layanan Teknis, dari tahun 1986 sampai sekarang sudah ditempatkan diberbagai bidang di perpustakaan (rotasi pegawai).

P : Waktu ibu pertama kali bekerja, perpustakaannya sudah maju atau belum ?

W : Belum begitu maju, semua dikerjakan masih secara manual, belum terotomasi

P : Kalau dulu pelayanannya seperti apa ?

W : Model layanan sebelum tahun 1997 masih layanan tertutup, masih menggunakan kartu katalog, kalau mahasiswa mau meminjam mahasiswa mencari judul, pengarang atau subyek yang diketahui lewat kartu katalog, dicatat lalu di serahkan ke petugas, dan petugas yang mengambilkan bukunya, mahasiswa tidak mengambil sendiri.

P : Layanan tertutup sampai tahun berapa bu ?

W : Sampai tahun 1996

P : Berarti mulai masuk teknologi informasi tahun 1996 juga bu ?

W : Tahun 1994 sudah ada tetapi belum secara keseluruhan masih setengah, sebagian masih ada layanan tertutup sebagian layanan terbuka.

P : Tahun 1994 teknologi informasi yang ada saat itu seperti apa bu ?

W : Teknologi yang digunakan masih terbatas untuk proses atau pengolahan, akan tetapi perpustakaan sudah menyediakan layanan internet diruangan khusus atau tersendiri, untuk transaksi layanan peminjaman dan pengembalian dahulu enggunakan barcode, sedangkan sekarang telah berbasis RFID

P : Bedanya pelayanan dulu dengan sekarang apa bu ?

W : Kalau dulu pelayanan masih menggunakan sistem tertutup, yaitu petugas masih mengambilkan buku yang mau dipinjam, sekarang pelayanan menggunakan sistem terbuka, mahasiswa bisa mencari koleksi sendiri, untuk peminjamn juga sudah mandiri.

P : Pernah ada keluhan tidak bu, saat teknologi informasi masuk perpustakaan ?

W : Pada awal adanya teknologi informasi ada keluhan, karena penguasaan teknologi belum sepenuhnya dikuasai oleh orang-orang yang berpengetahuan khusu, masih berpengetahuan secara umum, sekarang sudah orang-orang yang menguasai disamping itu juga telah ada sarjana dibidang komputer.

P : Keluhan dari pengguna biasanya seperti apa bu ?

W : Keluhannya antara lain seperti *opac,* saat pencarian koleksi di *opac* ada tapi di rak tidak ada. Kalau seperti itu biasanya mahasiswa setelah baca buku mengembalikan buku nya tidak pada tempatnya lagi, jadi buku tidak ada di raknya. Disamping itu masih ada pengguna yang belum menguasai teknologi dalam penggunaan layanan diperpustakaan.

P : Cara mengatasinya dari pustakawan sendiri seperti apa bu ?

W : Mengatasinya langsung ke pengguna, kesulitan apa yang dihadapi, bila masalah pencarian koleksi, maka kami bantu cara penelusurannya sampai cara mencarinya dirak atau ditandon, bila masalah teknologi kita pandu sampai mereka faham.

P : Menurut ibu ada kesulitan tidak dalam melayani pengguna setelah adanya teknologi informasi ?

W : Tidak, malah banyak membantu.

P : Menurut ibu perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

W : Tidak perlu keahlian khusus dilayanan yang ada teknologi informasinya, karena kita sebatas operator, sebelumnya telah diberitahu cara menggunakannya seperti apa, untuk dibagian pengolahan harus menguasai ilmu atau pedoman pengolahan

P : Menurut ibu pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

W : Untuk masalah kompetensi perpustakaan telah ada aturan dari Perpustakaan Nasional, kita tinggal mengacu kesana.

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sudah banyak teknologi informasinya ?

W : Semua pustakawan harus bisa mengoperasikan komputer, standar dasarnya. Adanya rolling serta piket malam maupun sabtu untuk paling tidak diharapkan semua pegawai dapat memahami pekerjaan disegala bidang yang ada di perpustakaan.

P : Saat ada teknologi informasi berarti ikut kursus atau belajar sendiri bu ?

W : Ada yang kursus dengan biaya sendiri, ada pula yang dibiayai oleh instansi. Disamping itu kita diberikan kesempatan untuk ikut seminar, pelatihan, workshop dll dengan dibiayai instansi maupun biaya sendiri.

P : Untuk teknologi informasi yang terbaru di perpustakaan ada apa saja bu ?

W : Teknologi informasi yang baru ada :

1) RFID. Dalam bertransaksi layanan pemustaka Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga berbasis RFID atau menggunakan frekuensi radio. Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga mendapat REKOR MURI sebagai pengguna RFID pertama kali di Indonesia dalam pelayanan.
2) Digital Signage yaitu papan informasi lewat komputer untuk mengutarakan kegagalan atau keberhasilan transaksi secara real time dan sebagai papan pengumuman terkait informasi perpustakaan.
3) Cek Histori Peminjaman Pemustaka yaitu mahasiswa dapat mengecek histori peminjamannya di www.lib.uin-suka.ac.id/pemustaka.
4) OPAC Android yaitu aplikasi OPAC pada android.
5) ELMI (Elektonik Jurnal Sistem) yaitu kumpulan data base jurnal yang pernah dilanggan perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
6) Sistem Peminjam Carel Room secara mandiri atau Booking Call.
7) Research yaitu untuk mencari laporan-laporan tentang statistik, administrasi, layanan sirkulasi perpustakaan di www.lib.uin-suka.ac.id/research.
8) Sistem Melacak ID Mahasiswa yaitu digunakan untuk digital forensik jika terjadi kecuranagn.

P : Pernah terjadi eror tidak teknologi informasi yang ada diperpustakaan ?

W : Pernah ada eror teknologi informasi baik dalam hal, *hardware, software,* maupun IP nya, yang menangani khusus bidang TI perpustakaan.

Mengetahui

Widyastuti Kartini, S.Sos

Transkip wawancara dengan Bapak Daldiri

Kepala Pustakawan UIN Sunan Kalijaga

Penulis = (P)

Pak Daldiri = (D)

P : Bapak mulai bekerja di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sejak kapan ?

D : Dari tahun 2000, sebelumnya bekerja diperpustakaan adab

P : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian apa ?

D : Dibagian pengolahan

P : Sekarang ditempatkan dibagian apa ?

D : Sekarang di layanan corner juga ketua pustakawan di UIN Sunan Kalijaga

P : Waktu bapak pertama kali bekerja, perpustakaannya sudah maju atau belum ?

D : Belum maju sekali

P : Kalau dulu pelayanannya seperti apa ?

D : Pelayanan masih manual, belum ada opac dan pakai kartu katalog, presensi sudah komputer dan dibagian pengolahan sudah memakai komputer.

