

# KOMPETENSI SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENGEMBANGAN PERPUSTAKAAN DIGITAL DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS TANJUNGPURA PONTIANAK

Oleh:

**HANIFA SALSABILA<sup>1\*</sup>**

NIM.E101161087

Dedi Kusnadi<sup>2</sup>, Dhidik Apriyanto<sup>2</sup>

\*Email: [e101161087@student.untan.ac.id](mailto:e101161087@student.untan.ac.id)

1. Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.
2. Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Perpustakaan Digital di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak, penelitian dilakukan didasarkan permasalahan mengenai kompetensi sumber daya manusia dalam mengelola perpustakaan digital yang berpengaruh pada pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan universitas tanjungpura. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan teori kompetensi menurut Wibowo (2014:271) dengan menggunakan Indikator menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi sumber daya manusia di Perpustakaan Universitas Tanjungpura dapat dilihat dari: (1) *Skill* (kemampuan) pegawai dalam pelayanan sudah sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) tetapi dalam melakukan pelayanan *e-resource* masih belum banyak yang bisa mengaksesnya. (2) *Knowledge* (Pengetahuan) pegawai belum sepenuhnya menguasai menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi terutama dalam mengelola perpustakaan digital, dan (3) *Attitude* (sikap) pegawai dalam memberikan pelayanan yang kurang ramah terhadap pengunjung, selain itu pengembangan perpustakaan digital terhambat karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Rekomendasi yang dapat peneliti sampaikan yaitu Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak perlu meningkatkan kompetensi pegawainya dengan mengikut sertakan dalam diklat, seminar/workshop yang berkaitan dengan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung dalam pengembangan perpustakaan digital. sikap pegawai harus ramah dan menjaga emosi tetap stabil dalam melayani kebutuhan pengunjung perpustakaan.

**Kata Kunci:** Kompetensi, Sumber Daya Manusia, Perpustakaan Digital

## ABSTRACT

*This study aimed to describe and analyze the Human Resource Competency in Digital Library Development at the Library of the Universitas Tanjungpura Technical Implementation Unit Pontianak. The research was conducted based on the problems regarding the human resource competencies in managing digital libraries that affect the services provided by the Tanjungpura University's library. The research method used is qualitative with descriptive research as the research design. This study uses Wibowo's competence theory (2014: 271) and uses the indicators according to the Indonesian National Work Competency Standards. The study results found that the competence of human resources at the Tanjungpura University's main library has shown a good performance, although some competences should be improved. For example, employees' skills in services have followed SOP (Standard Operating Procedures). However, many staff still cannot use e-resource services. In addition, the employees do not master Information and Communication Technology, especially in managing the digital libraries. Furthermore, they don't give friendly service to customers who come to the library. Finally, the development of digital libraries is hampered due to a lack of sufficient facilities and infrastructure. It is suggested that the library of Tanjungpura University Technical Implementation Unit Pontianak needs to improve its employees' competence by participating in training, seminars/workshops related to Information and Communication Technology. The employees should be provided facilities and infrastructure that support the development of digital libraries. The attitude of employees must be friendly and keep emotions stable in serving the needs of library visitors.*

**Keywords:** Competence, Human Resources, Digital Library

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Perpustakaan menurut Undang-Undang 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 1 menyatakan perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan digital memerlukan tenaga pustakawan dengan kemampuan pengetahuan dan keterampilan di bidang teknologi informasi, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan Pasal 1 Ayat 8, Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kompetensi pustakawan dikaitkan dengan tiga hal penting, yaitu perkembangan masyarakat dan teknologi informasi, posisi pustakawan dalam sistem kerja serta ketersediaan sarana pendidikan, pelatihan dan pengembangan bagi pustakawan. Perpustakaan dapat berjalan dengan baik jika didukung oleh SDM yang berkompeten terutama seorang tenaga pustakawan harus dituntut menguasai cara mengembangkan, mengolah dan melayani koleksi digital.

