

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan merupakan salah satu komponen penting dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Lembaga perpustakaan juga merupakan inti setiap program pendidikan dan pengajaran sehingga perpustakaan harus menjadi “*The heart of educational programs*” yang harus mendukung tiap proses tersebut. Nilai suatu lembaga pendidikan, perguruan tinggi ataupun lembaga riset dan ilmu pengetahuan itu bergantung antara lain pada kelengkapan dan kesempurnaan jasa yang dapat diberikan oleh perpustakaan dan ini juga sangat bergantung pada kesiapan dan kemampuan dari petugas perpustakaan itu sendiri.

Dengan demikian, dapat dipahami bahwa perpustakaan memberikan dampak yang signifikan kepada komponen-komponen suatu institusi pendidikan, karena fungsinya menjadi pusat bagi kegiatan mahasiswa dan dosen dalam proses belajar mengajar. Suatu pengajaran di kelas hanyalah tempat bertatap muka antara mahasiswa dan dosen (*teaching process*), selanjutnya yang terjadi adalah *learning process* di perpustakaan. Pengajar mencari perkembangan ilmu di perpustakaan dan pusat informasi lainnya, mahasiswa juga belajar ilmu di lembaga informasi. Agar terjadi proses demikian maka perpustakaan harus kuat terutama dari segi koleksi, fasilitas untuk akses ke informasi global, serta pendukung yang tidak kalah penting adalah SDM yang menjadi fasilitator dalam pelacakan informasi. Peran SDM dalam lembaga perpustakaan harus lebih ditingkatkan serta lebih dioptimalkan agar perpustakaan itu mampu melakukan pelayanan yang prima kepada pengguna, supaya *output* yang dihasilkan oleh perguruan tinggi tersebut menjadi lebih baik.

Dalam kaitan ini, Atherton maupun Weisman mendefinisikan perpustakaan sebagai salah satu jenis sistem informasi yang spesifik, merupakan suatu kumpulan dokumen (dalam arti luas), yang terorganisasi, serta terpelihara untuk kepentingan rujukan dan bahan ajar. Dengan kata lain, perpustakaan

sebagai salah satu jenis sistem informasi yang memiliki dan mengelola dokumen untuk kepentingan referensi, pengajaran dan penelitian. Selain itu, perpustakaan juga melakukan fungsi-fungsi pengumpulan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka (katalogisasi), serta melakukan layanan sirkulasi bahan pustaka, perpustakaan juga melakukan penciptaan, publikasi, serta disseminasi informasi.

Dengan definisi demikian maka ruang lingkup kegiatan perpustakaan dapat menjadi lebih luas, misalnya:

1. Kegiatan-kegiatan yang berbasis pengelolaan pustaka dan/atau informasi;
2. Kegiatan-kegiatan yang berbasis publikasi;
3. Kegiatan-kegiatan yang mengarah ke pengembangan sistem;
4. Kegiatan-kegiatan preservasi informasi;
5. Kegiatan-kegiatan yang berbasis layanan informasi;
6. Kegiatan-kegiatan analisis data dan hubungan dengan pemakai;
7. Kegiatan-kegiatan yang bersifat peningkatan mutu SDM;

Secara kelembagaan, definisi tersebut dapat memberi pemahaman tentang fungsi lembaga perpustakaan seperti berikut:

1. Sebagai pusat sistem belajar mengajar bagi sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan sehingga menghasilkan lulusan yang bermutu tinggi;
2. Sebagai tempat terselenggaranya penelitian bagi sivitas akademika perguruan tinggi sehingga ilmu pengetahuan dan teknologi dapat berkembang dengan baik;
3. Sebagai sarana untuk kerjasama dengan pihak-pihak luar perguruan tinggi dalam pengumpulan, pengolahan serta penyebarluasan informasi ilmu pengetahuan dan teknologi;
4. Sebagai sarana untuk mengakses informasi baik di dalam kampus maupun luar kampus, bahkan luar negeri;
5. Sebagai sarana untuk pemanfaatan koleksi secara bersama dengan perpustakaan lain sehingga memperlancar pencarian maupun penyebaran informasi; (Wijayanti, 2004)

Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang perguruan tinggi yang memiliki fungsi edukasi sebagai sumber belajar para civitas akademika. Menurut ketentuan Undang-undang No.20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional, perpustakaan harus ada di setiap satuan pendidikan yang merupakan sumber belajar. Bagi suatu perguruan tinggi, perpustakaan merupakan sarana yang penting. Dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya, yaitu Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Menurut buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka. Melalui layanan perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh hal berikut:

1. Informasi yang dibutuhkannya secara optimal dari berbagai media
2. Manfaat berbagai alat bantu penelusuran yang tersedia.

Dalam memberikan pelayanan, perlu diperhatikan asas-asas sebagai berikut

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pemustaka
2. Diberikan kepada pemustaka atas dasar keseragaman, keadilan dan pemerataan
3. Dilaksanakan secara optimal dan dilandasi oleh peraturan yang jelas
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat, dan mudah melalui cara yang teratur, terarah, dan cermat (Depdiknas, 71)

Lebih lanjut, Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada Bab VII mengenai jenis-jenis perpustakaan pada Bagian Keempat: Perpustakaan Perguruan Tinggi pasal 24 menyebutkan:

1. Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
2. Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun eksemplarnya yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
4. Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

Kemudian pada Bab V tentang Layanan Perpustakaan, pasal 14 menyebutkan:

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan bergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang lazim ditawarkan ialah sirkulasi dan rujukan. Jenis layanan rujukan yang biasanya ditawarkan adalah jasa kesiagaan informasi, penelusuran informasi, dan silang layan. Layanan lain yang ditawarkan antara lain pendidikan pemustaka dan peminjaman fasilitas.

