

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan Sirkulasi

a. Pustakawan memahami tugas dan tanggung jawab dalam layanan sirkulasi

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, Bahwa

Informasi diperoleh bahwa dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi, setiap pustakawan telah memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing pada ruang sirkulasi tersebut. Setiap pustakawan diberikan tanggung jawab penuh terhadap satu jenis layanan dalam satu hari kerja, yang dilaksanakan dalam ruangan yang sama, yaitu ruang sirkulasi. Ruang sirkulasi ini ditangani oleh tiga orang pustakawan yang masing-masing bertanggung jawab pada bagian peminjaman, pembuatan kartu anggota, dan pengembalian buku.²⁵

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan tersebut telah berjalan dengan struktur yang cukup terorganisir. Masing-masing pustakawan sudah memiliki pemahaman yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab mereka, sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

²⁵ Hasil wawancara dengan Bapak N Bidang pengolahan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru pada hari Kamis, 18 Mei 2026.

Ruang sirkulasi dikelola oleh tiga orang pustakawan, di mana setiap orang memegang satu jenis layanan secara penuh dalam satu hari kerja. Ketiga layanan yang dimaksud mencakup peminjaman buku, pembuatan kartu anggota, dan pengembalian buku. Ketiganya dilaksanakan dalam satu ruangan yang sama, yaitu ruang sirkulasi, sehingga memudahkan koordinasi antar pustakawan maupun memudahkan pemustaka dalam mengakses layanan yang mereka butuhkan.

Dengan pembagian tugas yang seperti ini, pelayanan sirkulasi tampak dirancang agar lebih fokus dan efisien, karena setiap pustakawan bertanggung jawab penuh pada satu bidang tanpa harus merangkap fungsi lainnya dalam waktu yang bersamaan.

b. Kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem otomasi perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, diketahui bahwa kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem otomasi perpustakaan telah sangat mumpuni dan terampil. Penguasaan teknologi tersebut memungkinkan seluruh kegiatan operasional perpustakaan, mulai dari pengolahan koleksi hingga pelayanan pemustaka, dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Kondisi ini menjadi salah satu faktor pendukung utama dalam mewujudkan pelayanan perpustakaan yang optimal dan berbasis teknologi informasi modern.²⁶

²⁶ ibid

Sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut telah memiliki kemampuan yang memadai dalam mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan. Para pustakawan tidak hanya sekadar mengenal teknologi yang digunakan, tetapi sudah benar-benar terampil dalam memanfaatkannya untuk mendukung berbagai kegiatan operasional sehari-hari.

Kemampuan tersebut memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap kinerja perpustakaan secara keseluruhan. Kegiatan seperti pengolahan koleksi maupun pelayanan langsung kepada pemustaka dapat dijalankan dengan lebih efektif dan efisien berkat penguasaan teknologi yang dimiliki oleh para pustakawan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek kompetensi teknologi informasi sudah menjadi bagian yang melekat dalam keseharian kerja mereka.

Kondisi ini tentunya menjadi modal yang sangat penting dalam upaya perpustakaan untuk memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat. Dengan fondasi teknologi yang kuat dan didukung oleh sumber daya manusia yang kompeten, Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru tampak telah bergerak ke arah yang lebih modern dalam pengelolaan dan pelayanan perpustakaannya.

c. pustakawan memberikan informasi yang jelas terkait aturan peminjaman.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, Menyatakan bahwa Pustakawan pada layanan

sirkulasi telah melaksanakan fungsi bimbingan kepada pemustaka dengan baik. Setiap pengunjung yang datang dengan tujuan meminjam buku akan mendapatkan penjelasan terlebih dahulu mengenai prosedur dan persyaratan yang perlu dipersiapkan. Hal ini dilakukan sebagai bentuk pelayanan yang informatif dan memudahkan pemustaka dalam mengakses layanan perpustakaan secara tepat dan efisien.²⁷

Pustakawan pada layanan sirkulasi tidak hanya bertugas sebagai petugas administrasi semata, tetapi juga menjalankan peran sebagai pembimbing bagi para pemustaka yang datang. Setiap pengunjung yang berniat meminjam buku tidak langsung diproses begitu saja, melainkan diberikan penjelasan terlebih dahulu mengenai prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi.

Pendekatan seperti ini mencerminkan bahwa pelayanan yang diberikan bersifat informatif dan berorientasi pada kemudahan pemustaka. Dengan adanya bimbingan di awal, pemustaka dapat memahami alur layanan dengan lebih baik sehingga proses peminjaman pun dapat berjalan lebih lancar tanpa kebingungan atau kesalahan prosedur.