Dalam mengembangkan perpustakaan digital masih mengalami hambatan-hambatan seperti kurangnya sumber daya manusia yang terampil dalam

mengelola perpustakaan digital (digitalisasi bahan pustaka), hanya terdapat 2 orang pustakawan sekaligus teknisi yang terampil mengolahnya. Selain itu masih harus bekerja sama dengan unit lain (UPT TIK) dalam mengelola jaringan komputer dan internet yang terkadang mengalami gangguan. Selain itu, sering terjadi pemadaman listrik sehingga mengganggu proses pelayanan. Pegawai yang di bagian pelayanan masih ada yang belum paham mengenai cara memberikan pelayanan akses *e-resources* (*e-jurnal* dan *e-book*) yang disediakan perpustakaan. Pengembangan perpustakaan digital juga terhambat karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk mengelola perpustakaan digital seperti perangkat keras komputer dengan spesifikasi yang *terupdate* mengikuti perkembangan teknologi informasi saat ini, alat pemindai atau *scanner* dan perangkat lunak seperti *Operating System (Windows/OS)*, *MS-Office*, *Adobe Photoshop*, *Adobe Acrobat*, dan perangkat lunak pendukung lainnya.

Pegawai yang lulusan ilmu perpustakaan masih sedikit yaitu berjumlah 10 orang dibandingkan dengan pegawai yang bukan lulusan ilmu perpustakaan sebanyak 17 orang. Dalam mengembangkan perpustakaan digital membutuhkan pustakawan yang memiliki kompetensi sebagai salah satu penggerak mekanisme perpustakaan, untuk itu diperlukan sejumlah tenaga kerja yang berkualifikasi sesuai dengan kebutuhan perpustakaan.

Kerja sama merupakan aktivitas yang dilakukan secara bersama-sama untuk mencapai suatu

target atau tujuan tertentu, kerja sama berupa kerja sama internal dan kerjasama eksternal. Kerja sama internal yaitu kerjasama antar pegawainya dalam menjalankan pekerjaannya. Di perpustakaan Untan sendiri terdapat pembagian tugas seperti kepala perpustakaan yang memiliki wewenang dan tanggung jawab, merencanakan, mengorganisir dan mengembangkan perpustakaan, pegawai pustakawan memiliki wewenang dan tanggungjawab melayani dan mengawasi pengguna jasa perpustakaan, kepala sub-bagian tata usaha yang memiliki tugas pokok memimpin pelaksanaan urusan kerumahtanggaan umum dan kepegawaian umum dan kepegawaian, keuangan, perencanaan dan pelaporan, dan pegawai administrasi bertugas membantu kepala sub-bagian tata usaha dalam kegiatan operasional. Dalam menjalankan tugas, tentu saja antar pegawai saling bekerja sama untuk mencapai tujuan sesuai dengan visi dan misi perpustakaan, dan sudah dijalankan dengan baik walaupun terkadang masih ada hambatan.

Kerjasama eksternal berupa kerjasama antar jaringan perpustakaan seperti pengadaan bahan pustaka, dimana pengadaan buku dipilih berdasarkan kebutuhan informasi penggunaannya. Pertukaran dan retribusi yaitu pertukaran publikasi bahan induk perpustakaan dengan perpustakaan lain tanpa harus membeli. Pengolahan bahan pustaka (pengkatalogan, pengklasifikasian, pemberian label buku, kartu buku dan lain-lain). Bentuk-bentuk kerjasama tersebut belum dilaksanakan dengan optimal oleh Perpustakaan Untan, dari pihak

Universitas sudah mendapat dukungan namun belum terlaksana dengan baik sehingga menghambat pada pengembangan perpustakaan.

Pelayanan dipengaruhi oleh sikap pegawai dalam memberikan pelayanan karena akan mempengaruhi pada kualitas pelayanan, sikap pegawai Perpustakaan untanterkadang masih kurang ramah dalam menegur pengunjung hal ini disebabkan karena ketidakpatuhan pengunjung terhadap tata tertib perpustakaan sehingga menyebabkan pengunjung kurang nyaman berada diperpustakaan. Dalam melakukan pelayanan pegawai harusnya bersikap ramah dan berorientasi kepada kebutuhan pemustaka agar pengunjung merasa puas dan tertarik mengunjungi perpustakaan kembali.

## **2. Identifikasi Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka identifikasi permasalahannya sebagai berikut:

1. Kemampuan Pegawai UPT Perpustakaan Untan belum optimal dalam mengelola Perpustakaan Digital
2. Pegawai UPT Perpustakaan Untan yang berpendidikan Ilmu Perpustakaan masih sedikit hanya sebanyak 10 orang
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk mengelola perpustakaan digital
4. Kerja sama eksternal belum dilaksanakan dengan optimal
5. Sikap pegawai perpustakaan masih kurang ramah dalam menghadapi pengunjung

### 3. Fokus Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, peneliti dapat memfokuskan penelitian pada “Kompetensi Sumber Daya Manusia di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura”

### 4. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan permasalahan yaitu: “Bagaimana Kompetensi Sumber Daya Manusia di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura?”

