

Analisis Kebutuhan Sdm Berbasis Beban Kerja Dan Evaluasi Kualitas Layanan Perpustakaan Menggunakan Libqual +TM Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Di Sumatera Barat¹

Aisatun Nurhayati², Syafrinal S.³

Abstrak

Kajian-kajian yang bertopik pengembangan SDM di semua bidang mengalami perkembangan yang luar biasa baik di dalam maupun di luar negeri. Namun, kajian-kajian yang berbasis beban kerja di perpustakaan belum banyak ditemukan. Padahal kajian tersebut sangat urgen untuk mengetahui dinamika dan perkembangan kegiatan keseharian pustakawan dari masa ke masa. Tujuan dari kajian ini adalah menganalisa kebutuhan SDM berbasis beban kerja dan mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan menggunakan LibQual+TM pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Sumatera Barat. Metodologi yang digunakan adalah kuantitatif. Ada dua pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis beban kerja di setiap bidang layanan yang termaktub di struktur organisasi perpustakaan dan analisis kualitas layanan menggunakan LibQual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis beban kerja SDM di tiga perpustakaan masih tergolong rendah dan terdapat kelebihan SDM sehingga efektifitas dan efisiensi unit berkatagori sedang dengan nilai antara 0.50-0.69. Kompetensi SDM yang dibutuhkan berdasarkan kualifikasi pendidikan adalah S1 Ilmu Perpustakaan, S1 non Ilmu Perpustakaan, S1 Teknologi Informasi, S1 arsiparis, D3 Ilmu Perpustakaan dan SMA. Hasil analisis kualitas layanan menggunakan Libqual di 3 perpustakaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi (P) adalah 6.72, nilai rata-rata harapan minimum (M) 5.87 dan nilai rata-rata harapan ideal (D) sebesar 8.23. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan masih lebih tinggi dari harapan minimum pemustaka dengan AG (*Adequacy Gap*) 0.86 dan SG (*Superiority Gap*) sebesar -1.51.

Kata kunci : Analisis beban kerja; Pengembangan SDM; LibQual.

Pendahuluan

Sebuah organisasi yang memiliki keunggulan dan daya saing akan selalu memfokuskan pada tiga sumber daya yang dimilikinya, yakni *financial resource*, *human resource* dan *informational resource* (Ahmad S. Ruky, 2003). Sumber daya insani (*human resource*) diakui sebagai sumber daya yang tidak mudah untuk diperoleh, dikelola dan dikembangkan. Oleh karenanya, pengembangan SDM selalu menjadi prioritas bagi organisasi apapun dan dimanapun mengingat peran strategisnya sebagai motor penggerak utama yang menentukan tercapainya tujuan organisasi.

Dalam bidang perpustakaan, SDM menjadi unsur penting dan penentu bagi

penyelenggaraan perpustakaan yang ideal yang diharapkan mampu berkontribusi untuk kemajuan bangsa ini. UU No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan Pasal 29 menegaskan bahwa pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan harus memiliki kualifikasi sesuai dengan standar nasional sehingga mampu memberikan layanan prima yang dibutuhkan oleh masyarakat. Masih banyak ditemukan penyelenggaraan layanan yang belum sesuai dengan standar nasional dan belum berorientasi pada kepentingan pemustaka meski telah memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada di perpustakaan. Buruknya kualitas SDM ikut menentukan buruknya layanan sehingga berakibat pada rendahnya kepercayaan masyarakat kepada pustakawan

¹ Pemenang Kajian Bidang Kepustakawanan Berbasis Kompetensi Tahun 2017

² Pustakawan Muda IAIN Jember

³ Pustakawan Muda IAIN Batusangkar

dan keberadaan perpustakaan juga belum berarti bagi masyarakat.

Dalam banyak kajian, tak banyak perpustakaan dengan predikat *excellent quality*, padahal kualitas layanan yang menjadi tugas dan tanggung jawab SDM perpustakaan (pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan) menjadi tujuan utamanya. Tentu ada yang salah dari sistem pengembangan perpustakaan yang dikembangkan selama ini. Mengapa kualitas layanan perpustakaan masih jauh dari harapan? Apakah beban kerja SDM perpustakaan melebihi waktu kerja yang telah ditetapkan? Atau, beban kerja tersebut tidak sesuai dengan kompetensi yang dimiliki oleh SDM perpustakaan?

Berawal dari beberapa rasionalisasi di atas, kami tertarik untuk melakukan kajian ini. Asumsi kami, pengembangan SDM perpustakaan masih perlu mendapatkan perhatian serius dan perancangan kuantitas dan kualitas SDM perpustakaan berbasis beban kerja ini menjadi langkah awal. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah analisis kebutuhan SDM berbasis beban kerja dan evaluasi kualitas layanan perpustakaan di tiga Perguruan Tinggi di Sumatera Barat?

Adapun tujuan dari kajian ini adalah mengidentifikasi tugas-tugas pokok masing-masing bidang layanan, menghitung penggunaan waktu kerja dan menganalisis beban kerja SDM Perpustakaan; menghitung jumlah kebutuhan SDM Perpustakaan, dan melakukan pemetaan kompetensinya; dan mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka dalam empat dimensi pokok yakni *Library as place (LP)*, *Service affect (SA)*, dan *Information Control(IC)*.

