

ABSTRAK

Nurazizah. “Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI.” (Di bawah bimbingan Ibu Indira Irawati, M.A.). Jakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan, FIB-UI, 2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi usaha yang dilakukan oleh pustakawan FIB UI dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna serta hambatan yang dihadapi mereka. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus, dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu telah menduduki jabatan pustakawan berdasarkan SK Fungsional Pustakawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu setiap pustakawan berusaha melaksanakan pekerjaannya dengan semaksimal sesuai dengan kerangka kerja yang ada, serta dengan memberikan pelayanan prima agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, dalam meningkatkan kemampuan diri, pustakawan melakukan berbagai upaya diantaranya dengan membaca buku untuk menambah wawasan pustakawan mengenai berbagai macam informasi dan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan.

Hambatan yang dialami oleh pustakawan antara lain: dari dalam diri sendiri, yaitu kurangnya kemampuan bahasa, teknologi Informasi (TI) dan kemampuan komunikasi menyebabkan pustakawan terhambat dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna; dari lingkungan, koleksi buku yang tersebar menyebabkan pustakawan sulit untuk bisa merapikan koleksi ke dalam rak dengan cepat, sehingga kebutuhan pengguna akan informasi yang cepat dan tepat menjadi terhambat; kurangnya fasilitas perpustakaan menjadikan terhambatnya dalam pemberian layanan yang prima; keadaan koleksi yang sebagian besar koleksi lama menjadi kendala dalam memberikan informasi yang mutakhir kepada pengguna.

Dengan demikian saran yang diajukan untuk pimpinan perpustakaan dan pustakawan FIB UI yaitu 1.) Agar dilakukan perbaikan pendidikan (formal maupun non formal). Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan pustakawan; 2.) Pustakawan diharapkan bersikap lebih proaktif dalam melayani kebutuhan pengguna, diperlukan suatu kesadaran dari masing-masing individu untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar dapat memuaskan pengguna perpustakaan; 3.) Pimpinan perlu meninjau kembali pembagian kerja dan tanggung jawab pustakawan; 4.) Dibutuhkan kerjasama yang harmonis mulai dari pimpinan hingga bawahan; 5.) Diperlukan adanya perubahan dengan memasukkan staf baru sehingga dapat memberikan pemikiran-pemikiran baru yang berguna untuk meningkatkan perpustakaan.