### 5. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kompetensi sumber daya manusia di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak.

### 6. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi penelitian-penelitian yang berkaitan dengan Manajemen Publik dan dapat menambah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ilmu Administrasi Publik dengan kajian Manajemen Publik.
2. Manfaat Praktis  
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat dan memberi sumbangan pemikiran tentang kompetensi sumber daya manusia Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak.

### 1. Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen merupakan alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi, karyawan dan masyarakat. Dengan manajemen daya guna dan hasil guna unsur-unsur manajemen akan dapat di tingkatkan. Manajemen sumber daya manusia (MSDM) merupakan bagian dari manajemen keorganisasian yang memfokuskan diri pada unsur sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia mempunyai tugas untuk mengelola unsur manusia secara baik agar diperoleh tenaga kerja yang puas akan pekerjaannya.

Hasibuan (2012, 10) menyatakan Manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha mewujudkan visi dan mencapai tujuan. Sumber daya manusia yang memenuhi ciri-ciri atau karakteristik Ruky (Sutrisno 2015, 8) sebagai berikut:

1. Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya.
2. Memiliki pengetahuan (*knowledge*) yang diperlukan,

## B. TINJAUAN PUSTAKA

terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.

3. Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/keterampilan (*skill*) yang diperlukan.
4. Bersikap produktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal dan sebagainya.

## 2. Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut. Kompetensi menjelaskan apa yang dilakukan seseorang di tempat kerja pada berbagai tingkatan dan memperinci standar masing-masing tingkatan, mengidentifikasi karakteristik, pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan oleh individu yang memungkinkan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar kualitas profesional dalam bekerja, dan mencakup semua aspek catatan manajemen kinerja, keterampilan, dan pengetahuan tertentu, sikap, komunikasi, aplikasi dan pengembangan.

Kompetensi menurut Wibowo (2014, 271) adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh

sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Pasal 3, kompetensi adalah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki oleh seorang pegawai negeri sipil berupa pengetahuan, sikap perilaku yang diperlukan dalam tugas dan jabatannya.

Komposisi standar kompetensi menurut Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia (Rimbarawa, 2010), sebagai berikut:

- 1) *Skill*, kemampuan untuk melaksanakan tugas secara benar, akurat, konsisten dan efisien.
- 2) *Knowledge*, kemampuan untuk memahami dan memasukkan fakta dan pengetahuan yang mendasari aspek teknis.
- 3) *Attitude*, kemampuan untuk melaksanakan tugas dengan santun dan gembira.

## 3. Perpustakaan Digital

Perpustakaan digital (Inggris: *digital library* atau *electronic library* atau *virtual library*) seperti telah didefinisikan di atas adalah perpustakaan yang mempunyai koleksi buku sebagian besar dalam bentuk format digital dan yang bisa diakses dengan komputer. Jenis perpustakaan ini berbeda dengan jenis perpustakaan konvensional yang berupa kumpulan buku tercetak, film mikro (*microfilm* dan *microfiche*), ataupun kumpulan kaset audio, video, dan lain-lain. Isi dari perpustakaan digital berada dalam suatu komputer *server* yang bisa ditempatkan secara lokal, maupun di lokasi yang jauh, namun dapat

diakses dengan cepat dan mudah lewat jaringan komputer.

Perpustakaan digital menurut Chisenga (Saleh, 2017) adalah sebuah jasa informasi dimana semua sumber informasi tersedia dalam bentuk hasil pemrosesan komputer dan mempunyai fungsi dari pengadaan, penyimpanan, temu kembali, dan akses yang kemudian disajikan yang semua itu dilakukan dengan bantuan teknologi digital.

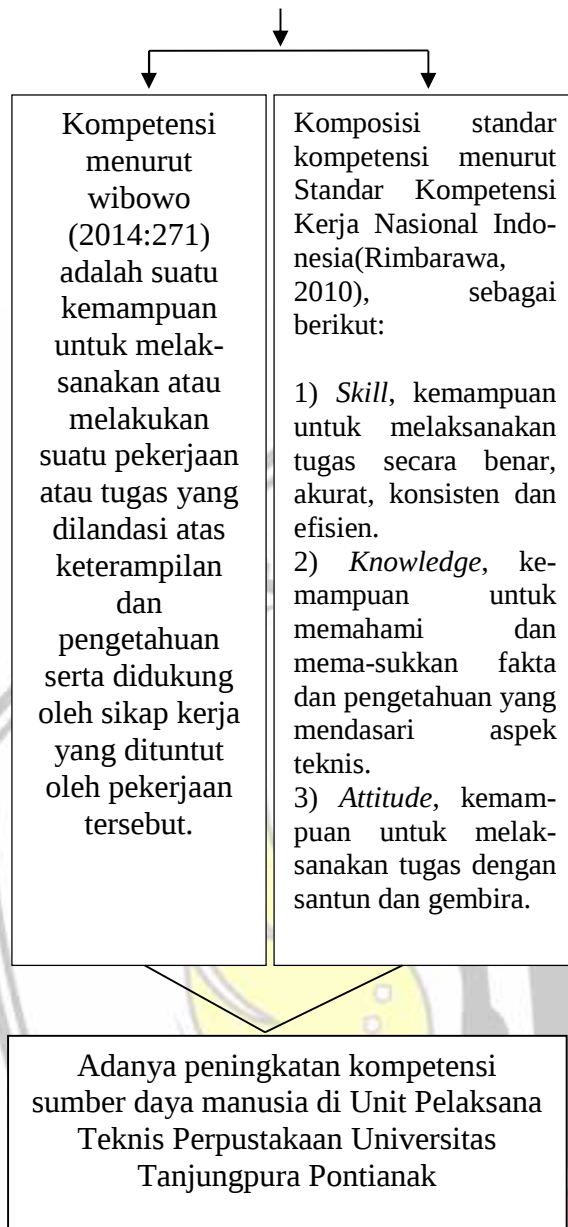
#### 4. Kerangka Pikir Penelitian

##### Kerangka Pikir

Kompetensi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Perpustakaan Digital Di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak



1. Kemampuan Pegawai UPT Perpustakaan Untan belum optimal dalam mengelola Perpustakaan Digital
2. Pegawai UPT Perpustakaan Untan yang berpendidikan Ilmu Perpustakaan masih sedikit hanya sebanyak 10 orang
3. Kurangnya sarana dan prasarana yang memadai untuk mengelola perpustakaan digital
4. Kerjasama eksternal belum dilaksanakan dengan optimal
5. Sikap pegawai perpustakaan masih kurang ramah dalam menghadapi pengunjung



## C. METODE PENELITIAN

### 1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2003:3) mengemukakan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif karena penelitian ini mengungkapkan data yang sebenarnya dan mendeskripsikan keadaan yang ada di lapangan, serta memberikan suatu gambaran tentang objek yang diteliti yaitu tentang kompetensi sumber daya manusia Unit Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak.

### 2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak. Lokasi ini merupakan gedung perpustakaan pusat di Universitas Tanjungpura Pontianak yang dapat dikunjungi oleh semua akademisi yang ada di Universitas Tanjungpura maupun Universitas lain serta masyarakat umum.

Alasan pengambilan lokasi penelitian di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak ini sebagai salah satu perpustakaan yang terus berkembang mengikuti perkembangan teknologi dan kebutuhan para penggunanya terutama dalam mengembangkan perpustakaan digital yang bertujuan mengumpulkan, mengelola, menyimpan informasi, dan bahan pustaka digital yang terkendala dengan kompetensi sumber daya manusianya, sehingga penulis tertarik untuk meneliti di lokasi tersebut.

### 3. Subjek dan Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan teknik *Purposive* yaitu teknik

memilih informan melalui pertimbangan bahwa orang tersebut dianggap tahu tentang kondisi dan situasi di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak. Adapun subjek dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak
2. Pustakawan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak
3. Pegawai Administrasi Perpustakaan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak
4. Pengunjung Perpustakaan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak.

Objek penelitian adalah Kompetensi Sumber Daya Manusia di Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak.

#### **4. Teknik Pengumpulan Data**

##### **1) Observasi**

Marshall (Sugiyono, 2017, 226) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Dalam pengamatan yang dilakukan peneliti selain mengamati pegawai perpustakaan yang sedang menjalankan tugasnya, peneliti juga mencatat, menganalisis dan selanjutnya membuat kesimpulan tentang fenomena yang berkaitan dengan kompetensi sumber daya manusia di UPT Perpustakaan Untan dengan menggunakan pedoman observasi.

##### **2) Wawancara**

Menurut Esterberg (Sugiyono 2017, 231) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti mengajukan serangkaian pertanyaan yang mengacu pada pedoman wawancara untuk mendapatkan informasi lebih dalam dan mendapatkan penjelasan tentang kompetensi pegawai yang berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, dan sikap pegawai perpustakaan.

##### **3) Dokumentasi**

Teknik mengumpulkan data dengan dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan studi dokumentasi seperti data jumlah pegawai, data pendidikan pegawai, jumlah koleksi perpustakaan, jumlah anggota perpustakaan, serta profil perpustakaan dan foto-foto kegiatan pegawai perpustakaan yang sedang menjalankan tugasnya, serta mencatat hasil

wawancara dengan subjek penelitian ke dalam buku catatan.

## 5. Teknik Analisis Data

### a. Reduksi Data (*data reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencarinya bila diperlukan.

### b. Penyajian Data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Dalam hal ini Miles dan Huberman (Sugiyono 2017, 249) menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

### c. Conclusion

#### *drawing/verifikation*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Sugiyono 2017, 252) adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengum-

pulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

## 6. Teknik Keabsahan Data

Dua teknik triangulasi yang peneliti gunakan agar data yang diperoleh lebih kredibel, ialah:

### 1. Triangulasi Sumber

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari sumber dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari sumber tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya diminatkan kesepakatan (*member check*).

### 2. Triangulasi Teknik

Untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi, dengan tiga pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar, atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

## D. HASIL PENELITIAN

### 1. Kemampuan (*Skill*)

Kemampuan menurut Soela-  
iman (Prasetyo Dkk, 2015) adalah  
sifat yang dibawa lahir atau  
dipelajari yang memungkinkan  
seseorang yang dapat menyelesaikan  
pekerjaan, baik secara mental  
ataupun fisik. Pegawai dalam suatu  
organisasi, meskipun dimotivasi  
dengan baik, tetapi tidak semua  
memiliki kemampuan untuk bekerja  
dengan baik. Kemampuan dan  
keterampilan memainkan peranan  
utama dalam perilaku dan kinerja  
individu. Keterampilan adalah  
kecakapan yang berhubungan dengan  
tugas yang dimiliki dan  
dipergunakan oleh seseorang pada  
waktu yang tepat.

Berdasarkan hasil wawancara  
yang dipaparkan oleh beberapa  
narasumber mengenai kompetensi  
sumber daya manusia salah satunya  
tentang kemampuan (*Skill*) dapat  
disimpulkan bahwa pegawai di UPT  
Perpustakaan Untan memiliki  
kemampuan yang baik dalam  
melakukan pelayanan, sudah sesuai  
dengan SOP (*Standart Operasional  
Prosedur*). Namun, kemampuan  
pegawai dalam pelayanan *e-resource*  
masih belum banyak yang bisa  
mengaksesnya oleh karena itu perlu  
diadakan pelatihan tentang  
Teknologi Informasi.

### 2. Pengetahuan (*Knowledge*)

Indikator kompetensi  
selanjutnya ialah Pengetahuan  
(*Knowledge*), pengetahuan meru-  
pakan segala sesuatu yang diketahui  
tentang objek tertentu yang  
dilaksanakan secara langsung atau  
mempengaruhi pelaksanaan tugas  
pegawai. Pengetahuan didapatkan  
bisa melalui pendidikan formal yang

ditempuh pegawai atau juga bisa  
mempelajari buku-buku literatur  
yang ada hubungannya dengan  
pekerjaannya.

Berdasarkan hasil wawancara  
yang dipaparkan oleh beberapa  
narasumber mengenai pengetahuan  
sebagai salah satu indikator  
kompetensi sumber daya manusia,  
dapat disimpulkan pengetahuan  
pegawai perpustakaan hanya sekedar  
mengetahui menggunakan komputer  
namun belum sepenuhnya menguasai  
Teknologi Informasi dan  
Komunikasi terutama dalam  
mengelola perpustakaan digital, dan  
masih terhambat karena kurangnya  
sarana dan prasarana yang memadai.  
Sebagai upaya mengembangkan  
pengetahuan pegawai, perpustakaan  
mengikutsertakan pegawainya untuk  
mengikuti seminar/ webinar atau  
juga workshop.

### 3. Sikap (*Attitude*)

Menurut Sarwono (2010:  
201) menyatakan Sikap merupakan  
istilah yang mencerminkan rasa  
senang, tidak senang atau perasaan  
yang biasa-biasa saja (netral) dari  
seseorang terhadap sesuatu. Sikap  
yang dimiliki seseorang juga dapat  
mempengaruhi kualitas dalam  
pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara  
tentang sikap pegawai sebagai salah  
satu indikator dalam kompetensi  
sumber daya manusia, dapat  
disimpulkan bahwa sikap pegawai  
terutama dalam melayani  
pengunjung Perpustakaan Untan bisa  
dikatakan kurang baik, memang ada  
beberapa pegawai yang bersikap  
kurang ramah terhadap pengunjung  
dikarenakan ketidakpatuhan pengun-

jung terhadap tata tertib perpustakaan.

## E. PENUTUP

### 1. Simpulan

#### 1) *Skill* (Kemampuan)

Kemampuan mendukung kinerja suatu organisasi agar dapat berjalan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai organisasi, kemampuan juga merupakan peranan utama dalam perilaku dan kinerja individu. Kemampuan sebagai salah satu indikator dalam kompetensi sumber daya manusia. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa kemampuan pegawai di UPT Perpustakaan Universitas Tanjungpura Pontianak yang cukup baik dalam melakukan pelayanan dan sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Prosedur*). Namun, kemampuan dalam pelayanan *e-resource* masih belum banyak yang bisa mengaksesnya untuk itu perlu melakukan pelatihan tentang mengakses sumber informasi digital tersebut.

#### 2) *Knowledge* (Pengetahuan)

Pengetahuan merupakan segala sesuatu yang diketahui tentang objek tertentu yang mempengaruhi dalam pelaksanaan pekerjaan pegawai. Pengetahuan didapatkan bisa melalui pendidikan formal yang ditempuh pegawai atau juga bisa mempelajari buku-buku literatur yang ada hubungannya dengan pekerjaannya. Pengetahuan pegawai di UPT Perpustakaan Untan dinilai cukup baik karena pegawai hanya sekedar mengetahui menggunakan komputer yang

menjadi pegangan dalam melaksanakan pekerjaannya. Namun, pengetahuan pegawai dalam mengembangkan perpustakaan digital ini masih menjadi hambatan selain karena belum sepenuhnya menguasai Teknologi Informasi dan Komunikasi, dan masih terhambat karena kurangnya sarana dan prasarana yang memadai. Usaha yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mengembangkan pengetahuan pegawai bisa dengan mengikutsertakan pegawainya mengikuti seminar/webinar atau juga workshop.

#### 3) *Attitude* (Sikap)

Sikap merupakan respon dari perasaan seseorang terhadap sesuatu yang dapat memengaruhi lingkungannya. Sikap seseorang juga memengaruhi pekerjaan dan kualitas pelayanan. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti bahwa dapat disimpulkan bahwa sikap pegawai di UPT Perpustakaan Untan dinilai masih kurang baik karena masih ada beberapa pegawai yang bersikap kurang ramah pegawai melayanilah itu terjadi karena dipicu oleh pengunjung yang terkadang tidak menaati peraturan yang ada di perpustakaan. Namun demikian keluhan yang diberikan pengunjung menjadi perbaikan kedepannya agar menjadi lebih baik lagi.

### 2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti ingin memberikan saran yang mungkin dapat berguna dan bermanfaat kepada Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan

Universitas Tanjungpura Pontianak, saran yang peneliti sampaikan sebagai berikut:

A. *Skill* (Kemampuan)

- 1) Mengikutsertakan pegawai dalam pelatihan atau diklat yang berhubungan dengan mengembangkan kompetensi pegawai terutama Teknologi Informasi dan Komunikasi
- 2) Menambah sarana dan prasarana yang mendukung pengembangan perpustakaan digital.