Tinjauan Pustaka

Dalam konteks analisis beban kerja di Indonesia, banyak sekali ditemukan penelitian di luar bidang perpustakaan, namun tidak ditemukan satupun dalam bidang

perpustakaan. Salah satu penelitian yang dijadikan rujukan dalam penelitian ini adalah yang dilakukan oleh Raras Mayang Asri dan Sri Gunaini Partiw (2012), Penelitian yang menggunakan metode perhitungan beban tugas per jabatan berdasarkan KEP/75/M.PAN/7/2004 dan NASA-TLX ini menegaskan pentingnya analisis beban kerja untuk menentukan jumlah optimal karyawan yang seharusnya dibutuhkan oleh setiap bidang karena sangat bermanfaat untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas organisasi utamanya dalam pemetaan kompetensi dan pengembangan sumber daya manusia.

Kajian beban kerja dalam bidang perpustakaan pernah dilakukan di 21 perpustakaan menengah akademik di Kansas pada tahun 1989 yang menunjukkan bahwa jumlah jam kerja pustakawan antara 30-40 jam/minggu. Dari beberapa kegiatan yang dilakukan, layanan referensi menjadi kegiatan yang paling banyak dilakukan (11,7 jam), kegiatan pengembangan koleksi 7,7 jam, 4,3 jam untuk pencarian online, 5,3 jam untuk publikasi, 3,1 jam untuk pengembangan kompetensi dan 2,2 jam untuk tugas-tugas klerikal (Schreiner-Robles dan Germann, 1989). Hasil survey tersebut menunjukkan dinamika tugas dan beban kerja pustakawan saat itu. Di tahun 2014, Tessa menuliskan pentingnya peran pustakawan sebagai bagian dari penyelenggara perpustakaan yang mempunyai tugas melayani masyarakat dengan standar kerja dan dedikasi yang tinggi sehingga masyarakat bisa merasa nyaman di dalam perpustakaan (Tessa Simahate, 2014)..

Pengukuran kualitas layanan di perpustakaan mulai banyak menggunakan metode LibQual+TM yang dikembangkan dari metode Servqual. Sebuah survey yang dilakukan di Universitas Mashhad Iran di tahun 2012 menggunakan 22 item yang diambil langsung dari skala LibQual+TM versi 2004. Hasil Penelitian S. Pedramnia, P. Modiramani, and V. Ghavami Ghanbarabadi

(2012) ini menekankan pentingnya tingkat pengetahuan pustakawan dalam menyajikan layanan sesuai dengan kebutuhan, khususnya di bagian sirkulasi dan referensi. Sebuah penelitian studi kasus deskriptif ditulis oleh Daniel Pandapotan, dkk (2015) di perpustakaan Universitas Ma Chung Malang.. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan teori LibQUAL.

Manajemen SDM

Faktor sumber daya manusia selalu menjadi faktor penentu bagi keberlangsungan sebuah organisasi untuk berkembang secara dinamis, baik yang bergerak dalam bidang industri maupun jasa, baik yang berorientasi profit maupun non-profit. Strategi pengembangan SDM merupakan perencanaan mengenai cara bagaimana kualitas dari sumber daya manusia yang dimiliki mampu berkembang ke arah yang lebih baik, meningkat kemampuan kerja, skill dan memiliki loyalitas yang baik terhadap organisasi.

Manajemen Sumber Daya Manusia menurut (Hasibuan, 2006) adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat. (Amstrong, 1998) mendefinisikan Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai suatu pendekatan manajemen manusia dalam empat prinsip dasar, yakni SDM menjadi komponen paling berharga, SDM dilibatkan dalam pembuatan kebijakan, budaya kerja turut mempengaruhi kinerja dan semua manusia yang terlibat diberi kepercayaan untuk ikut ambil bagian dalam organisasi.

Unsur-unsur sumber daya manusia pada gilirannya akan mempengaruhi peranan dan perilaku manajer dalam organisasi dan sangat dipengaruhi oleh lingkungan sekitarnya, seperti norma-norma dan nilai-nilai masyarakat, tingkat pendidikan dan peluang-peluang yang tersedia. Unsur-unsur sumber

daya manusia tersebut meliputi: kemampuan-kemampuan (*capabilities*), sikap (*attitudes*), nilai-nilai (*values*), kebutuhan (*needs*), dan karakteristik penduduknya (*demografy*) (Gomes, 2003).

Analisis Beban Kerja

Job Analysis atau analisis pekerjaan adalah sebuah mekanisme untuk menentukan sebuah tanggung jawab jabatan dan karakteristik orang yang bekerja pada sebuah posisi tersebut (Dessler, 2004). Job Analysis (Rivai, 2006) merupakan proses penghimpunan dan penyusunan berbagai informasi yang berkaitan dengan sebuah pekerjaan, tugas, jenis dan tanggung jawab untuk memenuhi tujuan organisasi.