Layanan sirkulasi di perpustakaan mengatur peminjaman, pengembalian dan perpanjangan peminjaman dan pemnesanan bahan perpustakaan. Selain itu juga memberikan sanksi jika pemustaka menyalahi peraturan perpustakaan dan melakukan kegiatan lain yang terkait. Semua kegiatan itu dapat dilakukan secara manual atau dibantu dengan komputer.

Untuk melayani pemustaka yang memerlukan informasi yang lebih spesifik, perpustakaan memberikan layanan yang disebut layanan rujukan. Tujuan utama rujukan adalah membantu pemustaka menemukan literatur atau informasi yang diperlukan. Dalam hubungannya dengan kegiatan penelitian, bagian layanan rujukan membantu kegiatan penelitian dengan menyusun bibliografi subyek, menyusun indeks, atau abstrak dan melakukan penelusuran literatur bagi para pemustakanya. Komunikasi yang baik antara petugas dan pemustaka harus dibina sehingga pertanyaan yang diajukan pemustaka dapat dijawab secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan berbagai sumber informasi yang ada.

Selain layanan-layanan tersebut, perpustakaan juga dapat menyediakan fasilitas yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka seperti layanan foto copy, layanan penelusuran CD ROM, layanan Audio-Visual, layanan Internet, dan lain sebagainya.

Sudah menjadi tuntutan zaman bahwa perpustakaan didirikan tidak hanya sekedar mengumpulkan, menyiapkan, dan meminjamkan buku-buku dan bahan-bahan lainnya kepada masyarakat yang dilayaninya, akan tetapi ia mempunyai tugas dalam pemberian pelayanan yang sifatnya lebih luas dan lebih aktif lagi. Tugas pemberian layanan ini akan lebih mudah dimengerti bila setiap petugas/pegawai perpustakaan perguruan tinggi memperhatikan beberapa aspek seperti yang dikemukakan oleh S. Trimo (1997, 57) sebagai berikut:

1. Memberikan stimulasi dan *guidance* untuk memenuhi minat-minat dan kebutuhan-kebutuhan para anak didik dan untuk memperluas *horizon* membaca mereka.
2. Membantu para mahasiswa yang sedang mengerjakan laporan-laporan dan proyek-proyek lainnya serta kegiatan belajar mereka.
3. Mengajar para mahasiswa bagaimana menggunakan buku dan fasilitas-fasilitas perpustakaan lainnya, dan membantu memperkembangkan kecakapan mereka tentang keperpustakaan.
4. Memberi bantuan kepada para pengajar dalam perencanaan kurikulum dan turut membantu menyelesaikan problem-problem khusus dalam bidang kurikulum dan pengajaran.
5. Membantu program-program *service training* dan perkembangan profesi para guru, memberikan stimulasi kepada guru dan para mahasiswa dalam menggunakan perpustakaan.
6. Memberikan pelayanan kepada masyarakat (ingatlah akan Tri Dharna Perguruan Tinggi yang harus didukung sepenuhnya oleh para petugas perpustakaan) untuk memperluas pengaruh perpustakaan dan memajukan suatu atmosfer yang baik di dalam perpustakaan.

Guidelines for University Library Services to Undergraduate Students merupakan pedoman yang dimaksudkan untuk diterapkan bagi layanan

perpustakaan untuk mahasiswa di universitas dan perpustakaan yang akan digunakan bersama dengan *ACRL Standards for Libraries in Higher Education* (Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi). Pedoman ini dirancang sebagai alat untuk membantu mereka memberikan pelayanan kepada para pemustaka yang bertujuan untuk memelihara dan mengembangkan layanan-layanan dalam konteks perpustakaan yang sesuai dengan tujuan perguruan tinggi.

Sistem perpustakaan di perguruan tinggi pada umumnya terdiri dari perpustakaan pusat ditambah beberapa perpustakaan fakultas atau program studi. Dalam lingkungan kampus, kualitas perpustakaan sering ditinjau dari segi kekuatan dan ukuran koleksi penelitian. Konsentrasi utama perpustakaan fakultas sering pada kebutuhan spesifik bidang studi atau penelitian di tingkat departemen. Kebutuhan pengguna perpustakaan akademik jatuh pada spektrum, dengan penggunaan bahan-bahan penelitian terdahulu, prosedur penelitian, dan sumber-sumber utama, dana layanan penelitian yang sangat khusus. Karena penekanan pada aspek penelitian yang sangat kuat, layanan perpustakaan harus berfokus pada pengantar dan materi pengajaran. Meskipun mahasiswa menggunakan bahan dari semua bagian koleksi penelitian, perpustakaan harus menyediakan layanan, sumber daya, instruksi khusus yang dirancang untuk mendidik dan menginformasikan kepada mereka dan memungkinkan mereka untuk menjadi peneliti.

Dalam rangka mencapai tingkat layanan yang diinginkan, penting untuk memiliki staf/pegawai perpustakaan yang memahami kebutuhan dan dikhususkan untuk layanan mahasiswa. Dalam penciptaan layanan perpustakaan tersirat komitmen untuk pengembangan berkelanjutan dengan tetap menjaga layanan perpustakaan bagi seluruh civitas akademika. Standar dan kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi harus sebanding dengan layanan yang ditawarkan kepada pengguna perpustakaan lainnya di universitas (<http://www.ala.org/ala/aclr/aclrstandards/standardslibraries.html>).