Secara keseluruhan, fungsi bimbingan yang dijalankan oleh pustakawan di layanan sirkulasi ini menunjukkan adanya kesadaran bahwa pelayanan yang baik bukan hanya soal kecepatan, tetapi juga soal

²⁷ Hasil wawancara dengan bapak H pustakawan layanan sirkulasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru pada hari Kamis, 21 Mei 2026.

bagaimana pemustaka merasa terbantu dan terlayani dengan tepat sejak pertama kali mereka datang ke perpustakaan.

d. Tingkat kedisiplinan pustakawan dalam menjalankan tugas pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru menyatakan bahwa telah menunjukkan kedisiplinan yang baik dalam menjalankan tugasnya. Hal ini didukung oleh adanya pembagian tugas yang jelas dan terstruktur, di mana setiap pustakawan telah mengetahui dan memahami bagian pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya masing-masing. Kondisi tersebut menciptakan sistem kerja yang tertib dan efisien sehingga pelayanan kepada pemustaka dapat berjalan secara optimal.²⁸

Kedisiplinan merupakan salah satu nilai yang sudah tertanam dan tercermin dengan baik dalam keseharian kerja para pustakawan di sana. Kedisiplinan tersebut bukan muncul begitu saja, melainkan didukung oleh adanya pembagian tugas yang sudah dirancang secara jelas dan terstruktur, sehingga setiap pustakawan benar-benar memahami batas dan tanggung jawab pekerjaannya masing-masing.

Dengan kejelasan pembagian tugas seperti itu, setiap pustakawan dapat fokus menjalankan fungsinya tanpa kebingungan atau saling menunggu, yang pada akhirnya menciptakan sistem kerja yang lebih tertib dan teratur. Kondisi ini secara langsung berdampak positif terhadap kualitas

²⁸ ibid

pelayanan yang diterima oleh pemustaka, karena setiap proses dapat berjalan dengan lebih lancar dan efisien.

Secara keseluruhan, kombinasi antara kedisiplinan individu dan struktur pembagian tugas yang baik menjadi kekuatan tersendiri bagi layanan sirkulasi perpustakaan ini. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di perpustakaan telah dilakukan dengan cukup baik, sehingga mampu menghadirkan pelayanan yang optimal bagi para pemustaka yang datang.

2. Kendala Pustakawan dalam Pelayanan Sirkulasi

a. sumber daya manusia

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, mengatakan bahwa Sejauh ini tidak terdapat kendala yang signifikan dalam hal sumber daya manusia di perpustakaan tersebut. Jumlah pegawai yang ada dinilai telah mencukupi kebutuhan operasional dan pelayanan perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan dapat berjalan dengan lancar tanpa hambatan yang berarti. Kondisi ini mencerminkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah berjalan secara efektif dan mampu mendukung terciptanya layanan perpustakaan yang optimal bagi masyarakat.²⁹

Dari sisi sumber daya manusia, perpustakaan ini berada dalam kondisi yang cukup baik dan tidak menghadapi permasalahan yang berarti.

²⁹ ibid

Jumlah pegawai yang dimiliki saat ini dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan, baik untuk menunjang kegiatan operasional maupun dalam memberikan pelayanan langsung kepada pemustaka.

Dengan kecukupan jumlah tenaga yang ada, seluruh aktivitas perpustakaan dapat berjalan sebagaimana mestinya tanpa adanya hambatan yang mengganggu kelancaran layanan. Hal ini tentu menjadi hal yang positif, mengingat ketersediaan sumber daya manusia yang memadai merupakan salah satu faktor kunci dalam menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan perpustakaan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, kondisi ini mencerminkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah berjalan dengan efektif. Perpustakaan tampaknya telah berhasil menjaga keseimbangan antara jumlah tenaga yang tersedia dengan beban kerja yang ada, sehingga layanan kepada masyarakat tetap dapat berjalan secara optimal dan tanpa hambatan yang berarti.

b. Kendala sarana dan prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, menyatakan bahwa Sejauh ini tidak terdapat kendala yang signifikan dalam hal sarana dan prasarana perpustakaan. Kondisi sarana dan prasarana yang ada dinilai telah memadai dan sangat baik, yang ditandai dengan ketersediaan perangkat komputer yang mencukupi untuk kebutuhan operasional pustakawan maupun pemustaka. Selain itu, perpustakaan juga telah menyediakan fasilitas internet

berkualitas baik bagi pemustaka, sehingga mendukung terciptanya layanan perpustakaan yang modern, informatif, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.³⁰

Kondisi sarana dan prasarana yang dimiliki perpustakaan ini secara umum sudah berada dalam keadaan yang baik dan memadai. Tidak ditemukan kendala yang cukup berarti dalam aspek ini, yang menunjukkan bahwa perhatian terhadap kelengkapan fasilitas fisik maupun teknologi di perpustakaan tersebut sudah cukup serius diperhatikan.

Salah satu indikator yang mencerminkan kecukupan sarana tersebut adalah tersedianya perangkat komputer dalam jumlah yang memadai, baik untuk keperluan operasional para pustakawan maupun untuk digunakan langsung oleh pemustaka. Selain itu, perpustakaan juga telah menyediakan fasilitas internet dengan kualitas yang baik, sehingga pemustaka dapat mengakses informasi secara lebih mudah dan cepat selama berada di perpustakaan.