Dalam bidang perpustakaan, analisis beban kerja ini dimaksudkan untuk meningkatkan profesionalitas SDM sehingga mampu memberikan layanan yang berkualitas secara efektif dan efisien. Norma waktu penyelesaian kerja, tingkat efisiensi, job discription, standart beban dan prestasi kerja, dan lain sebagainya menjadi tolak ukur bagi SDM perpustakaan dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Kompetensi Pustakawan

Becker dalam Marwansyah (2014) mendefinisikan kompetensi sebagai pengetahuan, keterampilan, kemampuan atau karakteristik kepribadian seseorang yang secara langsung mempengaruhi kinerja. Marshall mengartikan kompetensi sebagai karakteristik dasar dari seseorang yang memungkinkannya memberikan kinerja unggul dalam peran, pekerjaan atau situasi tertentu (Boutler, 20013). Sedangkan Gordon dalam Mulyasa (2002) menyebutkan aspek yang terkandung dalam kompetensi adalah *knowledge*, *understanding*, *skill*, *value*, *attitude* dan *interest*. Kompetensi merupakan karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif dan atau kinerja unggul di dalam pekerjaan atau situasi. Karakteristik itu terdiri dari *motive*,

traits, self concept, knowledge dan *skill* (Spencer, 1993). Dari kelima komponen tersebut, komponen *knowledge dan skill* merupakan komponen yang dapat dilihat (*visible*) dan mudah dikembangkan dalam program pelatihan dan pengembangan SDM. Sedangkan motif, watak dan konsep diri menjadi komponen yang tidak terlihat dan pengembangannya lebih sulit dilakukan (Sudarmanto, 2015).

LibQual+™

LibQual+™ (Fatmawati, 2013) merupakan metode pengukuran kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka terhadap empat dimensi layanan. Keempat dimensi pokok dalam LibQual+™ ini adaptasi dari item-item dalam Servqual yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan kondisi lingkungan perpustakaan. Seperti yang dikatakan Xi dan Levy, LibQual+™ (2005) ini diinisiasi oleh ARL (Association Research Library) berkolaborasi dengan Texas A&M University (TAMU) pada tahun 1999 dengan bertujuan menguji serta mengkaji instrumen ServQual secara kualitatif melalui beberapa rangkaian wawancara dengan pengguna perpustakaan. Metode ini dianggap paling mutakhir dan kini digunakan oleh hampir seluruh Perpustakaan di Amerika Serikat, Eropa, United Kingdom, dan Australia. LibQual+™ sebagai suatu pengukuran kualitas layanan ini diadaptasi dari item-item ServQual yang telah dimodifikasi dan disesuaikan dengan lingkungan perpustakaan.

Tiga dimensi LibQual+™ (Cook dan Heath, 2001) yang dijadikan tolak ukur penilaian adalah: *Library as Place* yakni perpustakaan sebagai sebuah tempat yang menyenangkan; *Access to Information* merupakan akses masuk dan kelengkapan koleksi dan *Affect of Service* yang berhubungan dengan cara pustakawan memberikan pelayanan.

Metode Penelitian

Ada dua pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yakni analisis beban kerja di setiap bidang layanan yang termaktub di struktur organisasi perpustakaan dan analisis kualitas layanan menggunakan LibQual.

Analisis beban kerja bertujuan untuk mengetahui beban kerja masing-masing bidang layanan, jumlah SDM dan kompetensi yang dibutuhkan pada masing-masing bidang layanan. Instrumen ABK yang diukur adalah indikator kinerja di masing-masing bidang layanan berdasarkan *Job Description, Standart Operating Prosedure* (SOP) dan indikator kompetensi pustakawan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, reformasi dan Birokrasi Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2014 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya.

Analisis kualitas layanan menggunakan LibQual dimaksudkan untuk mengevaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka, serta untuk mengetahui dimensi layanan perpustakaan apa saja yang belum memenuhi harapan dan persepsi pemustaka di suatu perpustakaan. Indikator yang digunakan adalah Kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect – SA*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as place – LP*), *Information Control* (IC).

Populasi penelitian untuk ABK ini adalah semua pustakawan di tiga perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri di Sumatera Barat, yakni Universitas Andalas Padang, Universitas Negeri Padang (UNP), dan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Imam Bonjol Padang. Karena semua anggota populasi dijadikan sampel, teknik penentuan sampel dalam ABK ini menggunakan total sampling atau sampling jenuh (Sugiyono, 2013). Sementara itu, populasi untuk menganalisa kualitas layanan adalah semua mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan dari tiga perguruan tinggi tersebut menggunakan teknik *simple random sampling*. Jumlah sampel yang

digunakan dalam penelitian ini adalah 100 pemustaka dari masing-masing perpustakaan.

Teknik pengumpulan data untuk analisis beban kerja dilakukan dengan memahami visi-misi, struktur organisasi, SOP dan *Job description* masing-masing pustakawan tiga perguruan tinggi tersebut. Dokumen-dokumen penting tersebut menjadi data primer yang dibutuhkan dalam analisis ABK ini. Untuk mendapatkan data primer dan sekunder dalam analisis kualitas layanan, teknik pengumpulan datanya menggunakan

angket yang disebarakan kepada sampel penelitian.