2.2 Sumber Daya Manusia Perpustakaan Perguruan Tinggi

Priyanto (1996, 1) menggambarkan bahwa masih banyak perpustakaan perguruan tinggi saat ini belum menjadi jantung universitas. Saat ini, menurutnya, yang menjadi jantung perguruan tinggi masih berkisar pada catatan-catatan kuliah temannya, bahkan foto copy buku yang ditulis teman. Hal ini tidak perlu disangkal, sebab banyak mahasiswa yang lulus menyelesaikan studinya kemudian mencari surat bebas pinjam dari perpustakaan yang tidak pernah mereka kunjungi sebelumnya. Ada pula yang lulus dengan indeks prestasi tinggi, namun tanpa memasuki dunia perpustakaan.

Oleh sebab itu perpustakaan perguruan tinggi harus mampu memberikan kesempatan kepada sumber daya manusianya untuk meningkatkan keterampilan dan profesionalisme dalam bekerja melalui berbagai kegiatan. Cara peningkatan ini antara lain dengan memberikan izin atau tugas belajar kelembagaan pendidikan yang lebih tinggi atau menyelenggarakan pelatihan. Menurut Nitisemito (1992, 86) pelatihan adalah: Suatu kegiatan dari badan/lembaga yang bermaksud untuk dapat memperbaiki dan memperkembangkan sikap keterampilan dan pengetahuan pegawai, sesuai dengan keinginan dari perpustakaan yang bersangkutan.

Sumber daya manusia sangat berpengaruh terhadap fungsi-fungsi pelayanan dan fungsi-fungsi administrasi dalam sebuah lembaga informasi khususnya perpustakaan. Perpustakaan menjadi sebuah lembaga yang teramat penting dalam proses penelusuran ilmu pengetahuan di lembaga pendidikan.

Sumber daya manusia menurut Nawawi (1997, 42) mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi potensi fisik dan psikis dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan perpustakaan, dalam ini pemanfaatan optimalisasi sumber daya harus berjalan dengan baik di perpustakaan Perguruan Tinggi. Kalimat ini mengisyaratkan adanya peningkatan kualitas pustakawan bagi perpustakaan, sebagaimana prinsip pustakawan bahwa pustakawan selain sebagai pendidik juga harus berpendidikan. (Zen, 2006). Demikian pula yang tersurat dalam Undang-undang no.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwa pustakawan adalah seseorang

yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Hal ini menandakan bahwa untuk menjadi seorang pustakawan diperlukan pendidikan yang memadai di bidang perpustakaan, mengingat tidak semua orang dapat melaksanakan tugas di perpustakaan jika tanpa dibekali ilmu-ilmu tentang perpustakaan.

Hal-hal tersebut perlu mendapat respon dari pimpinan perpustakaan agar peningkatan SDM mampu merealisasikan tujuan dari Tridharma Perguruan Tinggi. Selanjutnya dapat dilihat pula tujuan dari peningkatan sumber daya manusia perpustakaan perguruan tinggi, yaitu:

1. Agar tercapai kondisi para staf perpustakaan mendukung kemampuannya mewujudkan produktivitas yang tinggi dalam bekerja, baik dari segi fisik maupun psikis dan mampu meningkatkan kesediaan bekerja keras dengan moral dan disiplin yang tinggi. Kondisi yang hendak diwujudkan perasaan aman dan puas bekerja karena berada dalam posisi yang menyenangkan sesuai dengan harkat dan martabat sebagai manusia;
2. Menunjang pencapaian tujuan di lingkungan agar staf perpustakaan dapat memberikan hasil dan pelayanan yang berkualitas;
3. Memberikan dukungan bagi terwujudnya proses produksi berkualitas agar menghasilkan keuntungan atau manfaat lainnya bagi badan atau lembaganya.

Wijayanti (2004) menambahkan, cara peningkatan sumber daya manusia perpustakaan perguruan tinggi dalam mencapai fungsi utama lembaga induknya:

1. Dengan meningkatkan kemampuan kerja, baik secara individual, kelompok maupun sebagai kegiatan badan atau lembaga secara keseluruhan.
2. Pendidikan non formal: Pendidikan yang diadakan oleh lembaga perpustakaan itu sendiri, yang berkaitan dengan segala sesuatu yang menyangkut pengolahan dan pemanfaatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi. Mereka dituntut ahli dalam bidang dokumentasi dan informasi di

samping ahli dalam kepustakawanan untuk menghadapi tantangan yang dihadapi.

3. Keterampilan terhadap teknologi informasi: Keahlian yang berhubungan dengan pemahaman teknologi informasi terutama komputer, jaringan internet, aplikasi perpustakaan dan lain-lain.

Berkaitan dengan masalah SDM perpustakaan, Undang-undang No.43 tahun 2007 mengatur tentang Tenaga Perpustakaan sebagaimana disebutkan dalam Bab VIII pasal 29 ayat 1-5:

- 1) Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan.
- 2) Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan.
- 3) Tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan.
- 4) Ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga perpustakaan yang berstatus pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 5) Ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga perpustakaan yang berstatus nonpegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara perpustakaan yang bersangkutan.