Secara keseluruhan, ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai ini menjadi salah satu penopang penting dalam mewujudkan layanan perpustakaan yang modern dan informatif. Dengan dukungan fasilitas yang baik, Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru tampak telah bergerak menuju perpustakaan yang tidak hanya menyediakan koleksi bahan pustaka, tetapi juga mampu menghadirkan lingkungan belajar yang

³⁰ Hasil wawancara dengan Bapak N Bidang pengolahan Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru pada hari Kamis, 18 Mei 2026.

nyaman dan terhubung dengan teknologi informasi bagi seluruh lapisan masyarakat.

c. Kendala teknologi dan sistem otomasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru, menyatakan bahwa Penggunaan sistem dan teknologi informasi perpustakaan sejauh ini tidak mengalami kendala dalam hal pengoperasiannya. Namun, terdapat potensi kendala yang perlu diwaspadai, yaitu kerentanan sistem terhadap ancaman serangan hacker mengingat sistem tersebut bersifat terbuka dan dapat diakses oleh publik dari mana saja. Kondisi ini menjadi tantangan tersendiri bagi pihak perpustakaan dalam menjaga keamanan sistem informasi, sekaligus tetap mempertahankan kemudahan akses layanan bagi seluruh pemustaka secara luas.³¹

Sistem dan teknologi informasi yang digunakan perpustakaan selama ini berjalan tanpa hambatan yang berarti. Para pustakawan dapat menggunakan sistem tersebut dengan lancar dalam mendukung berbagai kegiatan layanan sehari-hari.

Namun demikian, terdapat satu hal yang menjadi catatan penting dari hasil wawancara ini, yaitu adanya potensi ancaman keamanan yang perlu mendapat perhatian serius. Sistem informasi perpustakaan yang bersifat terbuka dan dapat diakses oleh publik secara luas dari mana saja berpotensi menjadi sasaran serangan dari pihak yang tidak bertanggung

³¹ *ibid*

jawab, seperti ancaman peretasan atau hacker. Keterbukaan akses yang sejatinya bertujuan untuk memudahkan pemustaka justru menjadi sisi rentan yang perlu dikelola dengan hati-hati.

Secara keseluruhan, kondisi ini menggambarkan adanya tantangan yang cukup nyata bagi perpustakaan dalam menjaga keseimbangan antara kemudahan akses layanan dan keamanan sistem informasi yang dimiliki. Ke depannya, perpustakaan perlu mempertimbangkan langkah-langkah pengamanan sistem yang lebih kuat tanpa harus mengorbankan keterbukaan dan kemudahan akses yang selama ini sudah menjadi keunggulan layanan mereka bagi masyarakat luas.

B. Pembahasan

1. Kinerja Pustakawan dalam Pelayanan Sirkulasi

a. Pustakawan memahami tugas dan tanggung jawab dalam layanan sirkulasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas pokok dan fungsi masing-masing. Pemahaman tersebut tercermin dari kemampuan pustakawan dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh pihak perpustakaan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pembagian pekerjaan di layanan sirkulasi telah berjalan secara sistematis sehingga setiap pustakawan mampu menjalankan perannya tanpa mengalami tumpang tindih tugas. Kejelasan pembagian tugas tersebut

menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran operasional layanan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa pembagian tugas di bagian layanan sirkulasi dilakukan secara spesifik. Seorang pustakawan bertanggung jawab pada proses peminjaman koleksi, pustakawan lainnya menangani pendaftaran dan pembuatan kartu anggota, sedangkan pustakawan yang lain bertugas mengelola proses pengembalian koleksi. Pembagian kerja yang terstruktur seperti ini mempermudah koordinasi antartugas sekaligus meningkatkan efisiensi pelayanan. Setiap pustakawan dapat lebih fokus pada bidang pekerjaannya sehingga kesalahan dalam proses pelayanan dapat diminimalkan dan waktu pelayanan kepada pemustaka menjadi lebih efektif.

Kejelasan pembagian tugas juga menunjukkan bahwa perpustakaan telah menerapkan prinsip manajemen kerja yang baik. Dalam organisasi pelayanan publik, pembagian tugas yang jelas merupakan salah satu unsur penting untuk menciptakan efektivitas organisasi. Dengan adanya spesialisasi pekerjaan, setiap individu dapat mengembangkan kompetensi sesuai dengan bidang tanggung jawabnya. Hal ini tidak hanya meningkatkan produktivitas kerja, tetapi juga memberikan kepastian kepada pemustaka mengenai alur pelayanan yang harus mereka lalui ketika memanfaatkan layanan sirkulasi.