Deskripsi Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan SDM Perpustakaan

Sebagaimana struktur organisasi yang ada, UPT Perpustakaan UNP memiliki empat bidang. Hasil analisis beban kerja dan kebutuhan SDM pada 4 (empat) bidang tersebut sebagaimana ditunjukkan Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Hasil analisis beban kerja semua bidang dan kebutuhan SDM di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang

NO	BIDANG	BEBAN KERJA	%	KEBUTUHAN SDM
1	Administrasi dan Keuangan	200350	13.2	3
2	Layanan Pemustaka	694349.90	44.6	10
3	Layanan Teknis	653140	42.0	9
4	Teknologi Informasi	8480	0.6	1
JUMLAH		1514040	100.0	23

Tabel di atas menunjukkan kebutuhan SDM UPT Perpustakaan Universitas Padang adalah 23 orang, yakni bidang administrasi keuangan 3 (tiga) orang, bidang layanan pemustaka 10 (sepuluh) orang, bidang layanan teknis 9 (sembilan) orang dan bidang Teknologi Informasi 1 (satu) orang. Beban kerja dan kebutuhan SDM yang paling besar adalah bidang layanan pemustaka (44,6%), diikuti oleh bidang layanan teknis (42%),

bidang administrasi keuangan (13.2%) dan paling sedikit adalah bidang IT (0.6%).

Berdasarkan hasil analisis kerja pada 4 (empat) bidang UPT Perpustakaan Unand, maka dapat diketahui besarnya beban keseluruhan tugas pelayanan dan SDM yang dibutuhkan di UPT Perpustakaan Unand. Beban kerja keseluruhan bidang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Hasil analisis beban kerja semua bidang dan kebutuhan SDM di UPT Perpustakaan Universitas Andalas

NO	BIDANG	BEBAN KERJA	%	KEBUTUHAN SDM
1	Administrasi, Umum dan Perlengkapan	425514	27.3	6
2	Pengolahan dan Pengembangan Koleksi	122370	7.8	2
3	Pelayanan Pengguna	865180	55.5	13
4	Automasi / Teknologi informasi	145960	9.4	2
JUMLAH		1559024	100.0	23

Tabel di atas menunjukkan kebutuhan SDM UPT Perpustakaan Universitas Andalas saat ini adalah 23 orang, yakni bidang administrasi keuangan 6 (enam) orang, bidang pengolahan dan pengembangan koleksi 2 (dua) orang, bidang pelayanan pengguna 13 (tigabelas) orang, dan bidang Teknologi Informasi 1 (satu) orang. Beban kerja dan kebutuhan SDM yang paling besar adalah bidang pelayanan pengguna (55,5%), diikuti oleh bidang administrasi, umum dan perlengkapan (27,3%), bidang Automasi / Teknologi Informasi (9.4%) dan paling sedikit adalah pengolahan dan pengembangan koleksi (7,8%).

Berbeda dengan dua perpustakaan sebelumnya, struktur organisasi di Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang tidak membaginya dalam bidang tertentu, namun langsung pada perorangan sebagai penanggung jawab layanan. Hal ini disebabkan sedikitnya jumlah SDM yang ada. Berdasarkan hasil analisis kerja pada Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang, maka dapat diketahui besarnya beban keseluruhan tugas pelayanan dan SDM yang dibutuhkan. Keseluruhan beban kerja dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Hasil analisis beban kerja semua bidang dan kebutuhan SDM di Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol

NO	BAGIAN	BEBAN KERJA	%	KEBUTUHAN SDM
1	Tata Usaha	60649	17.3	0.84
2	Koleksi Karya Ilmiah	37639	10.8	0.52
3	Koleksi Cadangan	22791	6.5	0.32
4	Layanan Referensi & Arabic Corner	45756	13.1	0.64
5	Layanan Sirkulasi	49723	14.2	0.69
6	Prosesing dan Pengolahan	69654	19.9	0.97
7	Pemeliharaan dan Perawatan	23759	6.8	0.33
8	TI dan Audio Visual	39632	11.3	0.55
JUMLAH		349603	100	4.86

Tabel di atas menunjukkan kebutuhan SDM Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol adalah 5 orang, yakni bidang tata usaha 0.84 orang, bagian koleksi karya ilmiah 0.52 orang, koleksi cadangan 0.32 orang, layanan referensi dan *Arabic Corner* 0.64 orang, layanan sirkulasi 0.69 orang, *prossesing* dan pengolahan 0.97 orang, pemeliharaan dan perawatan 0,33 orang dan bagian TI dan *Audio Visual* 0.55 orang. Hampir semua bagian memiliki beban kerja yang sangat sedikit sehingga kebutuhan SDM di masing-masing bagian kurang dari 1 (satu) orang. Hal ini menunjukkan bahwa titik layanan yang disediakan belum dimanfaatkan sepenuhnya

oleh pemustaka. Dibutuhkan kreatifitas baru dalam menyediakan layanan dan melakukan penataan ulang *job description*. Misalnya, melihat beban kerja koleksi cadangan yang sangat kecil, ada baiknya layanan tersebut dikaji ulang keberadaannya menggunakan prinsip efektifitas dan efisiensi unit.

Tabel 3 menunjukkan bahwa beban kerja dan kebutuhan SDM yang paling besar adalah bagian *prossesing* dan pengolahan (19.9%), diikuti oleh bagian tata usaha (17.3 %), layanan sirkulasi (14.2 %), layanan referensi dan *Arabic Corner* (13.1%), bagian TI dan *audio visual* (11,3%), bagian koleksi

dan karya ilmiah (10.8%), pemeliharaan dan perawatan (6,8%) dan yang paling kecil adalah bagian koleksi cadangan (6.5%).