Selanjutnya Pasal 32 UU No.43 tahun 2007 menyebutkan bahwa Tenaga perpustakaan berkewajiban:

- a. memberikan layanan prima terhadap pemustaka;
- b. menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan
- c. memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Dari sudut pandang manajemen, salah satu penentu keberhasilan perpustakaan adalah pegawai (SDM) yang bertugas di perpustakaan. Hartanto (2006) menyatakan bahwa mentalitas dan wawasan keilmuan sumber daya manusia perpustakaan menjadi salah satu daya dukung dalam mewujudkan pelayanan yang optimal. Oleh karena itu, pegawai perpustakaan harus mempunyai keahlian di bidang perpustakaan, yang diperoleh melalui pendidikan, pelatihan

atau bimbingan khusus (Tyasdjaja, 1999). Selain itu, pegawai harus memiliki karakteristik tertentu secara komprehensif dan berkompeten. Menurut Gomes (2002), kompetensi adalah pengetahuan, kemampuan, dan keterampilan yang berhubungan dengan karakter utama yang mendasari manusia untuk menghasilkan prestasi dan kinerja yang baik.

Perpustakaan yang didukung oleh sumber daya manusia yang berkualitas merupakan salah satu ciri perpustakaan yang baik. Dengan pegawai yang berkualitas akan memungkinkan perpustakaan memberikan pelayanan baik dan memuaskan bagi para pemustakanya. Dalam konteks kepastakawanan, pegawai menjadi titik fokus perhatian di mana pengukuran kinerjanya akan dapat terlihat dari berbagai sudut pandang. Pengukuran dapat dilakukan oleh internal perpustakaan dan bisa juga dilakukan dari pihak luar, termasuk dari pemustaka.

2.3 Pengertian Kinerja

Kinerja mengandung makna tingkat pencapaian dari suatu tujuan, pencapaian tujuan merupakan suatu syarat untuk menghasilkan kinerja yang telah ditentukan baik secara kualitas maupun kuantitas pencapaian dengan menggunakan kemampuan yang dimiliki. Sementara itu pengertian kinerja sendiri tidak dapat dipisahkan dari apa yang telah terjadi dalam kegiatan kerja, baik dalam kantor maupun di luar kantor. Apa yang dialami pegawai dalam proses peningkatan dan kemampuannya dalam bekerja akan memperoleh hasil yang seimbang. Pengalaman tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti : kualitas kinerja pegawai serta karakteristik kinerja pegawai yang merupakan cermin profesional pegawai.

Para pakar banyak yang berbeda pendapat dalam hal memberikan pengertian kinerja. Hal ini terjadi karena adanya perbedaan latar belakang dan pandangan dari masing-masing pakar tentang kata kinerja. Bahkan dari segi terminologi sendiri banyak istilah yang selalu digunakan selain dari kinerja tersebut juga unjuk kerja, hasil kerja dan karya maupun prestasi kerja.

Terlepas dari perbedaan tersebut istilah kinerja dalam bahasa Inggris disebut sebagai *performance*. Menurut Prawirosentono (1999, 1) *performance* mempunyai arti sebagai berikut:

- a) Melakukan, menjalankan, melaksanakan
- b) Memenuhi atau menjalankan kewajiban
- c) Melaksanakan atau menyempurnakan tanggung jawab
- d) Melakukan suatu kegiatan dalam permainan
- e) Melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya untuk mendapatkan hasil yang diharapkan

Sementara Sukanto Reksohadiprojo dan T. Hani Handoko (1994, 124) mengutip pendapat H. Kusnadi. HMA bahwa, kinerja adalah gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan-kegiatan atau tindakan sadar yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu. Namun dalam pemakaian sehari-hari, kata kinerja itu sendiri dalam bahasa Inggris sering disebut dengan *performance* yang bermakna prestasi atau hasil yang dicapai.

Bernadin J. Russel sebagaimana dikutip Komaruddin (1992, 112) menjelaskan: "*Performance is defined as the record of outcomes reduced a specified job function or activity a specified time period*" (jumlah luaran yang dihasilkan pada fungsi pekerjaan tertentu atau keluaran aktivitas dalam jangka tertentu).

Sejalan dengan pendapat di atas, Ilyas (1999, 55) juga mengungkapkan bahwa kinerja adalah penampilan hasil karya personel baik kualitatif maupun kuantitatif dalam suatu organisasi. Lebih lanjut Prasetya Irawan (1995, 43), mengatakan bahwa kinerja atau *performance* adalah hasil kerja seorang pekerja, dalam sebuah proses manajemen atau organisasi secara keseluruhan, dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara konkret dan dapat diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan.

Definisi lainnya, kinerja adalah hasil dari fungsi suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu selama satu periode waktu tertentu (Herman Jusuf, 2000). Bentuk kinerja itu dapat berupa hasil akhir atau produk barang dan jasa, bentuk perilaku, kecakapan, kompetensi, sarana, serta keterampilan tujuan organisasi.

Ruang lingkup kinerja yang dinilai meliputi aspek, diantaranya: (1) *promptness*, (2) *initiative*, (3) *communication*. (Mitchell, 1997:343). Harsey dan Blanchard sebagaimana dikutip Rivai (2005:15) menyatakan bahwa kinerja itu berbanding lurus antara kemampuan dan motivasi. Dengan perkataan lain *performance* atau kinerja ditentukan oleh : (a) kemampuan yang diperoleh dari hasil pendidikan, pelatihan, dan (b) motivasi, yang merupakan perhatian khusus dari hasrat seorang pegawai dalam melakukan suatu pekerjaan dengan baik

Kinerja seseorang dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya yaitu oleh motivasi individual. Steers Orter (1987, 30) mengemukakan bahwa kinerja dipengaruhi oleh motivasi individual dalam berinteraksi dengan lingkungannya. Kinerja supaya menjadi terarah dan produktif tentu harus dikendalikan. Untuk mengendalikan kinerja karyawan, Peter M. Drucker sebagaimana dikutip oleh Dindin Wachyudin (2002, 56) mengemukakan bahwa bekerja mempunyai lima dimensi. *Pertama*, dimensi fisiologis. Manusia akan bekerja dengan baik bila bekerja dalam berbagai konfigurasi operasional, yakni bekerja dengan berbagai ragam tugas dan ritme kecepatan yang disesuaikan dengan keadaan fisiknya.