Temuan penelitian ini selaras dengan teori yang dikemukakan oleh Mangkunegara, yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja

yang dicapai oleh seseorang baik dari aspek kualitas maupun kuantitas dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Berdasarkan teori tersebut, pemahaman pustakawan terhadap tugas yang diemban menjadi salah satu prasyarat penting dalam menghasilkan kinerja yang optimal. Ketika setiap pustakawan memahami secara jelas ruang lingkup pekerjaannya, maka proses penyelesaian tugas dapat dilakukan secara lebih tepat, cepat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku di perpustakaan.³²

Dari aspek kualitas kerja, pembagian tugas yang jelas memungkinkan pustakawan memberikan pelayanan yang lebih teliti dan akurat. Misalnya, pustakawan yang bertanggung jawab terhadap proses peminjaman dapat lebih fokus memastikan data transaksi tercatat dengan benar, sementara petugas pengembalian dapat memastikan kondisi koleksi yang dikembalikan serta melakukan pembaruan status koleksi pada sistem informasi perpustakaan. Fokus terhadap bidang tugas tertentu berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan karena setiap pustakawan memiliki kesempatan untuk memperdalam keterampilan teknis yang berkaitan dengan pekerjaannya.

Sementara itu, dari aspek kuantitas kerja sebagaimana dijelaskan oleh Mangkunegara, pembagian tugas yang terorganisasi juga berpengaruh terhadap kecepatan penyelesaian pekerjaan. Setiap pustakawan tidak

³² Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017, 67.

dibebani dengan berbagai jenis pekerjaan secara bersamaan sehingga mampu menyelesaikan tugas sesuai target yang telah ditentukan. Efisiensi ini memberikan dampak positif terhadap kelancaran arus pelayanan, terutama pada saat jumlah pengunjung meningkat. Dengan demikian, waktu tunggu pemustaka menjadi lebih singkat dan tingkat kepuasan terhadap pelayanan perpustakaan dapat meningkat.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan pendapat Moeheriono mengenai indikator kinerja pegawai, khususnya pada aspek profesionalisme dalam bekerja. Profesionalisme tidak hanya ditunjukkan melalui kemampuan teknis, tetapi juga melalui pemahaman terhadap tanggung jawab, kedisiplinan, komitmen, serta kemampuan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.³³ Dalam konteks layanan sirkulasi, pustakawan yang memahami tugasnya akan lebih percaya diri dalam melayani pemustaka, mampu memberikan informasi yang tepat, serta dapat menyelesaikan berbagai permasalahan pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selain profesionalisme, kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan informasi kepada pemustaka juga menjadi indikator penting dalam menilai kinerja. Walaupun layanan sirkulasi berfokus pada proses peminjaman dan pengembalian koleksi, pustakawan tetap dituntut mampu memberikan penjelasan mengenai prosedur layanan, membantu

³³ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012,95.

pemustaka memahami aturan peminjaman, serta memberikan arahan apabila pemustaka mengalami kesulitan dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Oleh karena itu, pemahaman terhadap tugas dan tanggung jawab tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan administratif, tetapi juga mencakup kemampuan berkomunikasi dan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Temuan penelitian ini juga menunjukkan adanya kesesuaian dengan amanat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menegaskan bahwa pustakawan memiliki peran sebagai fasilitator, mediator, dan motivator dalam pemanfaatan informasi. Sebagai fasilitator, pustakawan harus mampu mempermudah akses pemustaka terhadap koleksi perpustakaan. Sebagai mediator, pustakawan menjadi penghubung antara kebutuhan informasi pengguna dengan sumber informasi yang tersedia. Sementara itu, sebagai motivator, pustakawan diharapkan mampu mendorong masyarakat untuk memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat belajar sepanjang hayat. Ketiga peran tersebut hanya dapat diwujudkan apabila pustakawan memiliki pemahaman yang baik mengenai tugas dan tanggung jawabnya.³⁴

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemahaman pustakawan terhadap tugas dan tanggung jawab yang disertai dengan pembagian kerja yang jelas telah memberikan kontribusi positif

³⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, Pasal 1 ayat (8).

terhadap kinerja layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Kondisi tersebut tidak hanya mencerminkan penerapan manajemen kerja yang efektif, tetapi juga menunjukkan bahwa sumber daya manusia di perpustakaan telah menjalankan fungsi profesional sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan. Dengan demikian, temuan ini memperkuat teori Mangkunegara mengenai pentingnya kesesuaian antara tanggung jawab dan hasil kerja, teori Moeheriono tentang indikator profesionalisme pegawai, serta ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 yang menempatkan pustakawan sebagai tenaga profesional dalam penyelenggaraan layanan informasi kepada masyarakat.

b. Kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem otomasi perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan. Penguasaan terhadap sistem tersebut terlihat dari kemampuan pustakawan dalam melaksanakan berbagai proses layanan sirkulasi, seperti peminjaman, pengembalian, perpanjangan masa pinjam, serta pendataan anggota secara cepat dan tepat. Kemampuan ini menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya memahami prosedur pelayanan secara konvensional, tetapi juga mampu memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada pemustaka. Dengan demikian, penerapan sistem otomasi

telah memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kinerja yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge, yang menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil interaksi antara kemampuan (ability), motivasi (motivation), dan kesempatan (opportunity).³⁵ Dalam konteks penelitian ini, kemampuan pustakawan dalam mengoperasikan sistem otomasi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama yang mendukung tercapainya kinerja yang optimal. Penguasaan terhadap teknologi memungkinkan pustakawan menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat, meminimalkan kesalahan dalam pencatatan transaksi, serta meningkatkan ketepatan pengelolaan data koleksi dan anggota. Oleh karena itu, semakin tinggi kemampuan pustakawan dalam memanfaatkan teknologi informasi, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kemampuan pustakawan dalam menggunakan sistem otomasi juga berdampak langsung terhadap efektivitas proses pelayanan. Seluruh transaksi sirkulasi dapat dilakukan secara terintegrasi melalui sistem sehingga informasi mengenai status koleksi, riwayat peminjaman, maupun data keanggotaan dapat diakses dengan mudah dan akurat. Kondisi ini mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual yang berpotensi menimbulkan kesalahan administratif. Selain meningkatkan efisiensi waktu