B. *Knowledge* (Pengetahuan)

- 1) Mengikutsertakan pegawai untuk mengikuti workshop, seminar/webinar tentang Teknologi Informasi yang berhubungan dengan mengakses informasi digital yang diperlukan dalam menjalankan perpustakaan digital.
- 2) Mengembangkan pengetahuan pegawai dengan melanjutkan pendidikan formal seperti ilmu perpustakaan.

C. *Attitude* (Sikap)

- 1) Menjaga emosi tetap stabil dalam menegur pengunjung sehingga pengunjung merasa nyaman ketika berada di ruangan.
- 2) Perlunya perhatian terhadap saran dan keluhan pengunjung agar kebutuhan pengunjung dapat diketahui sehingga menjadi masukan untuk memajukan dan perkembangan perpustakaan.

- 3) Menempatkan petunjuk tata tertib perpustakaan ke-tempat yang mudah terlihat bagi pengunjung perpustakaan.

E. REFERENSI

**Buku**

- Achmad., Mansur Sutedjo., Surono., Edy Suprayitno. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima* – Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto
- Basuki, Sulisty. 2011. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Darto, Mariman., dan Windra Mariani. 2016. *Pengembangan Kompetensi Aparatur Sipil Negara*. Samarinda: PKP2A III LAN Samarinda
- Hardiansyah.2012. *Sistem Administrasi dan Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, L. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Purwono. 2015. *Profesi Pustakawan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Rimbarawa, Kosam., Fuady Munir., Arifin Hidayat., dan Nani Suryani. 2010. *Peran IPI Dalam Meningkatkan Kompetensi Pustakawan*

- Menuju Sertifikasi*. Jakarta: Ikatan Pustawakan Indonesia
- Rivai, Vietzhal. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saleh, Abdul Rahman. 2017. *Pengembangan Perpustakaan Digital*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Sarwono.S.W. 2010. *Psikologi Remaja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno, Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana
- Wibowo. 2014. *Manajemen Kinerja Edisi Keempat*. Jakarta: Rajawali Press
- Skripsi dan Jurnal**
- Khotimah, Nur. 2017. "Kompetensi Sumber Daya Manusia Pada Bidang Pengembangan, Pengendalian dan Sistem Informasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak." Skripsi., Universitas Tanjungpura.
- Latifah, Nurul. 2018. "Gambaran Perilaku dan Dampak Bullying Pada Korban di SD Negeri 01 Ngesrep Kecamatan Banyumanik Kota Semarang". Pada situs <http://repository.unimus.ac.id/>. Diakses pada 21 September 2020 09:54 WIB
- Mulyana, Diki. 2016. Penerapan Metode Checklist Pada Penilaian Kinerja Dalam Upaya Pengembangan Karir Bagi Costumer Service Pada Bank BRI Cabang Kopo Bandung. Pada situs <http://repository.widyatama.ac.id/>, diakses pada 3 November 2018 10:02 WIB.
- Prasetyo, Dony Tri,.Moch. Al Musadieuq., dan Muhammad Iqbal. 2015. Pengaruh kemampuan kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan (Studi pada Karyawan PT. Tembakau Djajasakti Sari Malang). Universitas Brawijaya. Pada situs <http://administrasibisnis.studentjournal.ub.ac.id> pada 28 Januari 2021 20:18 WIB
- Utomo, Lukito Adhi. 2012. Analisis Sikap Pustakawan Referensi Dalam Melayani Mahasiswa di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang. Pada situs <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/520>. diakses pada 7 Oktober 2020 14.31 WIB.
- Yaumilahmi. 2016. "Kompetensi Aparatur Sipil Negara Pada Bidang Penagihan Di Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sanggau." Skripsi., Universitas Tanjungpura.
- Sumber Peraturan**
- Keputusan Menteri Tenaga Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia Nomor 83 Tahun 2012 Tentang Penetapan Rancangan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Sektor Jasa

Kemasyarakatan, Sosial  
Budaya, Hiburan dan  
Perorangan Lainnya Bidang  
Perpustakaan Menjadi  
Standar Kompetensi Kerja  
Nasional Indonesia  
Perpustakaan Nasional  
Peraturan Pemerintah Republik  
Indonesia Nomor 101 Tahun  
2000 Tentang Pendidikan dan  
Pelatihan Jabatan Pegawai  
Negeri Sipil  
Undang-Undang Republik Indonesia  
Nomor 43 Tahun 2007  
Tentang Perpustakaan