Hasil analisis beban kerja semua bidang pada tiga perpustakaan tersebut

menunjukkan kebutuhan SDM yang dibutuhkan saat ini. Namun demikian, jumlah kebutuhan tersebut tidak sesuai dengan ketersediaan SDM yang ada. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4 berikut ini.

Tabel 4. Selisih SDM di Perpustakaan Perguruan Tinggi Sumatera Barat

Nama Lembaga	Ketersediaan SDM Saat ini	Kebutuhan SDM Berdasarkan analisis beban kerja	Selisih
UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Padang	33	23	10
UPT. Perpustakaan Universitas Andalas	37	23	14
Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol	9	5	4

Kelebihan SDM di 3 (tiga) perpustakaan tersebut tentu berpengaruh terhadap nilai Efektifitas dan Efisiensi Unit

(EU). Untuk mengetahui tingkat efektifitas dan efisiensi unit (EU), rumus yang digunakan adalah:

$$\text{Efektifitas dan Efisiensi Unit} = \frac{\text{Jumlah Beban Kerja}}{\text{Jumlah Pegawai} \times \text{Jam Kerja Efektif/tahun}}$$

Berdasarkan rumus di atas, tingkat efektifitas dan efisiensi Unit masing-masing

perpustakaan perguruan tinggi tersebut digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 5. Tingkat Efektifitas dan Efisiensi Unit (EU) Perpustakaan Perguruan Tinggi di Sumatera Barat

No	Nama Lembaga	Jumlah Beban Kerja	Jumlah Pegawai	Jam Kerja Efektif	EU
1	UPT. Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP)	1514040	33	72000	0.64
2	UPT. Perpustakaan Universitas Andalas (Unand)	1559024	37	72000	0.59
3	Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol	349603	9	72000	0.54

Ketentuan :

- EU di atas 1,00 : A (Sangat Baik)
- EU antara 0,90 - 1,00 : B (Baik)
- EU antara 0,70 - 0,89 : C (Cukup)
- EU antara 0,50 - 0,69 : D (Sedang)
- EU di bawah 0,50 : E (Kurang)

Dari tabel 5 tersebut dapatlah diambil kesimpulan bahwa efektifitas dan efisiensi unit di 3 (tiga) perpustakaan tersebut berkategori D (sedang). Hal ini bermakna bahwa unit layanan perpustakaan masih jauh dari nilai efektif dan efisien. Dibutuhkan perhitungan ABK secara mendetail dan matang agar layanan yang diberikan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Dari hasil observasi diketahui bahwa ketiga perpustakaan tersebut belum melakukan perhitungan ABK secara mendalam dan piranti yang digunakan untuk melengkapi perhitungan tersebut juga belum memadai. Seperti *Standart Operating Procedure (SOP)* yang belum mengalami perubahan meski telah berumur lebih dari 2 tahun dan titik layanannya bertambah. Begitu pula dengan *job description*

yang tidak segera dirubah meski staf perpustakaan berkurang maupun bertambah.

Deskripsi Pemetaan Kompetensi SDM Perpustakaan

Berdasarkan beban kerja di yang ada, kebutuhan SDM untuk penyelenggaraan layanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang berdasarkan kualifikasi pendidikan untuk S1 Ilmu perpustakaan 4 (empat) orang, S1 Non Ilmu Perpustakaan 1 (satu) orang, S1 TI 1 (satu) orang, S1 Arsiparis 1 (satu) orang, D3 Perpustakaan 10 (sepuluh) orang, dan tingkat SMA 5 (lima) orang.

Kemudian untuk mengetahui sebaran atau formasi kualifikasi pendidikan di setiap koordinator layanan ditunjukkan pada Tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Formasi Kebutuhan SDM UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

Kualifikasi Pendidikan yang dibutuhkan	Administrasi dan Keuangan	Layanan Pemustaka	Layanan Teknis	Teknologi Informasi	Jumlah
S1 Ilmu Perpustakaan	0	2	2	0	4
S1 non Ilmu Perpustakaan	1	0	0	0	1
S1 Teknologi Informasi	0	0	0	1	1
S1 Arsiparis	1	0	1	0	2
D3 Ilmu Perpustakaan	0	5	5	0	10
SMA	1	3	1	0	5
Jumlah Total	3	10	9	1	23

Seperti pada tabel sebelumnya (Tabel 2) diketahui bahwa UPT Perpustakaan Unand membutuhkan 23 orang SDM. Dari jumlah keseluruhan kebutuhan SDM perpustakaan tersebut kemudian dipetakan ke dalam tingkat

pekerjaannya untuk mengetahui kualifikasi pendidikan yang dibutuhkan. Untuk mengetahui sebaran atau formasi kualifikasi pendidikan di setiap koordinator layanan ditunjukkan pada Tabel 7 berikut ini.