³⁵ Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. *Organizational Behavior*. 18th ed. Boston: Pearson, 2019.

kerja pustakawan, penggunaan sistem otomasi juga memberikan kemudahan bagi pemustaka karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan transparan.

Hasil penelitian ini juga memperkuat pendapat Lasa Hs. yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan terhadap penyelenggaraan layanan sirkulasi di perpustakaan.³⁶ Layanan yang sebelumnya dilaksanakan secara manual kini beralih menggunakan sistem otomasi yang mampu meningkatkan kecepatan, ketelitian, dan efisiensi dalam setiap transaksi. Temuan di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa pustakawan telah mampu mengimplementasikan sistem otomasi sesuai dengan perkembangan tersebut. Hal ini mencerminkan kesiapan sumber daya manusia perpustakaan dalam menghadapi tuntutan transformasi digital serta memberikan layanan informasi yang lebih modern dan berkualitas.

Secara keseluruhan, kemampuan pustakawan dalam menguasai sistem otomasi perpustakaan menjadi salah satu indikator penting yang mendukung tingginya kinerja layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Kompetensi teknologi yang dimiliki pustakawan tidak hanya mempercepat penyelesaian pekerjaan, tetapi juga meningkatkan akurasi pelayanan, meminimalkan kesalahan administrasi, dan memberikan pengalaman layanan yang lebih baik bagi pemustaka. Dengan demikian, hasil penelitian ini menguatkan teori Robbins dan Judge mengenai

³⁶ Lasa Hs., *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak, 2009, 202

pentingnya kemampuan sebagai faktor pembentuk kinerja, sekaligus mendukung pandangan Lasa Hs. bahwa penguasaan teknologi otomasi merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan yang profesional di era digital.

c. pustakawan memberikan informasi yang jelas terkait aturan peminjaman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru secara konsisten memberikan penjelasan kepada setiap pemustaka mengenai prosedur, persyaratan, serta ketentuan peminjaman koleksi sebelum transaksi dilakukan. Informasi yang diberikan meliputi tata cara peminjaman, batas waktu pengembalian, jumlah koleksi yang dapat dipinjam, hingga sanksi yang berlaku apabila terjadi keterlambatan pengembalian. Praktik tersebut menunjukkan bahwa pustakawan tidak hanya menjalankan fungsi administratif dalam pelayanan sirkulasi, tetapi juga berperan sebagai pemberi informasi yang membantu pemustaka memahami tata tertib dan mekanisme penggunaan layanan perpustakaan. Dengan adanya penjelasan yang jelas di awal proses pelayanan, pemustaka dapat memanfaatkan layanan secara lebih mudah dan terhindar dari kesalahan yang dapat menghambat proses peminjaman.

Temuan ini sejalan dengan konsep layanan sirkulasi yang dikemukakan oleh Sulisty-Basuki, yang menyatakan bahwa layanan sirkulasi merupakan jantung dari aktivitas perpustakaan karena menjadi titik

interaksi utama antara pustakawan dan pemustaka.³⁷ Pada tahap inilah kualitas pelayanan perpustakaan banyak dinilai oleh pengguna. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan informatif. Kemampuan pustakawan dalam menjelaskan prosedur peminjaman secara jelas merupakan implementasi dari prinsip pelayanan tersebut, karena informasi yang diberikan dapat membantu pemustaka memahami alur pelayanan serta menciptakan komunikasi yang efektif antara pustakawan dan pengguna.

Selain mencerminkan kualitas layanan, pemberian informasi sebelum proses peminjaman juga menunjukkan bahwa pustakawan telah menjalankan perannya sebagai fasilitator dan mediator informasi sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Sebagai fasilitator, pustakawan bertugas mempermudah pemustaka dalam mengakses layanan dan koleksi perpustakaan. Sementara itu, sebagai mediator, pustakawan menjadi penghubung antara kebutuhan informasi pemustaka dengan sistem layanan yang tersedia. Peran tersebut tidak hanya diwujudkan melalui penyediaan koleksi, tetapi juga melalui komunikasi yang jelas, edukatif, dan mudah dipahami sehingga pemustaka memperoleh pengalaman layanan yang positif.

Temuan penelitian ini juga sesuai dengan indikator kinerja yang dikemukakan oleh Moeheriono, khususnya pada aspek kemampuan

³⁷ Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia, 1991. 317

memberikan layanan informasi kepada pengguna serta ketepatan dan kecepatan dalam memberikan pelayanan.³⁸ Penjelasan mengenai prosedur peminjaman yang dilakukan sebelum transaksi berlangsung membantu memperlancar proses pelayanan karena pemustaka telah memahami tahapan yang harus dilakukan. Dengan demikian, potensi terjadinya kesalahan administrasi, kesalahpahaman mengenai aturan peminjaman, maupun keterlambatan dalam proses pelayanan dapat diminimalkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan bagian penting dari kinerja pustakawan yang profesional.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberian penjelasan mengenai prosedur dan persyaratan peminjaman merupakan salah satu bentuk pelayanan prima yang telah diterapkan oleh pustakawan di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Praktik ini tidak hanya meningkatkan pemahaman pemustaka terhadap aturan layanan, tetapi juga menciptakan proses pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pengguna. Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat teori Sulistyono-Basuki mengenai pentingnya layanan sirkulasi sebagai pusat interaksi antara pustakawan dan pemustaka serta mendukung indikator kinerja Moeheriono yang menempatkan kemampuan komunikasi, kecepatan, dan ketepatan pelayanan sebagai unsur penting dalam mewujudkan kinerja pustakawan yang profesional.

³⁸ Moeheriono, *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2012. 95.

d. Tingkat kedisiplinan pustakawan dalam menjalankan tugas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kedisiplinan pustakawan pada layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru berada dalam kategori baik. Kedisiplinan tersebut tercermin dari pelaksanaan tugas yang sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan oleh pihak perpustakaan. Setiap pustakawan memahami tanggung jawabnya masing-masing, baik dalam proses peminjaman, pengembalian koleksi, maupun pengelolaan administrasi keanggotaan. Kejelasan pembagian tugas tersebut menciptakan sistem kerja yang teratur, mengurangi kemungkinan terjadinya tumpang tindih pekerjaan, serta mendukung kelancaran operasional layanan sirkulasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa disiplin kerja telah menjadi bagian dari budaya kerja pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Sedarmayanti yang menyatakan bahwa disiplin kerja merupakan salah satu unsur penting dalam meningkatkan kinerja sumber daya manusia.³⁹ Disiplin tidak hanya berkaitan dengan kepatuhan terhadap jam kerja, tetapi juga mencakup ketaatan dalam melaksanakan prosedur, mengikuti aturan organisasi, serta menjalankan tanggung jawab sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan sirkulasi, kedisiplinan pustakawan tercermin

³⁹ Sedarmayanti, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju, 2011, 260.

melalui konsistensi dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan sesuai dengan prosedur operasional. Kepatuhan terhadap prosedur tersebut menjadi dasar dalam menciptakan pelayanan yang tertib, efektif, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Kedisiplinan pustakawan juga memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pemustaka. Dengan menjalankan tugas sesuai dengan pembagian kerja yang telah ditetapkan, proses pelayanan dapat berlangsung lebih cepat, terorganisasi, dan meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi. Pemustaka memperoleh pelayanan yang lebih pasti karena setiap jenis layanan ditangani oleh petugas yang memiliki tanggung jawab khusus pada bidang tersebut. Selain meningkatkan efisiensi kerja pustakawan, kondisi ini juga berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan pengguna karena pelayanan yang diberikan berlangsung secara konsisten dan sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan.

Temuan penelitian ini turut memperkuat pendapat Darmono, yang menjelaskan bahwa sistem layanan sirkulasi yang baik berfungsi untuk mengendalikan arus keluar dan masuknya koleksi perpustakaan serta meminimalkan risiko kehilangan koleksi.⁴⁰ Fungsi tersebut hanya dapat berjalan secara optimal apabila didukung oleh kedisiplinan pustakawan dalam menerapkan setiap prosedur pelayanan. Ketelitian dalam mencatat transaksi, memastikan kelengkapan data peminjaman, serta melakukan

⁴⁰ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo, 2001, 134.

proses pengembalian sesuai ketentuan merupakan bentuk implementasi disiplin kerja yang berperan penting dalam menjaga keamanan koleksi dan akurasi administrasi perpustakaan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kedisiplinan pustakawan menjadi salah satu faktor utama yang mendukung efektivitas penyelenggaraan layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru. Ketaatan terhadap pembagian tugas, prosedur kerja, dan aturan organisasi telah menciptakan pelayanan yang lebih teratur, efisien, dan berkualitas.

2. Kendala Pustakawan dalam Pelayanan Sirkulasi

a. sumber daya manusia

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek sumber daya manusia pada layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru tidak mengalami kendala yang berarti. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, jumlah pustakawan yang bertugas dinilai telah sesuai dengan kebutuhan operasional sehingga seluruh aktivitas pelayanan dapat berlangsung secara efektif. Setiap pustakawan telah memperoleh pembagian tugas yang jelas sesuai dengan tanggung jawab masing-masing, sehingga proses peminjaman, pengembalian, dan pelayanan administrasi keanggotaan dapat dilaksanakan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia di perpustakaan telah mampu mendukung kelancaran penyelenggaraan layanan sirkulasi kepada pemustaka.

Temuan penelitian ini menunjukkan kondisi yang berbeda dengan gambaran umum pada tingkat nasional. Berdasarkan laporan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, masih banyak perpustakaan daerah di Indonesia yang menghadapi keterbatasan sumber daya manusia, baik dari segi jumlah maupun kompetensi, terutama dalam penguasaan teknologi informasi.⁴¹ Keterbatasan tersebut sering kali berdampak pada kurang optimalnya penyelenggaraan layanan perpustakaan. Sebaliknya, Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah memiliki jumlah pustakawan yang memadai serta kemampuan yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan, sehingga kegiatan operasional dapat berjalan secara lebih efektif dan efisien.

Dalam perspektif teori kinerja yang dikemukakan oleh Robbins dan Judge, pencapaian kinerja yang optimal dipengaruhi oleh tiga komponen utama, yaitu kemampuan (ability), motivasi (motivation), dan kesempatan (opportunity).⁴² Ketersediaan jumlah pustakawan yang memadai merupakan bentuk pemberian kesempatan (opportunity) bagi setiap petugas untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidang tanggung jawabnya tanpa mengalami beban kerja yang berlebihan. Kondisi tersebut memungkinkan pustakawan bekerja secara lebih fokus, menjaga kualitas pelayanan, serta menyelesaikan pekerjaan secara tepat waktu. Dengan demikian, keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan beban pekerjaan menjadi

⁴¹ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. *Survei Kondisi Perpustakaan Daerah di Indonesia 2023*. Jakarta: Perpustnas RI, 2023

⁴² Robbins, Stephen P., dan Timothy A. Judge. *Organizational Behavior*. 18th ed. Boston: Pearson, 2019.

salah satu faktor yang mendukung tercapainya kinerja pelayanan yang optimal.

Selain mendukung peningkatan kinerja individu, kecukupan sumber daya manusia juga memberikan dampak positif terhadap efektivitas organisasi perpustakaan secara keseluruhan. Pembagian tugas yang proporsional mempermudah koordinasi antarpetugas, mempercepat proses pelayanan kepada pemustaka, serta mengurangi risiko terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan layanan sirkulasi. Situasi ini menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan memungkinkan pustakawan memberikan pelayanan yang lebih profesional, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Temuan penelitian ini juga memperkuat pendapat Sulisty-Basuki, yang menyatakan bahwa kualitas kinerja pustakawan memiliki pengaruh yang besar terhadap citra dan perkembangan perpustakaan.⁴³ Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai memungkinkan perpustakaan memberikan pelayanan yang konsisten, cepat, dan berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepercayaan serta kepuasan pemustaka. Oleh karena itu, tidak ditemukannya kendala yang signifikan pada aspek sumber daya manusia di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru menunjukkan bahwa pengelolaan SDM telah berjalan dengan baik dan menjadi salah satu faktor

⁴³ Sulisty-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia, 1991, 317.

pendukung utama keberhasilan penyelenggaraan layanan sirkulasi serta peningkatan mutu pelayanan perpustakaan secara keseluruhan.

b. Kendala sarana dan prasarana

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah berada pada kondisi yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan layanan sirkulasi. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, fasilitas utama seperti perangkat komputer, jaringan internet, serta perangkat pendukung sistem otomasi perpustakaan dapat digunakan dengan baik dalam menunjang proses pelayanan. Ketersediaan fasilitas tersebut memungkinkan pustakawan melaksanakan berbagai transaksi sirkulasi, seperti peminjaman, pengembalian, dan pendataan anggota, secara lebih cepat dan akurat. Dengan demikian, keberadaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran operasional layanan perpustakaan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan kajian teori yang menyatakan bahwa fasilitas kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pustakawan. Sarana dan prasarana yang memadai akan membantu pustakawan menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif, efisien, dan produktif. Sebaliknya, keterbatasan fasilitas dapat menghambat pelaksanaan tugas serta menurunkan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Oleh karena itu, penyediaan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan operasional merupakan bentuk dukungan organisasi dalam meningkatkan

kinerja pustakawan sekaligus mewujudkan pelayanan perpustakaan yang berkualitas.

Keberadaan perangkat komputer dan jaringan internet yang stabil juga memberikan kontribusi terhadap optimalisasi penggunaan sistem otomasi perpustakaan. Fasilitas tersebut memungkinkan pustakawan mengakses data koleksi, memproses transaksi sirkulasi, serta memperbarui informasi secara real time tanpa mengalami hambatan yang berarti. Sinergi antara kompetensi pustakawan dalam mengoperasikan teknologi dengan tersedianya infrastruktur yang memadai menghasilkan proses pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan perpustakaan tidak hanya bergantung pada kemampuan sumber daya manusia, tetapi juga pada dukungan fasilitas kerja yang memadai.