P : Bedanya pelayanan dulu dengan sekarang apa pak ?

D : Sekarang lebih cepat dan lebih tepat

P : Menurut bapak adanya teknologi informasi diperpustakaan sangat membantu tidak ?

D : Sangat membantu dengan adanya teknologi informasi diperpustakaan

P : Pernah ada keluhan dari pengguna tidak pak ?

D : Bagi pemustaka yang tidak disiplin, gangguan teknis misal mati listrik atau MPS rusak bukan hanya mahasiswa yang kesulitan pegawai juga mengalami kesulitan karena lama prosesnya.

P : Cara mengatasinya seperti apa pak ?

D : Dilihat kasusnya seperti apa dulu

P : Ada kesulitan tidak pak dalam melayani pengguna menggunakan teknologi informasi ?

D : Tidak ada kesulitan dengan menggunakan teknologi informasi

P : Pernah menemukan pemustaka yang tidak bisa menggunakan teknologi informasi tidak pak ?

D : Pernah menemukan tapi nanti dipandu oleh pustakawan

P : Kalau melakukan bimbingan ada tidak diperpustakaan pak ?

D : Adanya pemberian bimbingan di perpustakaan, mahasiswa yang meminta seperti bertanya yang macam-macam dan pustakawan memberikan jawaban itu termasuk bimbingan.

P : Menurut bapak perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

D : Tidak harus, tapi bisa menjalankan tugas kepustakawanan, semua pekerjaan harus bisa melaksanakannya.

P : Menurut bapak pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

D : Kompetensi diperlukan, kompetensi kepustakawanan seperti layanan, teknis, pelestarian, pengolahan dan it juga

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di Perpustakaan UIN Sunan kalijaga yang sudah banyak teknologi informasinya ?

D : Acuannya undang-undang perpustakaan peraturan Perpustakaan Nasional

P : Ada kegiatan pustakawan tidak pak untuk pelatihan di UIN Sunan Kalijaga ?

D : Ada pelatihan dan pendidikan dikegiatan pustakawan

P : Kegiatannya rutin tidak pak ?

D : Tidak rutin tapi esidental, seperti sekarang ada pelatihan TOT di Perpustakaan Nasional diutus satu orang atau beberapa orang

P : Yang dikirim kepelatihan ada aturan sendiri atau bagian-bagian sendiri pak ?

D : Yang belum melakukan materi dipelatihan itu yang dikirim, kalau tidak ditolak oleh Perpustakaan Nasional karena sudah pernah mengikuti pelatihan tersebut.

P : Pelatihannya apa saja pak ?

D : Pelatihan servis mendatangkan yang ahli seperti pelatihan pelayanan bagaimana bersikap, senyumnya harus bagaimana.

Mengetahui

H.A. Daldiri, S.Sos

Transkiip wawancara Bapak Bambang

Bagian Layanan Teknologi Informasi

Penulis = (P)

Pak Bambang = (B)

P : Bapak mulai bekerja di perpustakaan uin sejak kapan ?

B : Mulai bekerja tahun 2008

P : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian apa ?

B : Pertamakali dibagian sirkulasi, awalnya guru kemudian menjadi tenaga pustakawan ikut CPTA diklat tiga bulan , kemudian hampir delapan sampai sembilan tahun di sirkulasi lalu pindah ke referensi.

P : Sekarang ditempatkan dibagian apa ?

B : Sekarang dibagian Kabid Teknologi Informasi

P : Waktu bapak pertama kali bekerja, perpustakaannya sudah maju atau belum ?

B : Waktu masuk perpustakaan sudah maju, waktu itu ada perpindahan layanan dari sistem siprus barcode ke layanan mandiri, buka layanan perpustakaan juga hanya setengah hari, setengah hari sisanyauntuk mengolah atau memberi chip untuk penghubung siprus MPS=fiblio baru MPS/MPK. Jadi sudah dikategori maju sudah terotomasi karna sudah pakai sistem barcode.

P : Kalau dulu pelayanannya seperti apa ?

B : Sudah *open access*.

P : Bedanya pelayanan dulu dengan sekarang apa pa ?

dulu petugas melayani dengan cara menscan buku dengan ktmnya. Kalau sekarang mahasiswa bisa meminjam mandiri, pustakawan hanya memantau dalam

melakukan transaksi lewat komputer, dikomputer sudah ada data diri sesuai dengan ktm, desskripsinya sudah ada semua.

P : Menurut bapak adanya teknologi informasi diperpustakaan sangat membantu tidak ?

B : Membantu lebih ringan fungsinya.

P : Pernah ada keluhan dari pengguna tidak pak ?

B : Keluhan kalau listrik mati, kalau dibagian ti tidak bisa langsung dihidupkan servernya sistemnya, jadi harus ke ruang server dimatikan dulu sebelum arus listrik habis dimatikan. Pemustaka tahunya kan kalau listrik sudah hidup berarti sudah bisa dipakai, kenapa tidak langsung dihidupkan ? karena menunggu listrik stabil lima sampai sepuluh menit demi perawatan sistem.

P : menurut bapak perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

B : Jadi menurut saya perpustakaan harus ada tiga tenaga idealnya, pustakawan, tenaga teknis pustakawan dan tenaga administrasi. Ti ini termasuk tenaga teknis, misalnya kalau servernya rusak yang memperbaiki tenaga ti, karena sekarang tidak ada perpustakaan yang tidak terotomasikan, jadi gunanya untuk mendukung kelancaran perpustakaan dalam melayani pemustaka. Kedepannya memang pustakawan harus tahu teknologi informasi karena saling berkaitan, sebagai contoh pustakawan kalau hanya tahu tentang klasifikasi, katalogisasi, tajuk subyek kalau hanya sebatas itu saja tidak bisa bagaimana menggunakan scenner, bagaimana nanti memecah file, bagaimana nanti mengupload digilib memang idealnya harus tahu teknologi informasi , apalagi tahun ini ada butir pekerjaan pustakawan harus bisa ti, contohnya pustakawan mengelola basis data kan harus tahu it, berikutnya kurikulumnya juga harus menyesuaikan sekarang, kalu tidak verivikasi data, bagaimana cara mengbackup data, contoh sekarang ini server digilib di PTIPD lagi mati, nah kalau kita tidak tahu harus di backup dahulu datanya agar tidak nhilang. Sekarang tugas-tugas seperti itu ada yang mengharuskan pustakwan itu bisa mutlak diperlukan pustakawan tahu it. Idealnya

pustakawan melakukan pelatihan khusus pustakawan yang berkaitan dengan ti, contoh bagaimana membuat web, perpustakaan kan mempunyai web sendiri dalam setiap tahun kan perlu ada inovasi mengenai tampilannya dan sebagainya, pengembangan sdm kan mengarah ke pelatihan ya.