Kedua, dimensi psikologis. Dalam hubungan ini bekerja merupakan ungkapan kepribadian. Seseorang yang memperoleh kepuasan dari pekerjaannya akan menampilkan kinerja yang lebih baik dari pada mereka yang tidak menyenangkan pekerjaannya. *Ketiga*, dimensi sosial. Bekerja dapat dipandang sebagai suatu ungkapan hubungan sosial diantara sesama karyawan. Situasi yang menyebabkan perpecahan diantara sesama karyawan dapat menurunkan kinerja karyawan baik secara individu maupun secara kelompok. *Keempat*, dimensi ekonomi. Bekerja adalah kehidupan bagi karyawan. Imbalan jasa yang tidak sepadan dapat menghambat atau memacu karyawan untuk berprestasi tergantung bagaimana karyawan menanggapi permasalahan itu. *Kelima*, dimensi keseimbangan. Dalam hubungan ini keseimbangan antara apa yang diperoleh dari pekerjaan dengan kebutuhan hidup akan memacu seseorang untuk berusaha lebih giat guna mencapai keseimbangan atau sebaliknya. Dimensi ini disebut juga sebagai dimensi kekuasaan pekerjaan karena ketidak seimbangan dapat menimbulkan konflik yang dapat menurunkan kinerja.

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian kinerja di atas, dapat dimaklumi bahwa kemampuan, keterampilan, dan motivasi akan memberikan kontribusi positif terhadap kualitas kinerja personil apabila disertai dengan upaya yang dilakukan untuk mewujudkannya. Upaya yang dilakukan oleh suatu organisasi untuk meningkatkan kualitas kinerja personil dengan sendirinya akan berdampak positif terhadap peningkatan kualitas kinerja organisasi sehingga turut mendukung tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

Kualitas kinerja pustakawan seperti halnya kualitas kinerja profesi lainnya, misalnya saja profesi guru, sangat penting dalam upaya meningkatkan mutu pendidikan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kualitas kinerja pustakawan turut mempengaruhi tingkat pencapaian mutu pendidikan.

Perguruan Tinggi sebagai organisasi formal merupakan suatu sistem yang terdiri dari beberapa komponen. Dimana komponen-komponen tersebut melaksanakan tugas sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing dan saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Robbins (1996) dalam hubungan ini mengemukakan sebuah organisasi adalah suatu kesungguhan sosial yang dikoordinasikan secara sadar dengan batasan yang dapat diidentifikasi secara relatif dan mencapai tujuan bersama atau menentukan tujuan.

Sebagaimana dimaklumi, organisasi adalah suatu kesatuan sosial dari kelompok manusia yang saling berinteraksi berdasarkan pola tertentu dalam upaya mencapai tujuan yang ditentukan. Dengan kata lain organisasi bukan sekedar kumpulan orang dan bukan pula sekedar pembagian pekerjaan tetapi di dalam organisasi terdapat keterikatan individu dan saling mempengaruhi. Sutarto (1995, 40) dalam hal ini mengemukakan organisasi adalah sistem saling pengaruh antara orang dalam sekelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Sukanto Reksohadiprojo dan T. Hani Handoko (1994, 4) mengemukakan hakekat suatu organisasi adalah adanya orang-orang yang usahanya harus dikoordinasikan, tersusun dari sebuah subsistem yang saling berhubungan dan bergantung, kerja sama atas dasar pembagian kerja, peran dan wewenang serta mempunyai tujuan tertentu yang hendak dicapai. Untuk mencapai tujuan organisasi dengan baik dan optimal diperlukan suatu rekayasa dasar dan sistematis dengan memanfaatkan

orang-orang yang ada dalam organisasi. Rekayasa dasar dan sistematis inilah yang dikenal dengan manajemen.

Dalam kaitannya dengan kinerja, Irawan (1995) membagi kinerja dalam tiga bentuk, yakni: kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja pekerja. Lebih lanjut dikatakan ketiga macam kinerja merupakan salah satu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan satu dengan lainnya.

2.3.1 Kinerja Organisasi

Dalam kenyataan tujuan ideal yang dicanangkan dalam organisasi selalu tidak tercapai sepenuhnya. Paling tidak dua faktor utama yang mempengaruhi kinerja organisasi yaitu faktor internal dan eksternal. Faktor internal antara lain :

- 1). Kinerja proses dan kinerja pegawai tidak sesuai yang diharapkan;
- 2). Kebijakan (peraturan) baru dari pemerintah yang tidak menguntungkan organisasi;
- 3). Kalah dalam persaingan dan lain-lain. Dengan kata lain yang tercapai secara aktual itulah yang sering disebut dengan kinerja organisasi.

2.3.2 Kinerja Proses

Secara umum faktor-faktor kinerja proses adalah sumber daya manusia, sarana fisik, maupun desain proses. Seluruh proses akan berjalan dengan baik bila ada manusia yang menggerakannya. Dengan kata lain kualitas manusia sangat menentukan kinerja proses, walaupun harus ada dukungan dari faktor-faktor yang lainnya namun itu bukanlah suatu hal yang dominan.