Tabel 7. Formasi Kebutuhan SDM UPT Perpustakaan Universitas Andalas Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

Kualifikasi Pendidikan yang dibutuhkan	Administrasi, Umum dan Perlengkapan	Pengolahan dan Pengembangan Koleksi	Pelayanan Pengguna	Automasi / Teknologi informasi	Jumlah
S1 Ilmu Perpustakaan	0	1	3	1	5
S1 non Ilmu Perpustakaan	3	0	0	0	3

S1 Teknologi Informasi	0	0	0	1	1
S1 Arsiparis	1	0	0	0	1
D3 Ilmu Perpustakaan	0	1	10	0	11
SMA	2	0	0	0	2
Jumlah Total	6	2	13	2	23

Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol memiliki beban kerja yang lebih sedikit dibanding perpustakaan UNP dan Unand. Jumlah beban kerjanya hanya 349603 menit

dan hanya membutuhkan 5 orang SDM. Berikut akan dipaparkan kebutuhan SDM Perpustakaan berdasarkan kualifikasi pendidikannya.

Tabel 8. Kebutuhan SDM Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol Berdasarkan Kualifikasi Pendidikan

Kualifikasi Pendidikan yang dibutuhkan	Jumlah Beban Kerja (menit)	Kebutuhan SDM
S1 Ilmu Perpustakaan	82863	1
S1 non Ilmu Perpustakaan	54976	1
S1 Teknologi Informasi	65780	1
D3 Ilmu Perpustakaan	145984	2
Jumlah Total	349603	5

Tabel di atas, menunjukkan bahwa kebutuhan SDM berdasarkan kualifikasi pendidikan adalah untuk S1 Ilmu perpustakaan, S1 Non Ilmu Perpustakaan dan S1 TI masing-masing 1 (satu) orang, dan 3 (tiga) untuk D3 Perpustakaan.

Deskripsi Kualitas Layanan Perpustakaan

Analisis kualitas layanan berdasarkan masing-masing dimensi layanan, dihitung

dengan cara menjumlahkan semua skor pada persepsi, harapan minimum dan skor pada harapan ideal. Jumlah skor tersebut dibagi dengan jumlah butir pertanyaan pada masing-masing dimensi. Berikut akan dipaparkan nilai rerata persepsi, harapan minimum dan harapan ideal masing-masing dimensi layanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang sebagaimana tabel 9.

Tabel 9. Nilai Rata-rata Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal Kualitas Layanan UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang berdasarkan Dimensi

Dimensi Kualitas Layanan	Persepsi (P)	Harapan Minimum (M)	Harapan ideal (D)	Adequacy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
<i>Library As Place (LP)</i>	6.54	5.67	8.19	0.87	-1.65
<i>Affect of Service (AS)</i>	6.55	5.85	8.14	0.70	-1.59
<i>Information Control (IC)</i>	6.83	5.96	8.30	0.87	-1.46

Tabel diatas menunjukkan bahwa dimensi yang paling cukup memuaskan adalah dimensi *Library as Place (LP)* dan *Information Control (IC)* dengan AG 0.87. Sedangkan

dimensi paling rendah adalah *Affect of Service (AS)* dengan AG 0.70. Skor kesenjangan SG ketiga dimensi tersebut menunjukkan hasil yang negatif. Ini artinya bahwa kualitas

layanan perpustakaan Universitas Negeri Padang masih dalam batas yang bisa ditoleransi atau baik. Dimensi *Information Control* (IC) adalah yang paling mendekati harapan pemustaka dengan SG -1.46, lalu dimensi *Affect of Service* (AS) dengan SG -1.59, sedangkan dimensi *Library as Place* (LP) adalah dimensi yang paling jauh dari harapan dengan SG -1.65.

Pengukuran kualitas layanan di UPT Perpustakaan Unand didasarkan pada 67 kuisisioner (Ada 81 kuisisioner yang kembali dari

100 kuisisioner yang dibagi dan terdapat 14 kuisisioner yang tidak dapat diolah sesuai kriteria) dapat diketahui bahwa responden laki-laki berjumlah 7 orang dan 60 orang perempuan. Dari keseluruhan responden, 54% (34 orang) adalah semester satu, 22% (15 orang) semester tiga, 9 % (6 orang) semester lima dan 15% (10 orang) adalah semester tujuh.

Analisis kualitas layanan Layanan UPT Perpustakaan Unand berdasarkan dimensi yang ada, digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 10. Nilai Rata-rata Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal Kualitas Layanan UPT Perpustakaan Unand berdasarkan dimensi

Dimensi Kualitas Layanan	Persepsi (P)	Harapan Minimum (M)	Harapan ideal (D)	Adequacy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
<i>Library As Place (LP)</i>	7.02	5.69	8.19	1.33	-1.17
<i>Affect of Service (AS)</i>	6.51	5.86	8.14	0.65	-1.63
<i>Information Control (IC)</i>	6.85	6.02	8.31	0.82	-1.47

Tabel tersebut menunjukkan bahwa dimensi yang paling cukup memuaskan adalah dimensi *Library as Place* (LP) dengan AG 1.33, disusul dengan dimensi *Information Control* (IC) dengan AG 0.82 dan dimensi paling rendah adalah *Affect of Service* (SA) dengan AG 0.65. Skor kesenjangan SG ketiga dimensi tersebut menunjukkan hasil yang negatif. Ini artinya bahwa kualitas layanan perpustakaan Unand masih dalam batas yang bisa ditoleransi atau baik. Dimensi *Library as*

Place (LP) adalah yang paling mendekati harapan pemustaka dengan SG -1.17, lalu dimensi *Information Control* (IC) dengan SG -1.47, sedangkan dimensi *Affect of Service* (SA) adalah dimensi yang paling jauh dari harapan dengan SG -1.63.