P : Menurut bapak pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

B : Saya kira pustakawan harus punya kompetensi ya, pustakawan kan orang yang mempunyai kompetensi bidang kepustakawanan diperoleh baik dibidang pendidikan maupun pelatihan, yang mempunyai tugas pengelolaan dan pelayanan. Kompetensinya apa ? ya dibidang kepustakawanan.

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di perpustakaan uin suka yang sudah banyak teknologi informasinya ?

B : Kompetensi yang berkaitan dengan profesionalnya sebagai pustakawan (berkaitan dengan kalsifikasi, katalogisasi, dll), kompetensi sosialnya berkaitan dengan teknologi bisa facebookan blog itu juga berkaitan dengan kompetensi sosialnya, dan kompetensi kepribadian.

P : Kalau menempatkan pustakawan dibagian layanan tertentu diperlukan keahlian tertentu juga tidak pak ?

B : Seperti yang sudah saya bilang tadi perpustakaan mempunyai tiga tenaga yaitu pustakawan, tenaga teknis pustakawan dan tenaga administrasi. Diperpustakaan uin sendiri semua staf ada 48 terdiri dari 18 pustakawan, 26 tenaga administrasi (yang bekerja di bagian TU dan bagian layanan) dan 4 tenaga teknis bagian it, pustakawan biasanya dibagian koordinatornya saja, yang melayani langsung itu bukan pustakawan mereka itu staf perpustakaan atau tenaga administrasinya. Kadang persepsi dari pemustaka yang melayani adalah pustakawan padahal bukan, pustakawan hanya koordinatornya.

Mengetahui

Drs. Bambang HN

Transkip wawancara dengan Ibu Ida Nur'aini Hadna

Bagian Layanan Pemustaka

Penulis = P

Ibu Ida = I

P : Ibu mulai bekerja di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sejak kapan ?

I : Mulai bekerja di perpustakaan sejak masuk pertama kali tahun 1994. Awalnya di Perpustakaan Fak. Tarbiyah sebelum ada kebijakan sentralisasi perpustakaan. Tahun 1997-1998 dilakukan sentralisasi perpustakaan sehingga hanya ada satu perpustakaan pusat. Perpustakaan fakultas dilebur menjadi di perpustakaan pusat, baik koleksi maupun pustakawannya. Kemudian saya masuk ke Perpustakaan Pusat tahun 2000

P : Pelayanan perpustakaan Fak. Tarbiyah sendiri dahulu seperti apa bu ?

I : Sistem layanan yang digunakan di Fak. Tarbiyah adalah manual dan *close access*.

P : Sekarang di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga ditempatkan dibagian apa ?

I : Saat ini sebagai Koordinator Bidang Layanan Pemustaka yang bertugas mengkoordinasikan seluruh kegiatan layanan yang ada di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga, yang meliputi layanan informasi, layanan regferensi dan serial, layanan sirkulasi, layanan piket malam, layanan piket sabtu, dan mahasiswa part time.

P : Kalau dahulu pelayanannya seperti apa ?

I : Sistem layanannya adalah *open access* dan menggunakan semi otomasi, yaitu menggunakan sistem manual dan juga otomasi. Koleksi yang sudah diolah secara otomasi, maka layanannya secara otomasi, sedangkan koleksi yang belum diolah secara otomasi, maka layanannya secara manual.

P : Ada kendalanya tidak bu saat itu menggunakan dua sistem layanan ?

I : Banyak kendala yang dihadapi dalam menggunakan dua sistem, terutama yang menggunakan sistem manual. System manual dilakukan dengan cara menggunakan kartu catalog, kartu anggota, kartu kendali. Jumlah pemustaka yang banyak dengan dilayani oleh terbatasnya pengelola perpustakaan, membuat layanan sering terkendala karena harus mencari kartu buku dan kartu anggota secara manual. Keadaan ruangan yang panas dan jumlah pemustaka yang banyak, baik untuk meminjam maupun mengembalikan buku, membuat emosi petugas maupun pemustaka sering terjadi. Hal ini karena kesulitan mencari kartu-kartu tersebut, walaupun kartu-kartu juga sudah ditata berurutan.

P : Perbedaan pelayanan dahulu dengan sekarang apa bu ?

I : Ketika layanan sudah dilakukan secara full otomasi, masalah-masalah yang sering terjadi antara pemustaka dengan petugas jadi banyak berkurang. Layanan juga dapat dilakukan dengan lebih cepat. Petugas lebih ringan bekerja, pemustaka juga menjadi lebih nyaman. Layanan otomasi juga mempermudah petugas dalam melayani permintaan dosen. Jika dalam layanan manual, dosen dapat meminjam buku dengan jumlah tidak terbatas dan dengan waktu yang tidak terbatas juga (karena petugas enggan menagih peminjaman koleksi kepada dosen, apalagi yang berdenda), maka melalui system otomasi semua peminjaman buku dapat terkontrol oleh seluruh pemustaka. Dengan demikian, jika ada dosen yang lama tidak mengembalikan buku juga akan ketahuan.

P : menurut ibu adanya teknologi informasi di perpustakaan sangat membantu tidak ?

I : Ketika penggunaan TI lebih berkembang lagi dengan penggunaan teknologi RFID, layanan jadi lebih ringan dan lebih cepat lagi. Pemustaka melakukan peminjaman dan pengembalian secara mandiri. Koleksi juga lebih aman karena transaksi yang dilakukan tidak sesuai prosedur akan membuat alarm di *gateway* berbunyi.

P : Pernah ada kendala tidak bu saat teknologi informasi sudah diterapkan diperpustakaan ?

I : Masih ada kendala yang dihadapi walaupun TI sudah diterapkan, yaitu pencetakan barcode yang terdapat pada KTM yang sering tidak support dengan sistem yang ada di perpustakaan sehingga sering menghambat proses transaksi. Kemudahan penggunaan TI juga banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa untuk saling menggunakan KTM orang lain. Ke depan perpustakaan sudah menyiapkan sistem yang dilakukan untuk mengantisipasi hal ini. Selain itu, kendala yang lain adalah terhambatnya pemeliharaan ataupun pengadaan hardware atau perangkat-perangkat elektronik yang seharusnya sudah saatnya ganti. Hal ini membuat system terkadang menjadi hang sehingga layanan jadi terganggu.

Kendala lain dengan adanya sistem full otomasi (dan yang paling sering dikeluhkan oleh pemustaka) adalah ketika listrik mati karena semua layanan akan dihentikan. Semua system saling berkaitan, mulai dari peminjaman kunci locker, pintu masuk, hingga transaksi peminjaman dan pengembalian koleksi tidak dapat dilakukan. Dengan kata lain, ketika listrik mati semua layanan terhenti. Belum lagi ditambah ruangan yang panas dan terkadang gelap karena gedung perpustakaan ini didesign tertutup. Kendala listrik mati hanya dapat diatasi dengan adanya genset. Sayangnya perpustakaan belum memiliki genset sendiri.

P : Pernah tidak bu menemukan pengguna yang masih tidak bisa menggunakan teknologi informasi di perpustakaan ?

I : Walaupun sudah ada sosialisasi penggunaan TI di perpustakaan, yaitu ketika user education mahasiswa baru, tetapi masih banyak dijumpai mahasiswa yang belum bisa menggunakannya. Mungkin waktu user education dia tidak memperhatikan, mungkin juga karena dia jarang ke perpustakaan sehingga kurang familiar dengan perangkat TI kita. Jika menjumpai mahasiswa yang demikian, maka petugas akan membantu membimbing agar lain waktu jika melakukan transaksi tidak bingung lagi. Ada juga yang tida dapat menggunakan karena ternyata dia bukan mahasiswa UIN, dia menggunakan KTM mahasiswa UIN. Jika menjumpai hal sepeerti ini, maka mahasiswa yang bersangkutan dinasihati tidak dapat meminjam koleksi, hanya dapat baca di tempat atau foto kopi. Sementara

itu, KTM yang digunakan untuk transaksi tersebut diblokir selama 3 bulan karena telah dipinjamkan kepada orang lain. Mahasiswa UIN pemilik KTM yang dipinjamkan tadi akan dinasihati ketika menghubungi petugas.

P : Menurut ibu perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

I : Kalau kita disini ada yang sebagai operator ada yang sebagai programer, untuk pemanfaatan dan pengembangan TI perpustakaan perlu memiliki SDM sendiri agar tidak tergantung kepada unit lain.

P : Apakah ada program yang dibuat atau dikembangkan oleh staf it sendiri bu ?

I : Ada seperti sistem locker, data statistik di pintu masuk juga.

P : Menurut ibu pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

I : Pustakawan harus memiliki kompetensi. Untuk membimbing pemustaka dalam mencari informasi tentunya pustakawan perlu memiliki pengetahuan dan keterampilan agar dapat memberikan informasi yang cepat, tepat, dan akurat (kognitif). Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, misalnya menghadapi pemustaka yang bermasalah atau melakukan pelanggaran, perlu dilakukan layanan dengan teguran yang humanis dan mendidik (afektif). Dengan cara yang demikian maka pesannya dapat tersampaikan dengan baik dan mahasiswa yang melakukan pelanggaran juga tidak sakit hati sehingga diharapkan lain kali dia tidak akan melakukan pelanggaran lagi. Pustakawan perlu selalu menjaga hubungannya baik hablumminalloh maupun hablum minanaas agar dapat menjaga keseimbangan hidupnya sehingga dapat menjaga perilaku yang jujur, penuh semangat, arif, bijaksana, atau dengan kata lain dapat bekerja secara professional (spiritual)

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sudah banyak teknologi informasinya ?

I : Pustakawan perlu memiliki kompetensi, baik dari ranah kognitif, afektif, maupun spiritual seperti telah disampaikan di depan. Ketiga ranah tersebut harus selalu diolah dan ditingkatkan. Pengembangan SDM yang kontinyu perlu selalu

dilakukan. Hanya sayangnya di UIN Sunan Kalijaga program pengembangan SDM belum dilaksanakan secara maksimal. Semoga ke depan dapat lebih baik sehingga perpustakaan UIN Sunan Kalijaga dapat berkembang lebih baik lagi.

Mengetahui

Dra. Ida Nur'aini Hadna, M.Pd

Transkip wawancara dengan Ibu Wahyani

Bagian Layanan Referensi

Penulis = P

Ibu Wahyani = Wh

P : Ibu mulai bekerja di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sejak kapan ?

Wh : Mulai bekerja akhir tahun 2007

P : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian apa ?

Wh : Pertama di sirkulasi selama 4 bulan, kemudian pindah di *iranian corrner* dua tahun, lalu pindah ke sirkulasi satu tahun, lalu ke layanan teknis pengembangan koleksi delapan bulan, pindah lagi ke layanan referensi dua tahun, pindah lagi ke sirkulasi saru tahun dua bulan.

P : Sekarang ditempatkan dibagian apa ?

Wh : Sekarang dibagian referensi dan serial sudah satu tahun.

P : Waktu ibu pertama kali bekerja, perpustakaannya sudah maju atau belum ?

Wh : Waktu masuk perpustakaannya sudah terotomasi, layanan pengembalian dan peminjaman sudah otomasi. Waktu itu RFID sudah mulai dikerjakan, pertengahan 2008 penerapan program RFID dibagian sirkulasi yaitu peminjaman dan pengembalian. Sistem pelayanannya juga sudah *open access*

P : Menurut ibu adanya teknologi informasi di perpustakaan sangat membantu tidak ?

Wh : Sangat membantu dan manfaatnya jauh lebih banyak

P : Ada kendala tidak bu setelah adanya teknologi informasi di perpustakaan ?

Wh : Kendala tetap ada biasanya *hardware*, *software*nya, kalau *brainware*nya paling kurang siap atau kurang hati-hati. Tapi nilai manfaatnya jauh lebih banyak.

P : Pernah ada keluhan dari pengguna tidak bu ?

Wh : Komplan pasti ada, apa lagi sekarang bukan hanya berbasis intranet, tapi sudah internet, biasanya masalah listrik jelas tidak bisa memakai sistem yang ada, kemudian kalau ada jaringannya yang tidak beres kadang ada beberapa kendala. Kendalanya lebih ke sumber yang arus listrik atau server, kadang kurang terampil menggunakannya, tapi kalau dibagian layanan harus terampil.

P : Pernah tidak bu menemukan pengguna yang masih tidak bisa menggunakan teknologi informasi di perpustakaan ?

Wh : Banyak sekali waktu awal-awal berbasis RFID, mahasiswa baru masih belum bisa memanfaatkan secara maksimal, lebih banyak ke *personal*nya dalam menggunakan teknologi informasi karena faktor keteledoran. Kalau belum bisa kita ajari dan diberikan bimbingan penelusuran

P : Biasanya ada pemberian bimbingan tidak bu di perpustakaan ?

Wh : Pemustaka menerima bimbingan penelusuran dari pustakawan, mendampingi bagaimana mengakses jurnal, membimbing pemustaka dalam menelusur sumber rujukan umum dan memberitahukan bagaimana teknik penelusurannya. Untuk waktubimbingan bisa kapan saja meminta bimbingan pembelajaran atau konsultasi.

P : Menurut ibu perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

Wh : Teknologi informasi merupakan alat yaang mendukung dan sekarang sudah menjadi kebutuhan pokok diperpustakaan, mau tidak mau pustakawan harus melek teknologi informasi jadi paling tidak pustakawan mau dan bisa mengoprasikan teknologi informasi yang diadopsi dilayanan perpustakaan itu.

P : Menurut ibu pustakawan harus bisa bidang lain tidak bu ? atau ada ketentuan khusus untuk menjadi pustakawan uin ?

Wh : Kalau itu tidak tahu persis, kembali ke *person*nya masing-masing, ada kemauan dari diri sendiri harus bisa mau belajar juga, kalau perekrutan pustakawan tidak tahu persis harus yang seperti apa, jadi yang ada saja dihadapi, layanan yang menggunakan teknologi informasi idealnya pustakawan harus menyesuaikan diri dengan teknologi informasi yang digunakan. Kalau berbicara ideal ya seharusnya ada, minimal mengoprasionalkan sebagai user.

P : Ada tidak bu program yang dibuat atau dikembangkan sendiri oleh staf uin ?

Wh : Ada seperti untuk otomasi perpustakaan seperti siprus kita dulu membeli program dari luar kemudian banyak dikembangkan sendiri, seperti layanan skripsi dulu kan layanannya mencatat seakarang sudah scan barcode, kemudian loker itu kreatifitas staf perpustakaan dibagian ti, kemudian yang pintu masuk itu juga. Ada juga ELMI (online jurnal collection) itu juga dikembangkan oleh staf it. Web based application pemustaka juga dikembangak oleh staf it.

P : Kalau masalah-masalah yang sering terjadi di layanan referensi apa bu ?

Wh : Biasanya masalah yang sering terjadi dibagian layanan referensi yaitu kurangnya komunikasi pemustaka dengan pustakawan, pola komunikasi dengan pemustaka tidak baik, adanya miskomunikasi dengan pemustaka baik pustakawannya yang kurang peka atau pun pustakawan menganggap pemustaka tahu jadi pustakawan tidak bertanya dengan intensif ke pemustaka.

P : Menurut ibu pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

Wh : Perlu kompetensi, biasanya kalau pustakawan yang mau naik pangkat harus punya kompetensi atau sertifikat. Paling tidak pustakawan mempunyai kompetensi minimal harus ada dua yaitu kompetensi personal dan profesional. Kompetensi personal kaitannya dengan pemustaka, pustakawan dituntut untuk bisa berkomunikasi dengan pemustaka, paham dengan komunikasi interpersonal itu penting sekali, karena untuk tahu kebutuhan pemustaka, untuk bisa menjawab pertanyaan pemustaka, kalau kita tidak bisa berkomunikasi dengan pemustaka akan susah. Selanjutnya pustakawan mampu menjalin kerjasama dengan pustakawan yang lain kaitannya dengan mendukung layanan yang ada.

Kompetensi profesioal kompetensi yang didukung pengetahuan pustakawan dan pendidikan sebagai bekal untuk menjalankan aktifitas sebabagai profesi pustakawan. Contohnya harus melek teknologi informasi, bukan hanya tahu tapi mengenalkan dan mengembangkan untuk meningkatkan pelayanan, lalu tahu sumber-sumber informasi, tahu tentang menejemen penelitian walau sedikit-sedikit juga harus tahu.

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di perpustakaan uin suka yang sudah banyak teknologi informasinya ?

Wh : Kompetensi pustakawan sudah diatur oleh lembaga profesi diatur untuk jabatan fungsional pustakawan, biasanya untuk naik pangkat harus bisa kompetensi apa. Kompetensi inti pustakawan yaitu melayani, mengkoordinir, melestarikan bahan pustaka dan lain-lain.

Mengetahui

Wahyani, MIP

Transkip wawancara dengan Ibu Retno

Bagian Layanan Referensi

Penulis = (P)

Ibu Retno = (R)

P : Ibu mulai bekerja di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sejak kapan ?

R : Mulai bekerja tahun 2000

P : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian apa ?

R : Pertama kali di tempatkan di kegiatan pengolahan bahan pustaka (BP)

P : Sekarang ditempatkan dibagian apa ?

R : Sekarang ditempatkan dibagian serial

P : Waktu ibu pertama kali bekerja, perpustakaannya sudah maju atau belum ?

R : Dulu masih belum maju, masih manual kalau ada teknologi masih sederhana

P : Kalau dulu pelayanannya seperti apa ?

R : Pelayanan sirkulasi masih manual masih menggunakan kartu buku, dendanya juga masih manual masih sederhana.

P : Bedanya pelayanan dulu dengan sekarang apa bu ?

R : Dulu masih manual, sekarang sudah ada teknologi informasi yang lebih praktis, tepat, cepat dan mudah.

P : Menurut ibu adanya teknologi informasi diperpustakaan sangat membantu tidak ?

R : Sangat membantu

P : Awalnya merasa kesulitan tidak bu adanya teknologi informasi di perpustakaan ?

R : Iya kesulitan karena saya S1 nya (non perpustakaan, non TI), lemah diteori tentang perpustakaan dan teknologi informasi.

P : Mengatasi kesulitannya seperti apa bu?

R : Sambil jalan saja belajar TI, belajar otodidak, TI yang dikuasai yang biasa digunakan diperpustakaan untuk bekerja saja, teknologi informasikan selain menguasai ilmunya harus ada pembiasaan.

P : Menurut ibu ada kesulitan tidak dalam melayani pengguna setelah adanya teknologi informasi ?

R : Kesulitan ada karena saya tidak menguasai teknologi informasi

P : Menurut ibu perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

R : Perlu keahlian khusus tentang TI bagi pustakawan untuk melayani pengguna.

P : Menurut ibu pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

R : Harus mempunyai kompetensi, paling tidak harus tahu tugas-tugasnya dan berpengetahuan teknologi informasi.

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sudah banyak teknologi informasinya ?

R: Yang pasti kompetensi dibidang perpustakaan, kemampuan memberikan pelayanan, kemampuan teknis mengelola perpustakaan, menjadikan user senang ke perpustakaan, dan pengetahuan teknologi informasi sangat penting.

Mengetahui

H. Dra. Retno Wuri W

Transkip wawancara dengan Ibu Sri Lestari

Bagian Layanan Sirkulasi

Penulis = (P)

Ibu Sri Lestari = (SL)

P : Ibu mulai bekerja di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sejak kapan ?

SL : Saya bekerja mulai tahun 2005

P : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian apa ?