Temuan penelitian ini memperkuat pendapat Lasa Hs, yang menyatakan bahwa perpustakaan modern perlu didukung oleh infrastruktur teknologi informasi yang memadai untuk menunjang efektivitas layanan sirkulasi.⁴⁴ Penggunaan perangkat komputer, sistem otomasi, serta teknologi pendukung seperti barcode atau RFID merupakan bagian dari upaya modernisasi layanan perpustakaan. Meskipun penelitian ini menunjukkan bahwa Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah memiliki komputer dan akses internet yang memadai, keberadaan fasilitas tersebut telah menjadi fondasi penting dalam penyelenggaraan layanan berbasis

⁴⁴ Lasa Hs., *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak, 2009, 202.

teknologi informasi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen perpustakaan dalam mengikuti perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru telah memberikan dukungan yang optimal terhadap pelaksanaan layanan sirkulasi. Ketersediaan fasilitas kerja yang memadai tidak hanya meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja pustakawan, tetapi juga memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan nyaman. Dengan demikian, sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor strategis yang berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pustakawan serta keberhasilan penyelenggaraan layanan perpustakaan berbasis teknologi, sehingga mampu memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara lebih optimal.

c. Kendala teknologi dan sistem otomasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengoperasian sistem otomasi di Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru secara umum tidak mengalami kendala yang berarti dalam mendukung layanan sirkulasi. Sistem dapat digunakan dengan baik oleh pustakawan untuk mengelola transaksi peminjaman, pengembalian, dan administrasi keanggotaan. Meskipun demikian, hasil wawancara mengungkapkan adanya potensi ancaman keamanan siber yang perlu mendapat perhatian. Sistem otomasi yang

terhubung dengan jaringan internet dan dapat diakses oleh publik memiliki tingkat kerentanan terhadap berbagai bentuk serangan digital, seperti peretasan, penyalahgunaan akses, maupun gangguan terhadap keamanan data. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi informasi tidak hanya diukur dari kemudahan penggunaannya, tetapi juga dari kemampuan sistem dalam melindungi data dan menjaga keberlangsungan layanan.

Temuan tersebut sejalan dengan pandangan Lasa Hs. yang menjelaskan bahwa penerapan sistem otomasi perpustakaan memberikan berbagai keuntungan, seperti meningkatnya kecepatan, ketepatan, dan efisiensi pelayanan.⁴⁵ Namun, di sisi lain, pemanfaatan teknologi informasi juga menghadirkan tantangan baru dalam pengelolaan sistem, terutama yang berkaitan dengan keamanan data dan perlindungan infrastruktur digital. Oleh karena itu, pengelolaan perpustakaan modern tidak hanya berfokus pada penyediaan teknologi, tetapi juga harus memperhatikan aspek keamanan agar sistem yang digunakan tetap andal dan mampu mendukung pelayanan secara berkelanjutan.

Pendapat tersebut juga didukung oleh Darmono, yang menyatakan bahwa perkembangan teknologi informasi telah memperluas akses masyarakat terhadap layanan perpustakaan melalui sistem yang dapat diakses secara lebih terbuka.⁴⁶ Keterbukaan akses ini merupakan bagian dari

⁴⁵ Lasa Hs., *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak, 2009, 202.

⁴⁶ Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo, 2007, 25.

upaya meningkatkan kemudahan masyarakat dalam memperoleh informasi dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Akan tetapi, semakin luas akses yang diberikan kepada pengguna, semakin besar pula risiko yang harus diantisipasi, khususnya terkait dengan keamanan sistem dan perlindungan data. Dengan demikian, pengembangan layanan perpustakaan berbasis teknologi harus diimbangi dengan penerapan tata kelola keamanan informasi yang memadai.

Berdasarkan hasil penelitian, potensi ancaman keamanan siber tersebut belum memberikan dampak langsung terhadap operasional layanan sirkulasi. Namun, kondisi tersebut tetap perlu menjadi perhatian pengelola perpustakaan sebagai langkah antisipatif. Upaya yang dapat dilakukan antara lain menerapkan sistem autentikasi yang lebih kuat, membatasi hak akses sesuai kewenangan pengguna, melakukan pembaruan perangkat lunak secara berkala, mencadangkan data (backup) secara rutin, serta melakukan pemantauan terhadap aktivitas sistem untuk mendeteksi potensi gangguan sejak dini. Penerapan langkah-langkah tersebut dapat memperkuat ketahanan sistem terhadap berbagai ancaman digital sekaligus menjaga keberlangsungan pelayanan kepada pemustaka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama yang dihadapi Perpustakaan Daerah Kota Banjarbaru pada aspek teknologi bukan terletak pada kemampuan pustakawan dalam mengoperasikan sistem otomatisasi, melainkan pada potensi risiko keamanan siber yang menyertai perkembangan teknologi informasi. Oleh karena itu,

selain terus meningkatkan kompetensi sumber daya manusia dan kualitas layanan, perpustakaan juga perlu memperkuat aspek keamanan sistem sebagai bagian dari pengelolaan perpustakaan modern. Dengan adanya keseimbangan antara pemanfaatan teknologi dan perlindungan terhadap sistem informasi, layanan sirkulasi dapat terus berjalan secara efektif, aman, dan mampu mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap layanan perpustakaan berbasis digital.