2.3.3 Kinerja Pegawai

Sebagaimana telah disinggung, kinerja atau "*performance*" berarti hasil kerja seorang pegawai dalam sebuah proses manajemen atau departemen secara keseluruhan. Hasil kerja tersebut dapat ditunjukkan buktinya secara konkrit dan dapat pula diukur atau dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan. Beberapa persyaratan standar untuk mengukur kesuksesan kinerja pekerja yakni :

- a) Standar kinerja harus relevan dengan individu dan organisasi.
- b) Standar kinerja haruslah stabil dan dapat diandalkan.

- c) Standar kinerja haruslah membedakan antara pelaksana pekerjaan dan hasil yang dicapai.
- d) Standar kinerja harus dinyatakan dalam angka.
- e) Standar kinerja haruslah dipahami oleh pegawai dan pengawas.
- f) Standar kinerja haruslah memberikan penafsiran tunggal.

Standar-standar tersebut dapat mengontrol adanya penyimpangan terhadap kinerja pekerja dalam bekerja sesuai dengan ketetapan standar pekerjaan.

Kinerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilakunya nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Marihhot, 2002, 195). Lebih lanjut Marihot berpendapat :

Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam usaha organisasi untuk mencapai tujuannya, sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi untuk meningkatkannya.

begitu pentingnya arti kinerja bagi suatu organisasi karena dengan kinerja yang baik dari semua pegawai tujuan dari organisasi dapat tercapai dengan cepat dan terarah sesuai dengan garis-garis besar haluan organisasi maupun rencana strategis jangka pendek, menengah dan panjang.

Teknik-teknik dasar manajemen personalia dapat mempengaruhi lini dasar perusahaan, teknik-teknik manajemen yang diterapkan para pimpinan tersebut memiliki dampak yang besar atas produktifitas dan prestasi kerja. Hal ini sejalan dengan yang diterangkan oleh Gary Dessler dalam terjemahan Agus Dharma (1997, 6) bahwa teknik daur kualitas dimana para pegawai diminta mengidentifikasi hambatan prestasi kerja dan mengajukan saran penanggulangan dapat meningkatkan prestasi kerja.

Penilaian unjuk kerja merupakan suatu proses organisasi dalam menilai unjuk kerja pegawainya. Tujuan penilaian kinerja secara umum adalah untuk memberikan *feedback* kepada pegawai untuk dalam upaya untuk memperbaiki kinerjanya sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan, dan secara khusus dilakukan dalam kaitannya dengan berbagai kebijaksanaan terhadap pegawai seperti untuk promosi, kenaikan gaji, latihan dan lain-lain, sehingga penilaian kinerja dapat menjadi landasan untuk penilaian sejauh mana

kegiatan Manajemen Sumber Daya Manusia seperti perekrutan, seleksi, penempatan, dan pelatihan dapat dengan baik dan terarah.

Werther dan Davis mengemukakan (1993, 339) bahwa arti pentingnya penilaian kinerja secara lebih rinci dikemukakan sebagai berikut :

- a) Perbaikan unjuk kerja memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengambil tindakan-tindakan perbaikan untuk meningkatkan kinerja melalui *feedback* yang diberikan oleh organisasi.
- b) Penyesuaian gaji dapat dipakai sebagai informasi untuk mengkompensasi pegawai secara layak sehingga dapat memotivasi mereka.
- c) Keputusan untuk penempatan, yaitu dapat dilakukannya penempatan pegawai sesuai dengan keahliannya.
- d) Pelatihan dan pengembangan, yaitu melalui penilaian akan diketahui kelemahan-kelemahan dari pegawai sehingga dapat dilakukan program pelatihan dan pengembangan yang lebih efektif.
- e) Perencanaan karier, yaitu organisasi dapat memberikan bantuan perencanaan karier bagi pegawai dan menyelaraskannya dengan kepentingan organisasi.
- f) Mengidentifikasi kelemahan-kelemahan dalam proses penempatan, yaitu unjuk kerja yang tidak baik menunjukkan adanya kelemahan dalam penempatan sehingga dapat dilakukan perbaikan.
- g) Dapat mengidentifikasi adanya kekurangan dalam desain pekerjaan, yaitu kekurangan kinerja akan menunjukkan adanya kekurangan dalam perancangan jabatan.
- h) Meningkatkan adanya perlakuan kesempatan yang sama pada pegawai, yaitu dengan dilakukannya penilaian yang obyektif berarti meningkatkan perlakuan yang adil bagi pegawai.
- i) Dapat membantu pegawai mengatasi masalah yang bersifat eksternal, yaitu dengan penilaian unjuk kerja atasan akan mengetahui apa yang menyebabkan terjadinya unjuk kerja yang jelek, sehingga atasan dapat membantu menyelesaikannya.

- j) Umpan balik pada pelaksanaan fungsi manajemen sumber daya manusia, yaitu dengan diketahuinya unjuk kerja pegawai secara keseluruhan, ini akan menjadi informasi sejauh mana fungsi sumber daya manusia berjalan dengan baik atau tidak.

Dari pemikiran dan penjelasan dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi atau perusahaan adalah keseluruhan aktifitas dan perilaku personel atau organisasi dalam rangka melaksanakan tugas, peran dan tanggung jawabnya, dalam rangka memperoleh hasil sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Adapun indikator dari kinerja pegawai meliputi (1). Kemanfaatan hasil tugas (2). Kuantitas dan kualitas hasil tugas (3). Pengakuan dan penghargaan, (4). Efektivitas tugas, (5) Keterampilan intelektual.