SL : Pertama kali ditempatkan dibagian pengolahan buku, lalu dipindah ke bagian sirkulasi pengembalian peminjaman sekitar dua tahun, tahun 2008 dipindahkan kebagian pengolahan lagi disana tiga tahun, tahun 2010 dipindah kebagian pengembangan koleksi, tahun 2015 dipindahkan ke bagian sirkulasi sampai sekarang

P : Sekarang ditempatkan dibagian apa ?

SL : Sekarang dibagian Kaur Layanan Sirkulasi

P : Waktu ibu pertama kali bekerja, perpustakaannya sudah maju atau belum ?

SL : Perpustakaan untuk Perguruan Tinggi saat itu sudah lumayan maju, semakin maju dan semakin kedepan semakin berkembang

P : Kalau dahulu pelayanannya seperti apa ?

SL : Pelayanannya masih menggunakan dua sistem menggunakan CDSISIS (konversi CDSISIS dan Siprus) dan pelayanannya masih melalui petugas, sekarang menggunakan Elims (konversi RFID dan Siprus)

P : Bedanya pelayanan dahulu dengan sekarang apa bu ?

SL : Bedanya dahulu pelayanan belum mandiri masih melalui petugas kalau mau meminjam buku, sekarang sudah mandiri kecuali kalau terlambat mengembalikan buku tetap ke petugas dipengembalian mengembalikannya karena terkena denda.

P : Teknologi informasi yang ada saat ibu masuk di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga apa bu ?

SL : Teknologi informasi dulu baru sistem informasi dibagian pengolahan dan layanan

P : Menurut ibu adanya teknologi informasi diperpustakaan sangat membantu tidak ?

SL : Sangat membantu karena sekarang sudah era teknologi informasi

P : Pernah ada masalah tidak bu saat teknologi informasi sudah diterapkan diperpustakaan ?

SL : Selalu ada kekurangannya, masalah biasanya dilistrik karena teknologi informasi ketergantungan dengan listrik, proses peminjaman dan pengembalian tidak bisa karena harus ada pengecekan ada masalah atau tidak. Sekarang masalah yang sering terjadi masalah KTM, KTM angkatan 2015 banyak bermasalah dibarcode jadi KTM dengan barcode reader nya tidak terbaca.

P : Pernah ada keluhan dari pengguna tidak bu ?

SL : Keluhan ada, sekarang hampir setiap hari ada keluhan masalah KTM itu

P : Cara mengatasinya seperti apa ?

SL : Tergantung keluhannya seperti apa, diberikan solusi sesuai dengan keluhannya, kalau masalah KTM yang tidak bisa dipakai saat peminjaman kami menyarankan mengganti KTM, atau kalau masih tidak bisa mengganti dengan kartu cetak KTA yang khusus perpustakaan.

P : Menurut ibu ada kesulitan tidak dalam melayani pengguna setelah adanya teknologi informasi ?

SL : Kesulitannya dalam hal-hal tertentu karena tidak semua menguasai teknologi informasi, misalnya ada masalah dibagian sistem kita meminta bantuan ke tim ti, kesulitannnya bersifat bukan yang prinsip artinya kita bisa saling membantu mengatasinya dengan bersama-sama.

P : Menurut ibu perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

SL : Kalau keahlian khusus tidak kecuali dibagian TI (teknologi informasi) harus mempunyai skill tersendiri, kalau dibagian layanan dengan memberikan pelatihan bagaimana melayani dsb saya kira bukan keahlian khusus tetapi karena kebiasaan.

P : Menurut ibu pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

SL : Tentu harus pustakawan mempunyai kompetensi karena eranya semakin berkembang, teknologi semakin maju, kalau tidak disesuaikan dengan kemajuan yang ada nanti lama-lama akan tergusur

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sudah banyak teknologi informasinya ?

SL : Kompetensi yang mendukung pekerjaannya, berusaha untuk mengikuti perkembangan, tidak menyerah mau belajar.

P : Sebagai pustakawan yang berlatar belakang Ilmu Perpustakaan, menurut ibu pustakawan harus mempunyai bekal tidak bu untuk kedepannya ?

SL : Saya kira mungkin itu tergantung kedepan itu mau berkonsentrasinya dibidang apa atau mau mengembangkan apa, kalau bekal selalu diperlukan entah apa saja karena suatu saat pasti ada gunanya.

P : Di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sendiri mengadakan pelatihan tidak bu untuk para pustakawannya ?

SL : Pelatihan selalu ada, ditempat kita ada jurnal-jurnal yang berbentuk elektronik (e-resources) tidak semua mampu atau tahu cara mengakses dan itu kita

mengadakan pelatihan akses jurnal, dulu juga ada pelatihan membuat web karena dianjurkan untuk memiliki web masing-masing.

P : Untuk teknologi informasi yang terbaru di perpustakaan ada apa saja bu ?

SL : Kemarin ada ELMI isinya artikel-artikel jurnal-jurnal yang kita download lalu kita satukan, kita kelola dan kita masukan didatabase ELMI. Kalau yang sudah agak lama itu sistem peminjaman kunci loker itu yang menciptakan tim ti.

Mengetahui

Sri Lestari, SIP., MIP

Transkip wawancara dengan Ibu Harniyati

Bagian Layanan Sirkulasi

Penulis = (P)

Ibu Harniyati = (H)

P : Ibu mulai bekerja di Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga sejak kapan ?

H : Bekerja mulai tahun 1990

P : Pertama kali bekerja ditempatkan dibagian apa ?

H : Pertama kali dibagian sirkulasi selama tiga bulan, kemudian dipindahkan ke TU perpustakaan tahun 1991-2010, lalu ke multimedia, pidah lagi ke bagian pengadaan dan pengembangan, tahun 2012 ke bagian sirkulasi pengembalian.

P : Sekarang ditempatkan dibagian apa ?

H : Sekarang dibagian sirkulasi peminjaman mulai november 2015

P : Waktu ibu pertama kali bekerja, perpustakaannya sudah maju atau belum ?

H : Belum layanan masih manual

P : Kalau dulu pelayanannya seperti apa ?

H : Sistem layanan tertutup, layanannya masih manual menggunakan sistem kartu buku dan kartu koleksi, yang mengambilkan buku para pegawai

P : Bedanya pelayanan dulu dengan sekarang apa bu ?

H : Kalau dulu pegawai yang mengambilkan koleksi buku yang akan dipinjam, kalau sekarang peminjaman dan pengembalian sudah mandiri kami hanya mengawasi aktifitas peminjaman dan pengembalian.

P : Menurut ibu adanya teknologi informasi diperpustakaan sangat membantu tidak ?

H : Sangat membantu sekali

P : Pernah ada masalah tidak bu saat teknologi informasi sudah masuk di perpustakaan ?

H : Ada biasanya masalah teknis seperti mati listrik atau sistem eror, kalau mesin rusak pihak it nya yang membereskan, kalau sekarang masalah di kartu mahasiswa yang angkatan 2015 tidak bisa meminjam karena barcodenya tidak sama dengan yang diperpustakaan harus disesuaikan dengan mesin yang ada diperpustakaan. Paling kalau resi nya habis baru kami ganti sendiri tidak perlu memanggil pihak it.

P : Cara mengatasi masalah kartu mahasiswanya bagaimana bu ?

H : Kami menyarankan ke bagian akademik untuk mengganti kartu atau KTM lagi kalau masih belum berhasil lagi membuat kartu di bagian informasi.

P : Masalah yang sering terjadi di bagian layanan sirkulasi apa bu ?

H : 1) Gagal peminjaman karena masih mempunyai tanggungan buku yang terkena denda, 2) pengembalian tidak terhapus karena bukunya terkena denda, 3) kartu sering dipinjamkan ke teman, 4) kalau ada mahasiswa meminjam buku tapi proses transaksi belum ditutup bisa kemasukan transaksi orang lain, 5) kalau di layar monitor tulisannya merah padahal sudah berhasil harus dipastikan dahulu karena kadang buku dua kali terscan, 6) kartu hilang, 7) buku sudah lama tidak dikembalikan atau buku yang dipinjam hilang.

P : Mengatasi masalah yang sering terjadi tadi bagaimana bu ?

H : Kalau kartu mahasiswa hilang biasnya melapor ke petugas lalu kami blokir dulu kartunya, kalau kartu dipinjamkan ke orang lain kami tegur dan diberi peringatan agar tidak diulagi lagi atau kami blokir KTM atau KTA baik yang meminjam ataupun yang dipinjam, kalau dipinjamkan ke mahasiswa yang dari luar uin kami blokir kartu sampai tiga bulan. Kalau buku yang hilang buku diganti dengan buku yang sama, untuk biaya administrasi sebesar 10.000 rupiah satu judul.

P : Menurut ibu perlu keahlian khusus tidak pustakawan dalam melayani pengguna dengan menggunakan teknologi informasi ?

H : Perlu sekali

P : Menurut ibu pustakawan harus mempunyai kompetensi tidak ?

H : Harus punya kompetensi karena untuk menunjang pekerjaannya

P : Kompetensi seperti apa yang diperlukan sekarang ini, terutama di perpustakaan UIN Sunan Kalijaga yang sudah banyak teknologi informasinya ?

H : Kompetensi yang diperlukan berkaitan dengan tugas kepustakawanan seperti pengolahan, klasifikasi, pelestarian dll, penguasaan teknologi informasi juga penting karena untuk menyesuaikan dengan pekerjaannya agar mudah dikerjakan

Mengetahui

Harniyati, SH

Wawancara penulis dengan Pemustaka

Wawancara penulis dengan Mbak Putri

Tanggal 6 April 2016

Penulis : Pernah tidak menanyakan sumber informasi atau jurnal kepada pustakawan atau petugas ?

Mbak Putri : Pernah karena saya dari jurusan Sastra Inggris kebanyakan mencari sumber dari jurnal

Penulis : Apakah pustakawan dalam memberikan informasi atau jawaban yang ditanyakan dengan cepat dan tepat ?

Mbak Putri : Pernah menanyakan sebuah jurnal ada tidak di perpustakaan, petugas juga memberikan jawaban yang cepat dan tepat seperti ada dirak sebelah sini, dimulai dihuruf ini, tapi apa yang saya cari tidak ada didalam koleksi jurnal yang diberikan. Setelah itu saya bilang lagi ke pustakawan apa ada volume yang lain tidak ? petugas bilangnya cuma ada itu saja yang ada diperpustakaan, memang petugas menyarankan mengakses langsung ke situs web nya kalau ada atau mencari sumber yang lain, tetapi petugas tidak memberikan atau menunjukan jurnal lain yang sejenis."

Penulis : Kalau seperti itu lalu bagaimana mbak mencari jurnal yang lain ?

Mbak Putri : Ya akhirnya saya mencari sendiri tanpa bantuan dari pustakawan.

Wawancara penulis dengan Mbak Rahma

Tanggal 7 April 2016

Penulis : Biasanya kalau datang ke perpustakaan sudah tahu belum buku mana yang mau dipinjam ? atau sebelum datang sudah mempersiapkan catatan buku yang mau dipinjam ?

Mbak Rahma : Biasanya dateng ke perpustakaan dulu baru nyari buku yang mau dipinjam, kalau engga lihat-lihat dulu cocok atau engga bukunya, soalnya masih bingung kalau langsung minjam buku ini misalnya takutnya isinya tidak cocok sama yang dicari.

Wawancara penulis dengan Mbak Arum

Tanggal 8 April 2016

Penulis : Pernah mengalami kesulitan dalam mencari buku tidak ?

Mbak Arum : Pernah beberapa kali

Penulis : Biasanya kesulitannya apa ?

Mbak Arum : Biasanya sih kalau nyari buku di opac ada tapi di rak ternyata tidak ada

Penulis : Kalau mengalami kesulitan seperti itu mbak nanya ke pustakawan atau diam saja mencari buku yang lain ?

Mbak Arum : Kadang nanya ke pustakawan kalau ada, kalau tidak ada ya nyari buku lain

Penulis : Pernah tidak pustakawannya nanya duluan ke mbak karena melihat mbak sedang kesulitan ?

Mbak Arum : pernah sesekali, waktu itu kasusnya yang buku ada diopac tetapi tidak ada dirak, waktu itu pustakawan kebetulan lewat dan mungkin melihat saya sedang kesulitan mencari buku, pustakawannya nanya nyari buku apa ? nomor bukunya b=sudah benar belum ? kalau masih tidak ketemu disaranin pinjam ke tandon.

LAMPIRAN 7

Catatan Lapangan

Tanggal 11 April 2016

Layanan Referensi

- Pengetahuan sumber informasi yang dimiliki pustakawan cukup tetapi tidak memberikan alternatif informasi lain (diketahui saat wawancara dengan pemustaka pada tanggal Tanggal 7 April 2016).
- Komunikasi pustakawan dengan pemustaka kurang sekali, kalau pemustaka tidak bertanya pustakawan hanya diam saja.
- Pustakawan melakukan bimbingan kalau ada pemustaka yang meminta, tidak langsung menawarkan.
- Pengetahuan dalam bidang teknologi informasi pustakawan hanya sebagai user saja dan tahu teknologi informasi sebatas yang terkait pekerjaannya saja (diketahui saat wawancara dengan pustakawan pada tanggal 29 dan 30 Maret 2016)

Catatan Lapangan

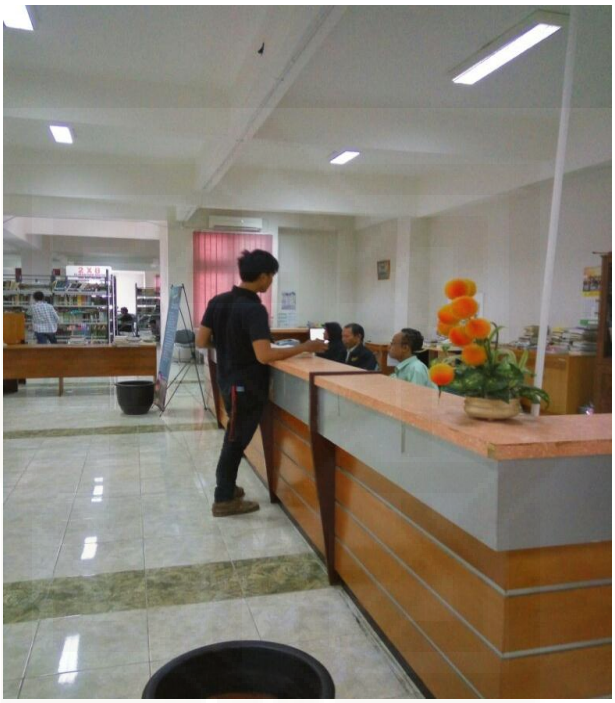
Tanggal 12 April 2016

Layanan Sirkulasi

- Dibagian peminjaman dan pengembalian pustakawan hanya mengawasi dari meja sirkulasi melalui komputer, jadi terlihat kurang adanya komunikasi dengan pemustaka.
- Sikap pustakawan ada yang baik dan perhatian kepada pemustaka, ada yang acuh, kalau bertem dengan pemustaka pustakawan ada yang langsung tersenyum tetapi ada pula yang harus disenyumin dulu oleh pemustaka baru tersenyum.
- Kalau melihat pemustaka yang kebingungan mencari buku, pustakawan ada yang langsung memberikan pertolongan dengan bertanya, ada yang acuh saja melihat pemustakanya.
- Pustakawan memberikan solusi kepada pemustaka yang mengalami kesulian saat mencari buku (diketahui saat wawancara dengan pemustaka pada tanggal Tanggal 8 April 2016)

LAMPIRAN 8

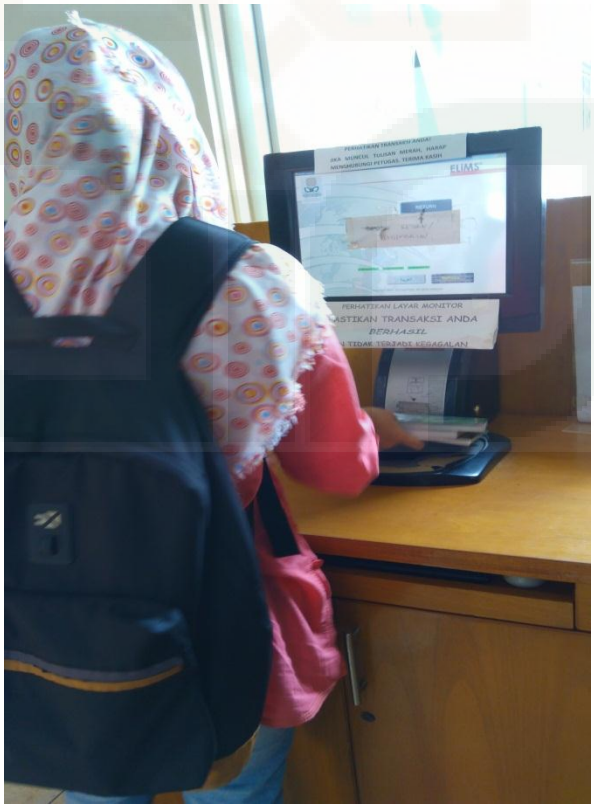
DOKUMENTASI



Layanan Sirkulasi Peminjaman

Peminjaman Koleksi

Layanan Sirkulasi Pengembalian



Pengembalian Koleksi

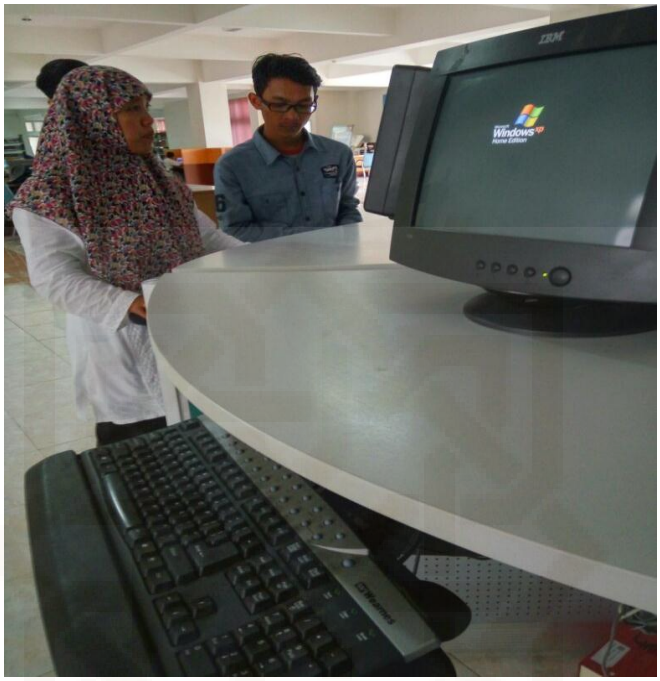


Foto Bimbingan Penelusuran dengan Pemustaka

LAMPIRAN 9

CURRICULUM VITAE

PERSONAL DETAIL

Name	: Auliya Hanifah
Place and Date of Birth	: Cirebon, 26 January 1993
Gender	: Female
Religion	: Islam
Nationality	: Indonesia
Healty	: Height : 152 cm
	Weight : 43 Kg
Address	: Gunung Galunggung II No 12 RT/RW : 02/15 Galunggung Asih, Kel. Kecapi Kec. Harjamukti Cirebon, Jawa Barat
Handphone	: 085624858742
Marital Sytatus	: Unmarried
E-mail	: auliya.261@gmail.com

EDUCATION

MI DARUL HIKAM
Jl. Kolektoran, Panjunan
Lemahwungkuk, Kota Cirebon, Jawa Barat, Indonesia
1999 – 2005

Madrasah Tsanawiyah PERSIS II
Jl. Patimura, Pogar, Bangil, Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia
2005 - 2008

Madrasah Aliyah PERSIS II
Jl. Patimura, Pogar, Bangil, Pasuruan, Jawa Timur, Indonesia
2010-2011

Universitas Islam Negeeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta
Yogyakarta, Indonesia
2012-2016