Analisis kualitas layanan Layanan Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang berdasarkan dimensi yang ada, digambarkan pada tabel berikut.

Tabel 11. Nilai Rata-rata Persepsi, Harapan Minimum, Harapan Ideal Kualitas Layanan Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang berdasarkan Dimensi

Dimensi Kualitas Layanan	Persepsi (P)	Harapan Minimum (M)	Harapan ideal (D)	Adequacy Gap (AG)	Superiority Gap (SG)
<i>Library As Place (LP)</i>	6.42	5.74	8.25	0.68	-1.83
<i>Affect of Service (AS)</i>	6.80	5.85	8.12	0.95	-1.32
<i>Information Control (IC)</i>	6.99	6.14	8.47	0.85	-1.47

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa dimensi yang paling cukup memuaskan

adalah dimensi *Affect of Service* (AS) dengan AG 0.95, disusul dengan dimensi dimensi

paling rendah adalah *Information Control* (IC) dengan AG 0.85 dan *Library as Place* (LP) menempati dimensi yang paling buruk dengan AG 0.68. Skor kesenjangan SG ketiga dimensi tersebut menunjukkan hasil yang negatif. Ini artinya bahwa kualitas layanan perpustakaan UIN Imam Bonjol Padang masih dalam batas yang bisa ditoleransi atau baik. Dimensi *Affect of Service* (AS) adalah dimensi yang paling mendekati dari harapan dengan SG -1.32, lalu dimensi *Information Control* (IC) dengan SG -1.47 dan dimensi *Library as Place* (LP) adalah yang paling jauh harapan pemustaka dengan SG -1.83.

Kesimpulan

Kebutuhan SDM UPT Perpustakaan Universitas Padang adalah 23 orang. Beban kerja dan kebutuhan SDM yang paling besar adalah pada bidang layanan pemustaka (44,6 %) dan paling sedikit adalah bidang IT (0.6%). UPT Perpustakaan Universitas Andalas (Unand) juga membutuhkan 23 SDM Perpustakaan dengan beban kerja dan kebutuhan SDM yang paling besar adalah bidang pelayanan pengguna (55,5%) dan paling sedikit adalah pengolahan dan pengembangan koleksi (7,8%). Sementara itu, Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol membutuhkan 5 orang SDM dan porsi paling besar adalah bagian prosesing dan pengolahan (19.9%), dan paling kecil adalah bagian koleksi cadangan (6.5%). Karena ketersediaan SDM saat ini melebihi beban kerja yang ada, maka efektifitas dan efisiensi unit (EU) ketiga perpustakaan tersebut berkategori D (sedang) dengan nilai antara 0.50–0.69.

Pemetaan kebutuhan SDM berdasarkan Kualifikasi Pendidikan di UPT Perpustakaan UNP dan Unand reratanya adalah 5 (lima) orang untuk S1 Ilmu Perpustakaan, 2 (dua) orang S1 non Ilmu Perpustakaan, 1 (satu) orang S1 Teknologi Informasi, 2 (dua) orang S1 arsiparis, 10 (sepuluh) orang D3 Ilmu Perpustakaan dan 3 (tiga) orang belatar belakang pendidikan SMA. Adapun di Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol membutuhkan SDM dengan kualifikasi

S1 Ilmu Perpustakaan, S1 Teknologi Informasi dan S1 non Perpustakaan masing-masing 1 (satu) orang dan (dua) orang berkualifikasi D3 Perpustakaan.

Hasil analisis kualitas layanan menggunakan LibQual di 3 perpustakaan menunjukkan bahwa nilai rata-rata persepsi (P) adalah 6.72, nilai rata-rata harapan minimum (M) 5.87 dan nilai rata-rata harapan ideal (D) sebesar 8.23. Hal ini berarti bahwa kualitas layanan yang diberikan masih lebih tinggi dari harapan minimum pemustaka dengan AG (*Adequacy Gap*) 0.86 dan SG (*Superiority Gap*) sebesar -1.51.

Dimensi yang paling “cukup memuaskan” di UPT Perpustakaan UNP adalah dimensi *Library as Place* (LP) dan *Information Control* (IC) dengan AG 0.87. Sedangkan dimensi yang paling belum memenuhi harapan pemustaka adalah *Affect of Service* (AS) dengan AG 0.70. Di UPT Perpustakaan Universitas Andalas (Unand) Tabel tersebut menunjukkan bahwa dimensi yang paling cukup memuaskan adalah dimensi *Library as Place* (LP) dengan AG 1.33, dan dimensi paling rendah adalah *Affect of Service* (SA) dengan AG 0.65. Sedangkan di Pusat Perpustakaan UIN Imam Bonjol, dimensi yang paling tinggi adalah *Affect of Service* (AS) dengan AG 0.95 dan dimensi terendah adalah *Library as Place* (LP) dengan AG 0.68.

Saran

Beberapa saran yang bisa kami sampaikan terkait kajian ini adalah:

- a. Pihak manajemen seyogyanya mengevaluasi dan memperbaharui visi misi, *Standart Operating Procedure*, dan *Job Description* yang ada jika telah dianggap tidak sesuai dengan perkembangan layanan. Perubahan layanan akan juga mempengaruhi beban kerja SDM.

- b. Guna menjaga efektifitas dan efisiensi unit berkategori baik, sebaiknya dilakukan evaluasi layanan secara berkesinambungan. Layanan yang kurang diminati oleh pemustaka hendaknya dilakukan penggabungan dengan layanan lainnya agar tidak banyak membutuhkan SDM. Dibutuhkan kreatifitas dan inovasi dalam mengembangkan layanan yang dibutuhkan pemustaka namun tidak membutuhkan SDM yang baik
- c. Perlu peningkatan *softskill* dan kompetensi pustakawan dengan berbagai pelatihan maupun ketrampilan. Hal ini dimaksudkan agar pustakawan sungguh-sungguh memperhatikan dan memberikan bantuan kepada pemustaka dengan penuh ketulusan.
- d. Dibutuhkan sebuah upaya maksimal dalam menjaga suasana perpustakaan menjadi bersih, nyaman dan menyenangkan pemustaka. Ruangan yang kondusif akan membuat pemustaka merasakan manfaat nyata perpustakaan sebagai salah satu sarana belajar yang menyenangkan. Perpustakaan perlu melakukan perbaikan-perbaikan dalam bidang sarana ini.
- e. Perkembangan teknologi sangat memungkinkan perpustakaan menyediakan kemudahan dan kecepatan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Karenanya, bidang ini juga perlu dilakukan perbaikan sehingga keluhan pemustaka akan akses informasi yang tersedia dapat diatasi dengan baik.

Daftar Pustaka

- Amstrong, M. (1998). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Arsi, R.M., & Sri, G.P. (2012). "Analisis Beban Kerja Untuk Menentukan Jumlah Optimal Karyawan Dan Pemetaan Kompetensi Karyawan Berdasar Pada Job Description (Studi Kasus : Jurusan Teknik Industri, ITS, Surabaya)." *Jurnal Teknik ITS* 1, no. 1 (September 11, 2012): A526–29.
- Boutler, N. (2003). *People and Competence*. Jakarta: Gramedia.
- Cook, C, & F Heath. (2001). "User's Perception of Library Service Quality : A LibQual Qualitative Study." *Library Trends* 49, no. 4 (2001): 548–84.
- Dessler, G. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Indeks.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata Baru Penelitian Perpustakaan Dari Servqual Ke Libqual+TM*. Jakarta: Sagung Seto.
- Gomes, F.C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. 2nd ed. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indonesia. Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi RI (Keputusan,dsb). *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*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2012.
- "Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 164 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelaksanaan Analisis Beban Kerja (Workload Analysis) Di Lingkungan Kementerian Agama." Kementerian Agama RI, 2010.
- Malayu S.P. H. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Marwansyah. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta.
- Mulyasa, E. (2002). *Kurikulum Berbasis Kompetensi*. Bandung: Rosdakarya.

- Pandapotan, D. (2015). "Evaluasi Mutu Layanan Perpustakaan Universitas Ma Chung Menggunakan Metode Libqual +TM." UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2015. <http://digilib.uin-suka.ac.id/19610/>.
- Pedramnia, S., P. M., & V. Ghavami Ghanbarabadi. (2012). "An Analysis of Service Quality in Academic Libraries Using LibQUAL Scale: Application Oriented Approach, a Case Study in Mashhad University of Medical Sciences (MUMS) Libraries." *Library Management* 33, no. 3 (2012): 159–167.
- Rivai, H.V. (2006). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan: Dari Teori Ke Praktek*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ruky, A. S. (2003). *Sumber Daya Manusia Berkualitas Mengubah Visi Menjadi Realitas*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Santoso, H. (2012). *Peningkatan Kompetensi Pustakawan Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi Untuk Mewujudkan Kinerja Unggulan*. Malang: UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang, 2012. <http://library.um.ac.id/images/stories/pustakawan/pdfhasan/peningkatan%20kompetensi%20pustakawan.pdf>.
- Schreiner-Robles, Rebecca, & Germann, M. (1989). "Workload of Reference-Bibliographers in Medium-Sized Academic Libraries." *RQ* 29, no. 1 (1989): 82–91.
- Simahate, T. (2014). "Penguatan Layanan Perpustakaan Dengan Menerapkan Metode Libqual." *Jurnal Iqra' Volume* 8, no. 2. <http://oaji.net/articles/2015/1937-1430102886.pdf>.
- Spencer, L.M., & Signe M. S. (1993) *Competence at Work: Models for Superior Performance*. Wiley.
- Sudarmanto. (2015). "Merancang Manajemen SDM Berbasis Kompetensi." *Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik, Magister Administrasi Publik Universitas Gadjah Mada* 9, no. 1: 1–16.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta, 2013.
- Xi, Shi, & Levy, S. (2005). "A Theory-Guided Approach to Library Services Assessment." *College and Research Libraries* 66, no. 3: 266–77.