Mengenai penilaian kinerja pegawai, menurut Felix A. Nigro dalam Moekijat diutarakan sebagai berikut :

- a) Untuk menentukan kenaikan gaji
Kenaikan gaji pada umumnya didasarkan baik atas lamanya masa kerja atau atas kecakapan kerja. Untuk memperoleh kenaikan gaji, pegawai tidak hanya harus bekerja untuk beberapa waktu yang ditentukan, tetapi juga yang bersangkutan harus mempunyai penilaian hasil pekerjaan yang baik.
- b) Untuk menentukan urutan-urutan dalam pemberhentian pegawai
Penilaian jabatan juga sering digunakan untuk menentukan urutan-urutan, apabila pemberhentian terpaksa dilakukan, karena kekurangan dana.
- c) Untuk menentukan kenaikan jabatan.
Dalam sistem jasa (*merit system*) umumnya penilaian kinerja dipergunakan untuk ujian kenaikan jabatan. Kenyataannya ialah bahwa seseorang yang bekerja dengan baik dalam sesuatu macam jabatan, belum/tidak menjadi jaminan, bahwa ia juga akan demikian halnya dalam sesuatu jabatan yang lebih berat tanggung jawabnya.
- d) Untuk menentukan kebutuhan pelatihan dari masing-masing pegawai.
Kegunaannya dalam hal ini akan tergantung sebagian besar pada macam sistem yang dipergunakan. Bila pengawas memberikan penilaian istimewa, sangat baik, dan sebagainya, maka hal ini tidak memberikan tanda pada titik-

titik, dimana pekerja/pegawai harus diperbaiki. Sebaliknya apabila prosedur pengawasan mengharuskan pengawas untuk meneliti dan menetapkan hal-hal yang sesungguhnya dalam mencatat kebaikan dan kelemahan bawahannya, maka hal ini akan membantu mereka dalam merencanakan program pelatihan.

- e) Untuk membantu pegawai dalam memperbaiki hasil karyanya. Dalam kenyataan hal ini merupakan tujuan penilaian yang sesungguhnya. Pada waktu yang lampau tujuan penilaian jabatan itu sering dititikberatkan pada kegunaan-kegunaan yang negatif. Pengawas dan pegawai terlalu banyak meninjau proses penilaian dari sudut ini, yakni dihubungkan dengan kemungkinan pemberian penghargaan atau hukuman materiil.

Dalam pembahasan mengenai kinerja kita perlu mengkaitkan dengan apa yang disebut *standard of performance*. Sayles dan Strauss sebagaimana dikutip Herman Jusuf (2000, 23) mengemukakan antara lain:

Managers expected to be held to standard of accountability, and most managers prefer to have their standard established unambiguously so they know where to direct their energies. In effect, the standard established a target, and at the end of the target period (week, month, or year) both manager and boss can compare the expected standard of performance with the actual level of achievement.

Dengan demikian dapat difahami bahwa para manajer mengharapkan adanya suatu standar pertanggungjawaban yang jelas, sehingga mereka tahu ke arah mana energi akan ditujukan. Pada kenyataannya, standar membentuk suatu sasaran, dan pada akhirnya target yang harus dicapai untuk setiap periode (minggu, bulan atau tahun), baik manajer maupun pimpinan dapat membandingkan standar performansi yang diharapkan dengan tingkat pencapaian yang sebenarnya.

Standar kinerja tersebut perlu dirumuskan untuk dijadikan acuan dalam mengadakan perbandingan terhadap hasil yang dicapai dengan hasil yang diharapkan. Standar tersebut dapat juga dijadikan sebagai patokan dalam mengadakan pertanggungjawaban mengenai hasil-hasil yang telah dilaksanakan.

2.3.4 Penilaian Kinerja

Secara teoritis penilaian kinerja memberikan informasi yang dapat digunakan pimpinan untuk membuat keputusan tentang promosi dan atau kenaikan gaji seorang pegawai. Penilaian kinerja memberikan kesempatan kepada pimpinan dan orang yang dinilai untuk secara bersama membahas perilaku kerja dari yang dinilai. Pada umumnya setiap orang menginginkan dan mengharapkan umpan balik mengenai kinerjanya. Penilaian juga memungkinkan penilai dan yang dinilai untuk secara bersama-sama menemukan dan membahas kekurangan-kekurangan yang terjadi dan mengambil langkah perbaikannya.

Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga kerja dalam hal ini perpustakaan sebagian besar bergantung kepada seberapa efektif para anggota organisasinya (pegawai) itu menjalankan tugasnya. Dengan kata lain, kinerja pegawai merupakan unsur yang penting. Oleh karenanya, penilaian kinerja merupakan hal yang penting dalam organisasi perpustakaan. Boleh dikatakan sejauh ini karya tulis dalam ilmu perpustakaan belum banyak menyinggung mengenai analisis kinerja. Veaner (1990) mengatakan bahwa "*library literature is not critical enough about the performance evaluation process*". Selanjutnya dia menambahkan pula bahwa walaupun ada karya tulis dalam bidang administrasi perpustakaan biasanya hanya menjelaskan mekanisme sistem evaluasi.

Untuk menilai suatu kinerja personel dibutuhkan indikator-indikator kinerja (Pramutadi, 1996, 6), dalam panduan penyelenggaraan evaluasi diri di perguruan tinggi menyatakan bahwa "Indikator Kinerja" adalah pernyataan yang bersifat kuantitatif ataupun kualitatif, yang menunjukkan kualitas atau mutu pencapaian tujuan. Adapun yang menjadi indikator kinerja menurut Pramutadi diantaranya adalah: "Efisiensi, Produktivitas, Efektifitas, dan Inovasi. Keempat indikator tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. *Efisiensi*, merupakan keterkaitan antara masukan/sumber daya dan proses serta menunjukkan derajat kehematan penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan proses tersebut. Dalam keterkaitan dengan pengertian tersebut, ungkapan mengenai efisiensi merupakan perbandingan antara "jumlah sumber daya yang diperlukan untuk melaksanakan suatu kegiatan",

dengan "jumlah sumber daya yang ada". Makin kecil angka perbandingan tersebut, makin kecil pula efisiensi kegiatan tersebut.

2. *Produktivitas*, merupakan keterkaitan antara proses dan keluaran (dalam hal ini hasil), dan menunjukkan jumlah satuan hasil yang terjadi karena suatu proses tertentu, dihitung berdasarkan penggunaan sumber daya tertentu.
3. *Efektivitas*, merupakan keterkaitan antara hasil dan tujuan, serta menunjukkan derajat kesesuaian antara yang dinyatakan sebagai tujuan dengan hasil yang dicapai.
4. *Inovasi*, adalah derajat kelenturan terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di masyarakat.

Zeitaml, Parasuraman, Berry (1985) mengemukakan hal-hal yang menjadi unsur penilaian pelanggan, yaitu:

- a. *Tangible, the faacilities, equipment, appearance, of personel.*
Yaitu penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik yang dapat diandalkan. Keadaan lingkungan sekitar dari perusahaan tersebut adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa
- b. *Reliability: the ability to perform the desired service dependably, accurately, and consistently*
Yakni kemampuan untuk melakukan pelayanan secara akurat dan konsisten
- c. *Responsiveness, willingness to provide prompt service and help customer*
Kesiapan pegawai untuk memberikan jasa layanan yang cepat dan dapat membantu konsumen
- d. *Assurance, employees' knowledge, countersy, and ability to convey trust and confidence*
Pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan untuk merebut kepercayaan dan keyakinan konsumen
- e. *Emphaty, caring, individual attention to customer*
Yaitu meliputi kepedulian dan perhatian setiap individu pegawai yang diterapkan oleh perusahaan dalam menghadapi konsumen, memberikan informasi kepada konsumen dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan

selalu mendengar saran dan keluhan konsumen serta mau memberikan alternatif atau jalan keluar yang tepat.

Sumber daya manusia di perpustakaan tumbuh sebagai bagian organisasi yang berkembang, sejalan dengan itu perlu ada penilaian kinerja. Reichel, M., & Aluri, R. (1994) mengatakan bahwa guna meningkatkan kinerjanya, di dalam perpustakaan perlu ada pemikiran mengenai bagaimana meningkatkan dan mengevaluasi kinerja pegawai dan penghargaan maupun hukuman untuk mereka.

Deming (1986) berpendapat bahwa kinerja staf akan baik kalau sistemnya membaik. Lebih jauh Deming juga menyebutkan bahwa akan lebih baik memikirkan adanya perubahan sistem di perpustakaan dibandingkan dengan memberi hukuman pada staf satu persatu atas kesalahan yang mereka lakukan. Hal lain yang perlu diperhatikan dalam penilaian kinerja adalah “cap” dari tingkah laku seorang staf yang telah melakukan suatu hal yang baik ataupun buruk akan melekat atau dilekatkan pada diri staf untuk penilaian selanjutnya. Hal ini tidaklah selalu tepat, karena orang senantiasa berubah sikap dan pikirannya (Priyanto, 1996, 24)

Penilaian kinerja merupakan proses manajerial. Terdapat tiga alasan yang dapat memberikan penjelasan tentang pentingnya penilaian kinerja (Bitel dan Newstrom, 1994, 216) yaitu:

1. Untuk mendorong perilaku yang baik atau memperbaiki serta mengikis kinerja (prestasi) di bawah standar. Orang-orang yang berkinerja baik mengharapkan imbalan, walaupun sekedar pujian. Orang-orang yang berkinerja buruk harus menyadari bahwa bila hal itu dipertahankan mereka tak akan pernah mendapatkan kemajuan. Yang paling drastis lagi, bisa saja menyebabkan mereka diberhentikan.
2. Untuk memuaskan rasa ingin tahu pegawai tentang seberapa baik kinerja mereka. Kita semua memiliki dorongan alamiah untuk ingin mengetahui seberapa cocok kita dengan organisasi tempat kita bekerja. Seorang pegawai mungkin tidak suka dinilai, tetapi dorongan untuk mengetahui hasil penilaian ternyata sangat kuat.

3. Untuk memberikan landasan yang kuat bagi pengambilan keputusan selanjutnya sehubungan dengan karir seorang pegawai. Hal seperti kenaikan gaji, promosi, pemindahan atau pemberhentian dapat ditangani dengan lebih baik bila pegawai telah mengetahui kemungkinan itu sebelumnya.

Keberhasilan suatu organisasi atau lembaga kerja sebagian besar bergantung kepada seberapa efektif para anggota organisasi atau pegawai lembaga kerja itu menjalankan tugasnya. Untuk menilai apakah kinerja seseorang itu sudah sesuai seperti yang diharapkan, maka kinerja tersebut diukur terlebih dahulu dengan standar tertentu.

2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian teoritis di atas, maka dapat dibangun kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambaran kinerja pegawai di bagian layanan pemustaka dapat diperoleh melalui penggalian informasi dari para pemustaka. Proses interaksi antara pegawai dan pemustaka memungkinkan pemustaka menjadi sumber informasi yang diperlukan. Data yang diperoleh akan menjadi masukan tambahan yang berharga bagi perpustakaan. Secara model dapat digambarkan sebagai berikut:

