



**PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS LAYANAN REPOSITORI
PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI PADA
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS INDONESIA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Humaniora

Disusun oleh:

Muhammad Meiska Reyhan
NIM 13040114140060

**PROGRAM STUDI S-1 ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2019

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Muhammad Meiska Reyhan

NIM : 13040114140060

program studi : S1 Ilmu Perpustakaan

peminatan : Perpustakaan

menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri, bukan jiplakan dari karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar berdasarkan tata cara penulisan karya ilmiah yang lazim.

Semarang, November 2018

Yang menyatakan,



Muhammad Meiska Reyhan

NIM 13040114140060

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

“Google can bring you back 100.000 answer, a librarian can bring you back the right one.”

(Neil Gaiman)

Persembahan

Dengan ridho Allah swt, saya persembahkan karya ini kepada kedua orang tuaku tercinta, Bapak Iman Budi Susetyo dan Ibu Umi Salamah.

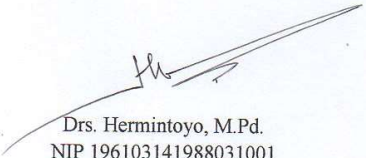
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Peringkat *Webometrics* Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia”, telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke sidang Panitia Ujian Skripsi pada:

hari : Senin

tanggal : 19 November 2018

Disetujui oleh,
Dosen Pembimbing



Drs. Hermintoyo, M.Pd.
NIP 196103141988031001

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang telah diajukan oleh:


Nama : Muhammad Meiska Reyhan
NIM : 13040114140060
Program Studi : S1 Ilmu Perpustakaan
Judul : "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia"

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian S-1
Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan
Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro
Pada Tanggal 25 Juli 2019


Ketua:
Dra. Rukiyah, M.Hum.
NIP 196405281991032011

: 

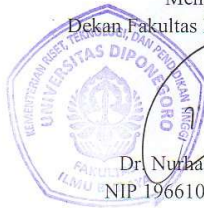
Anggota 1:
Lydia Christiani, S.Hum., M.Hum.
NIP 198610222015042003

: 

Anggota 2:
Athanasia O. P. Dewi, S.Kom., M.Cs.
NPPU H.7.198810092018072001

: 

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ilmu Budaya Undip



Dr. Nurhayati, M.Hum.
NIP 196610041990012001

PRAKATA

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan kasih-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Peringkat *Webometrics* pada Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia”. Dalam penulisan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Nurhayati, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
2. Dra. Rukiyah, M.Hum., selaku Ketua Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
3. Drs. Jumino, M.Lib., M.Hum., selaku Sekretaris Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.
4. Drs. Slamet Subekti, M.Hum, selaku Dosen Wali sekaligus Drs. Hermintoyo, M.Pd, yang selalu memberikan nasihat, petunjuk, bimbingan, serta arahan yang sangat berarti dalam penyusunan skripsi.
5. Seluruh dosen dan staf Program Studi S-1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahaan.
6. Dr. Fuad Gani, SS., M.A., selaku Kepala Perpustakaan Universitas Indonesia yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.

7. Seluruh staf pustakawan Universitas Indonesia yang telah membantu penulis dalam memperoleh data selama penelitian dan memberikan doa serta semangat.
8. Para informan yang bersedia untuk diwawancarai dan berbagi informasi kepada penulis dalam melakukan penelitian.
9. Kedua orang tuaku ayah Iman Budi Susetyo dan ibu Umi Salamah serta keluarga besar yang tidak pernah lelah mendidik dan memberikan kasih sayang, dukungan serta doa kepada penulis.
10. Sahabat-sahabat, teman-teman seperjuangan S-1 Ilmu Perpustakaan Angkatan 2014 khususnya mahasiswa sebimbangan, kelas B dan kelas G, teman-teman Kuliah Kerja Nyata (KKN) Desa Wadas yang selalu membantu, memberi semangat, dan mendoakan penulis.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini, terima kasih untuk semua bantuan yang diberikan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Penulis mengharapkan kritik dan saran yang membantu untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Semarang, November 2018

Penulis

Muhammad Meiska Reyhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
PRAKATA.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan dan Pembatasan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis	6
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian	6
1.6 Kerangka Pikir.....	6
1.7 Batasan Istilah	9
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	11
2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya.....	11

2.2	Landasan Teori	13
2.2.1	Konsep Peran Pustakawan Perguruan Tinggi	13
2.2.2	Kompetensi Kualitas Layanan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi	17
2.3	Relevansi Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Repositori	25
BAB 3 METODE PENELITIAN.....		31
3.1	Desain dan Jenis Penelitian	31
3.2	Jenis dan Sumber Data	32
3.3	Subjek dan Objek Penelitian	34
3.4	Informan	34
3.5	Metode Pengumpulan Data	35
3.6	Metode Pengolahan Data	39
3.7	Metode Analisis Data	40
BAB 4 GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....		44
4.1	Profil Perpustakaan Universitas Indonesia.....	44
4.2	Profil Pustakawan di Perpustakaan Universitas Indonesia	52
4.3	Profil Pustakawan Universitas Indonesia pada Layanan Repositori	54
BAB 5 ANALISIS HASIL PENELITIAN.....		57
5.1	Profil Informan	57
5.2	Peran Pustakawan di Perpustakaan Universitas Indonesia	60
5.3	Kompetensi Kualitas Layanan Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi	75
5.4	Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Repositori	82
5.5	Peran Pustakawan untuk Meningkatkan Nilai Webometrics melalui Kualitas Layanan Repositori	102

BAB 6 PENUTUP	105
6.1 Simpulan.....	105
6.2 Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1 Daftar Informan Penelitian.....	59
Tabel 5.4 Pengunjung Perpustakaan Universitas Indonesia	100

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.6 Kerangka Pikir	7
Bagan 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Indonesia	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gedung “ <i>Crystal of Knowledge</i> ” Perpustakaan UI	45
Gambar 5.4 Acara yang diselenggarakan oleh Pustakawan UI	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Ijin Penelitian	1
Lampiran 2 Surat Keterangan telah Melakukan Penelitian.....	2
Lampiran 3 Pedoman Wawancara	3
Lampiran 4 Profil Informan Penelitian	6
Lampiran 5 Reduksi Hasil Wawancara.....	7
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	24
Lampiran 7 Matrik Pembimbingan	27
Lampiran 8 Biodata Penulis	30

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Analisis Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori di perpustakaan Universitas Indonesia yang didorong melalui kompetensi dan kualitas layanan pustakawan perpustakaan Universitas Indonesia. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan peran pustakawan pada perpustakaan Universitas Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan repositorinya melalui kompetensi dan kualitas layanan yang diberikan oleh pustakawan perpustakaan Universitas Indonesia. Melalui 3 kompetensi SLA (*Special Library Association*) yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu. Kemudian melalui hal tersebut pemanfaatan koleksi dan program yang diberikan oleh pustakawan kepada pelanggan meningkat. Koleksi dan program-program yang terdapat pada perpustakaan Universitas Indonesia selalu dipromosikan oleh pustakawan-pustakawannya melalui *website* agar pelanggan juga mengetahui akses perpustakaan secara virtual. Ini merupakan strategi yang dilakukan pustakawan agar dapat membuat pelanggan selalu berkunjung ke perpustakaan Universitas Indonesia baik itu secara fisik maupun virtual. Dengan banyaknya kunjungan yang dilakukan oleh pelanggan tersebut tentunya akan memberikan dampak atau pengaruh kepada layanan repositori perpustakaan Universitas Indonesia. Semakin banyak pengunjung yang datang ke perpustakaan tersebut baik secara langsung ataupun melalui web *domain* perpustakaan maka akan semakin terlihat bagaimana indikator pada Webometrics seperti *Visibility*, *Presence*, *Openness* dan *Excellence*. Indikator tersebut tentunya dapat meningkat atau menurun tergantung dari bagaimana kompetensi dan kualitas layanan dijalankan oleh pustakawan Perpustakaan Universitas Indonesia kepada pelanggannya.

Kata Kunci: peran pustakawan; kualitas layanan; layanan repositori; peringkat webometrics; perpustakaan perguruan tinggi

ABSTRACT

This study entitled "Analysis of the Role of Librarians in Improving the Quality of Higher Education Library Repository Services at the University of Indonesia Library" This study aims to determine the role of librarians in improving the quality of repository services at the University of Indonesia library which is driven through the competence and quality of library services at the University of Indonesia library. In this study the method used is descriptive qualitative research method. Data collection techniques used were observation, interviews, and documentation studies. The results of this study indicate the role of librarians at the University of Indonesia library in improving the quality of its repository services through the competence and quality of services provided by the library librarians of the University of Indonesia. Through 3 SLA (Special Library Association) competencies namely core competencies, professional competencies, and individual competencies. Then through this the utilization of collections and programs provided by librarians to customers increases. The collections and programs at the University of Indonesia library are always promoted by the librarians through the website so that customers also know the virtual library access. This is a strategy undertaken by librarians to make customers always visit the University of Indonesia library both physically and virtually. With so many visits made by these customers, of course, it will have an impact or influence on the University of Indonesia library repository services. The more visitors who come to the library either directly or through the library's web domain, the more visible the indicators on Webometrics such as Visibility, Presence, Openness and Excellence. These indicators can certainly increase or decrease depending on how the competence and quality of service is carried out by the University of Indonesia Library librarian to its customers.

Keywords: *the role of librarians; quality of service; repository service; webometrics ranking; college library*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perpustakaan yang baik sudah sepantasnya memiliki pustakawan yang kompeten di bidangnya. Oleh karena peran pustakawan sekarang semakin berkembang dari waktu ke waktu, tidak hanya memberikan pelayanan sirkulasi buku. Tetapi juga membutuhkan kesediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan efisien dalam hal waktu dan biaya.

Suwarno (2010: 88) menjelaskan bahwa “Salah satu komponen penting perpustakaan adalah pustakawan. Ini merupakan komponen penting dalam memberikan pelayanan (jasa) kepada pengguna perpustakaan agar masyarakat puas terhadap pelayanan yang mereka berikan.” Pustakawan juga dibutuhkan untuk mengembangkan kompetensi yang ada di dalamnya guna mendukung terciptanya layanan yang berkualitas di dalam perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan adalah seorang tenaga ahli yang memiliki status sama dengan tenaga ahli lainnya seperti dosen, hakim, jaksa, dokter, dan lain sebagainya.

Peran pustakawan di sini adalah sebagai Sumber Daya Manusia (SDM) yang bekerja sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas institusi yang dinaungi dan ilmu yang dimiliki. Pendit (2008: 3), memberikan pendapat bahwa:

“Jika sebuah masyarakat mengalami kerepotan dalam menangani persoalan informasi di dalam kehidupan mereka, maka masyarakat itu memerlukan bantuan orang-orang profesional, yaitu orang-orang yang biasa disebut pekerja informasi (*information professionals*). Orang-orang profesional ini diharapkan memiliki kompetensi tertentu”.

Maka dalam hal ini dapat diketahui bahwa pustakawan dapat mengambil peran sebagai ahli informasi yang ada di perpustakaan tersebut. Ahli informasi di sini tidak hanya terfokus sebagai bagian penata koleksi buku saja, akan tetapi memiliki keahlian/spesialis masing-masing seperti spesialis tajuk subjek, spesialis literasi informasi, ataupun spesialis manajemen perpustakaan guna mewujudkan fungsi perpustakaan sebagai sumber belajar civitas akademika dalam pencapaian tujuan pembelajaran, sumber informasi yang mudah diakses oleh pemustaka, juga sebagai tempat untuk mendapatkan sumber-sumber primer dan sekunder untuk melakukan penelitian untuk mendapatkan sumber-sumber primer dan sekunder untuk melakukan penelitian dan dan pengkajian ilmu pengetahuan, mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pemustaka, dan melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh civitas akademika.

Abels, dkk (2003) menjelaskan tentang kompetensi di dunia perpustakaan yang sudah diatur oleh *Special Library Association* (SLA) telah merumuskan tentang kompetensi pustakawan yang dibedakan menjadi tiga jenis yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional dan kompetensi personal/individu. Dari penjelasan tersebut maka dapat diketahui bahwa untuk menjadi seorang pustakawan diperlukan juga kompetensi tertentu untuk membantu dalam pekerjaan yang mereka lakukan. Kompetensi tersebut tentunya dapat membantu terbentuknya sebuah kerjasama yang terarah, terencana, kooperatif, bersinergis

dan berkesinambungan antara segenap civitas akademika untuk mencapai nilai-nilai unggulan tersebut. Oleh karena itu diperlukan peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori tersebut pada Perpustakaan Universitas Indonesia. Hal ini dilihat oleh penulis pada saat melakukan observasi di Perpustakaan Universitas Indonesia bahwa peran pustakawan ini memiliki dampak tersendiri terhadap para pemustaka yang ada di perpustakaan tersebut, baik civitas akademika maupun dari non-civitas akademika. Oleh karena itu peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori dapat kita lihat memiliki pengaruh pada indikator penilaian Webometrics (*Visibility, Presence, Openness, dan Excellence*) yang ada di Perpustakaan Perguruan Tinggi. Rahardja (2017:4) menyebutkan bahwa:

“Berdasarkan keterangan dari setiap indikator penilaian Webometrics (*Visibility, Presence, Openness, dan Excellence*) di atas, dimana yang menjadi penilaian terbanyak ada pada *visibility* yang memiliki bobot sebanyak 50% hal ini baiknya menjadi fokus awal untuk dapat dicapai dengan maksimal”.

Seperti halnya pada *survey* Webometrics yang telah dikaji mulai dari tahun 2013-2017 pada Perpustakaan Universitas Indonesia yang memiliki peningkatan pada peringkat Webometricsnya, seperti pada *survey* yang telah dilakukan. *Survey* Webometrics menjelaskan bagaimana *ranking* Webometrics di Perpustakaan Universitas Indonesia pada lima tahun terakhir mulai tahun 2013-2017 selalu mengalami peningkatan dari tahun ke tahun. Seperti pada pada tabel peringkat webometrics perpustakaan Universitas Indonesia berikut,

Tanggal	Ranking Webometrics	Presence Rank	Impact Rank	Openness Rank	Excellence Rank
Juli 2013	Nomor 3	114	357	113	1782
Januari 2014	Nomor 3	2472	412	151	1798
Januari 2015	Nomor 2	240	856	219	1867
Juli 2016	Nomor 2	120	394	1818	1875
Januari 2017	Nomor 1	81	496	1823	1709

(www.webometrics.info/en/Asia/indonesia%20)

Dengan adanya keterangan tersebut, penulis meneliti bagaimana pengaruh peran pustakawan agar dapat meningkatkan peringkat terhadap penilaian kualitas layanan repositorinya. Menilai apakah kompetensi pustakawan dapat mempengaruhi kualitas layanan repositori yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia. Kompetensi ini merupakan teori yang dikemukakan oleh SLA (*Special Library Association*) pada tahun 2003 yang menjelaskan bahwa kompetensi pustakawan memiliki tiga kategori yaitu kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu. Melalui kompetensi tersebut Universitas Indonesia sendiri pada tahun 2013 sampai 2017 menunjukkan kenaikan dalam peringkat Webometrics yang dimilikinya. Oleh karena itu, maka melalui hasil latar belakang yang menjelaskan bagaimana pentingnya peran pustakawan tersebut apakah akan mempengaruhi meningkatnya kualitas layanan repositori yang ada di

perpustakaan Universitas Indonesia. Kemudian memberikan ide penulis untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Peran Pustakawan dalam meningkatkan Peringkat Kualitas Repositori Perpustakaan Perguruan Tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia”.

1.2 Rumusan dan Pembatasan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Indonesia?

Masalah dalam penelitian ini diberikan pembatasan pada bagaimana peranan yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori yang ada di perpustakaan perguruan tinggi Universitas Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui peran dan kompetensi pustakawan terhadap peningkatan kualitas layanan repositori yang ada di perpustakaan perguruan tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat mendukung kajian perpustakaan dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi terutama pada peran pustakawan terhadap peningkatan kualitas layanan repositori pada perpustakaan perguruan tinggi (Perpustakaan Universitas Indonesia).

1.4.2 Manfaat Praktis

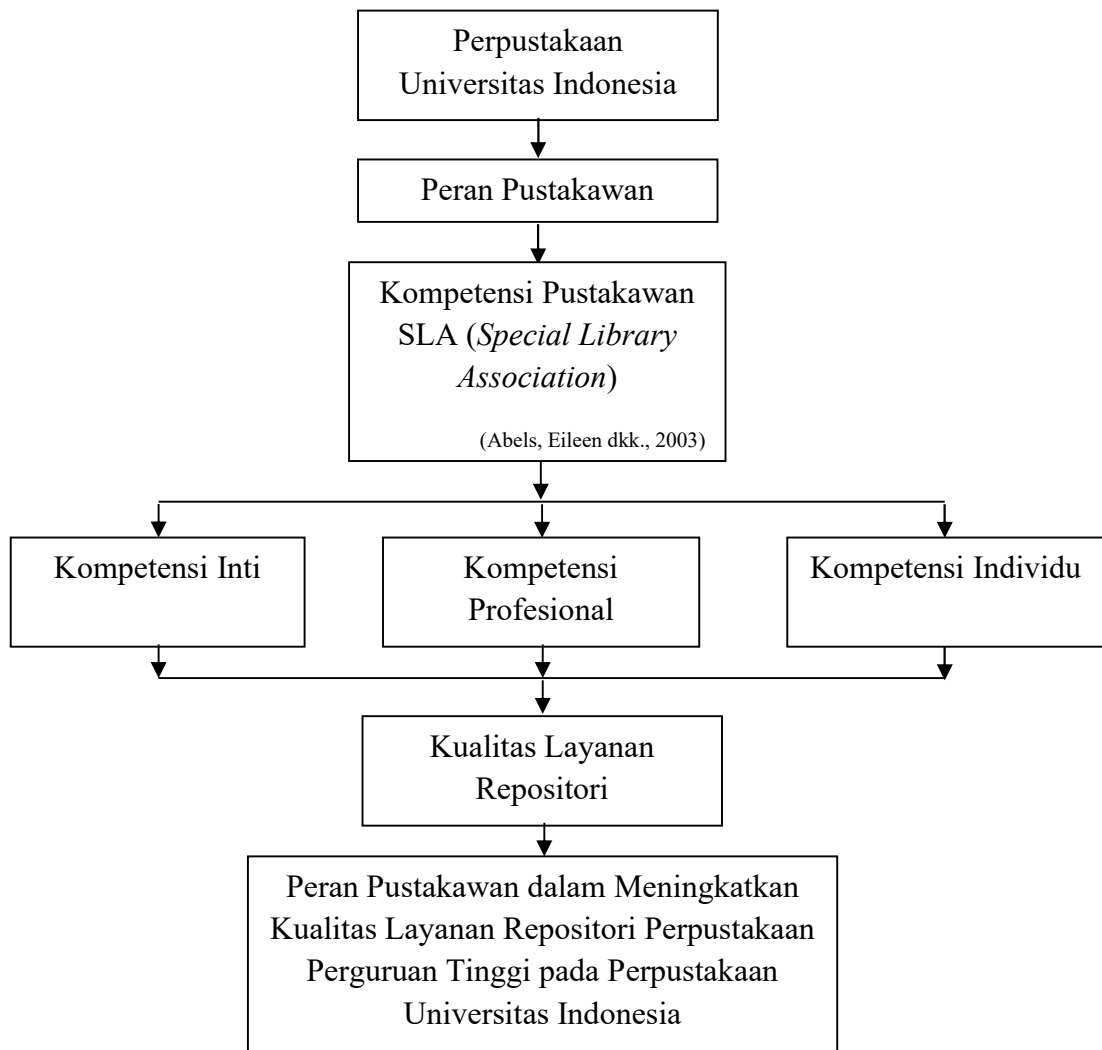
Hasil penelitian ini memiliki manfaat praktis untuk instansi-instansi Perpustakaan Universitas agar lebih mengetahui bagaimana peran pustakawan yang ada di perpustakaan perguruan tinggi terhadap kualitas layanan repositori yang ada.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Universitas Indonesia. Pada waktu penelitian selama enam bulan yang dilakukan pada bulan September 2017-Mei 2018.

1.6 Kerangka Pikir

Dalam penelitian ini akan dikaji tentang bagaimana peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan repositori perpustakaan perguruan tinggi pada Perpustakaan Universitas Indonesia.

Bagan 1.6 Kerangka Pikir

Universitas Indonesia merupakan salah satu perguruan tinggi yang memasuki peringkat 3 besar di Indonesia. Pastinya kunjungan yang dimiliki oleh penggunanya akan selalu meningkat. Meningkatnya kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, bernilai, relevan, dan tepat waktu akan menghadapkan profesi pustakawan pada tantangan pada tantangan yang semakin berat dan kompleks. Sampai saat ini masih banyak keluhan dari civitas akademika/ masyarakat terhadap sulitnya mendapatkan informasi yang tepat, akurat, relevan, dan cepat. Padahal hampir semua pengguna menginginkan informasi tersebut dapat diperoleh dengan cepat, tepat, akurat, efisien, dari segi waktu dan biaya. Tingkat kenyamanan pengguna dalam menikmati dalam menikmati layanan informasi juga masih belum terpenuhi, karena dengan adanya kenyamanan dalam menelusuri informasi dapat mempengaruhi kualitas layanan repositori pada perpustakaan tersebut.

Hal ini menyebabkan peran pustakawan diharuskan untuk memiliki kompetensi yang ahli agar dapat memberikan kepuasan dalam layanan yang diberikan kepada pemustaka yang ada di perpustakaan. Sesuai dengan kompetensi yang diberikan oleh SLA (*Special Library Association*) pada buku yang berjudul *Competencies for Information Professionals of the 21st Century* (Abels dkk., 2003) di mana pustakawan diharuskan memiliki kompetensi inti, kompetensi profesional, dan kompetensi individu yang dapat mempengaruhi tingkat kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat luas. Jika peran pustakawan yang diberikan kepada para pemustaka yang ada kurang cukup berdampak dan kurang memberikan kepuasan

kepada mereka, secara otomatis ini akan mempengaruhi turunnya minat kunjung masyarakat terhadap keinginan dan kepercayaan mereka dalam menggunakan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Kemudian ketika hal tersebut terjadi tentu saja ini akan mempengaruhi hasil kualitas layanan repositori perpustakaan perguruan tinggi Universitas Indonesia.

1.7 Batasan Istilah

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi untuk menghindari terjadinya kesalahan pengertian, oleh karena itu dibuatlah batasan istilah dalam penelitian ini. Beberapa istilah yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang bekerja di perpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lainnya. Selaku perkembangan zaman, pustakawan juga mulai membantu masyarakat dalam menemukan informasi digital. Pustakawan-pustakawan ini juga memiliki bagian-bagiannya sendiri antara lain staf bagian koordinator manajemen pengetahuan, staf bagian layanan rujukan, staf bagian administrasi umum dan fasilitas, staf bagian Humas, kemudian staf bagian TI.

2. Kompetensi

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta di dorong oleh sikap kerja SDM yang dituntut oleh pekerjaan tersebut.

3. Webometrics

Webometrics adalah organisasi yang melakukan pemeringkatan perguruan tinggi seluruh dunia, melalui indikator Presence 20%, Impact 50%, Openness 15%, dan Excellence 15% untuk menilai peringkat masing-masing perguruan tinggi.

4. *Backlink/Inlink*

Backlink/Inlink adalah *link* yang menuju atau mengarah masuk ke blog atau *website* (*link* yang di terima), dan berdasarkan analisa *search engine* khususnya *google* dan fakta ilmiah *inbound link/inlink* menunjukkan betapa pentingnya halaman sebuah situs atau *blog* yang mengarah kepadanya.

5. Repositori

Repositori adalah sebuah tempat penyimpanan koleksi maupun data dalam bentuk fisik (kertas, buku, hasil cetakan) ataupun bentuk digital. Biasa juga disebut sebagai *Institutional Repository* dimana institusi ini contohnya perpustakaan, dimana koleksi perpustakaan sekarang ini tidak hanya dalam bentuk fisik dan bentuk digital juga yang dapat membantu masyarakat agar dapat menikmati layanan Perpustakaan Universitas Indonesia setiap saat.

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Sejenis Sebelumnya

Penelitian yang dibuat oleh Kaur Kiran (2010) dengan judul “*Service Quality and Customer Satisfaction in Academic Libraries, Perspective from a Malaysian University*”. Menjelaskan bahwa sebuah perpustakaan universitas bisa digambarkan sebagai *heart* (hati/inti) komunitas pelajar, menyediakan tempat untuk mahasiswa, guru dan peneliti untuk melakukan penelitian mereka dan memajukan penelitian mereka. Dengan penekanan yang ditempatkan pada sumber elektronik, komunitas pelajar menjadi lebih tertarik pada layanan informasi virtual di internet, perpustakaan akademik dengan segera membutuhkan nilai kualitas layanannya dan bagaimana kepuasan pengguna dapat ditingkatkan. Tujuannya adalah untuk menggambarkan hasil studi yaitu untuk memeriksa persepsi staf akademik pada kualitas layanan perpustakaan akademik. Ini juga merupakan upaya untuk menilai dampak layanan perpustakaan pada pekerjaan mereka dan tingkat kepuasan yang mereka rasakan kepada layanan perpustakaan perguruan tinggi.

Penjelasan yang diberikan oleh Kaur Kiran adalah untuk memberikan gambaran tentang manfaat perpustakaan untuk mengembangkan layanan perpustakaan, khususnya dalam membantu staf akademik dalam pengajaran dan penelitian. Meskipun kualitas layanan perpustakaan dirasakan sebagai sedikit di

atas rata-rata, akademisi akan terus berlanjut untuk menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan tergantung pada pustakawan-pustakawan untuk kebutuhan informasi mereka.

Dari penelitian tentang peran pustakawan yang pernah dilakukan dalam jurnal yang dibuat oleh Nora Junita Azmar (2015) yang berjudul “Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan”. Peran pustakawan sendiri selalu berkembang dari waktu ke waktu, sekarang pustakawan tidak hanya melayani sirkulasi buku. Tetapi membutuhkan penyediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan efisien sesuai waktu dan biaya. Pustakawan dibutuhkan untuk mengembangkan kompetensi yang berada di dalamnya untuk mendukung pembuatan kualitas layanan yang ada di perpustakaan. Dari penjelasan pada penelitian yang dilakukan oleh Nora Junita Azmar tersebut menjelaskan bahwa pustakawan adalah sebuah peran penting dalam menyelenggarakan kegiatan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkunjung di perpustakaan tersebut.

Kemudian dalam penelitian yang dilakukan oleh Marsahno Senen (2015) dengan judul “Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara”. Memberikan hasil bahwa peran yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada dengan setiap pustakawan berupaya melakukan kegiatannya secara maksimal sesuai dengan keahlian mereka masing-masing, serta memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku baik agar para

pengguna perpustakaan senang dengan layanan yang diberikan. Pustakawan juga melakukan pengawasan pada koleksi-koleksi yang telah rusak dan diperbaiki.

Dari penelitian yang dijelaskan oleh Marsahno Senen tersebut, Pustakawan adalah seorang tenaga ahli dalam bidang mereka masing-masing. Kemudian dalam hal ini pustakawan dapat dinilai sebagai intermedia dalam pencarian informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan. Hal ini terjadi biasanya dikarenakan kurangnya pengetahuan mereka dalam bagaimana cara menelusur informasi yang tepat. Dengan adanya kejadian ini maka diperlukannya pustakawan merupakan hal yang penting untuk memberikan layanan yang ada di perpustakaan. Pustakawan tidak hanya memberikan pelayanan kepada para penggunanya, tetapi juga melakukan pengawasan pada koleksi-koleksi yang ada baik itu yang telah rusak dan diperbaiki. Oleh karena penjelasan-penjelasan tersebut maka penulis berniat untuk mengkaitkan apakah kinerja pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan repositori yang ada di Perpustakaan Universitas Indonesia.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Peran Pustakawan Perguruan Tinggi

Konsep dari peran pustakawan perpustakaan perguruan tinggi adalah seorang tenaga ahli yang bekerja di sebuah perpustakaan perguruan tinggi sesuai dengan bidang mereka masing-masing. Mereka ada untuk membantu para mahasiswa, guru maupun peneliti dalam memberikan kebutuhan layanan informasi mereka. Sesuai penjelasan yang diberikan oleh Soeatminah (1992: 192) fungsi pada

perpustakaan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, dengan memberikan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan para pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna adalah segi pelayanannya, karena pelayanan merupakan salah satu bagian penting di dalam perpustakaan.

Menurut Hermawan dan Zen (2006: 45) Pengertian pustakawan sendiri berasal dari kata “pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Melalui pendapat tersebut kita dapat mengetahui bahwa pustakawan adalah seorang yang ahli dalam profesi yang terkait dengan perpustakaan. Hal ini juga disebutkan pada Kode Etik Pustakawan (1998: 1) Pustakawan adalah seseorang yang mengadakan kegiatan perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas yang diberikan oleh lembaga induknya berdasarkan ilmu pendidikan yang telah dimiliki.

Dari definisi tersebut maka seseorang yang ingin menjadi pustakawan atau pengelola perpustakaan adalah orang yang memiliki pendidikan tertentu. Maksud dari definisi itu adalah tanpa bekal ilmu untuk mengelola informasi, maka jangan berharap untuk mendirikan sebuah perpustakaan yang layak. Terkecuali jika pengelola yang bersangkutan telah belajar mandiri (otodidak) mengenai pengelolaan suatu perpustakaan (pusat informasi). Peran pustakawan sangat penting dalam menyampaikan sebuah informasi, karena jika peran pustakawan

tersebut belum cukup ahli dalam bidangnya maka sebuah informasi tersebut tidak akan sampai kepada pemakai.

Dalam pendapat yang diberikan oleh Labovitz (dalam Masruri, 2002: 4) mengatakan bahwa "*Library is Librarian*" (Perpustakaan adalah pustakawan). Pendapat ini mengandung pengertian bahwa perpustakaan tidak hanya sebagai tempat atau aspek fisik saja, tetapi lebih cenderung kepada segenap aktivitas yang digerakkan oleh pustakawannya. Maju atau mundurnya perpustakaan tidak lagi pada besar atau kecilnya gedung dan koleksi yang dimilikinya, melainkan tergantung kepada kualitas tenaga ahli atau staf perpustakaan (pustakawan) yang ada. Di mana perpustakaan sekarang ini seharusnya mengikuti alur perkembangan zaman yang seharusnya serba digital. Oleh karena itu, Perpunas (dalam Azmar, 2015: 4) menyatakan bahwa pustakawan merupakan salah satu sumber daya yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Peran pustakawan di sini adalah sebagai tenaga ahli profesional seperti diatur dalam keputusan MENPAN No. 132/KEP/M.PAN/12/2002 (dalam Azmar, 2015: 4), yang memang sangat diperlukan bagi perpustakaan perguruan tinggi tempatnya bekerja. Peran utamanya adalah sebagai pengorganisasi bahan pustaka untuk pemenuhan kebutuhan pemakai dan sebagai pembimbing tentang cara-cara bagaimana menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan pemakai sehingga dapat dimanfaatkan secara optimal. Dengan kata lain keberadaan pustakawan pada perpustakaan perguruan tinggi diperlukan untuk mendayagunakan bahan pustaka yang dimiliki secara maksimal, sehingga bahan pustaka tidak hanya

disimpan saja, tetapi harus diatur dan diorganisasi sesuai dengan tujuan dan fungsi perpustakaan.

Untuk mewujudkan hal tersebut, maka pustakawan harus mampu dan selalu berupaya untuk membangun dan mengembangkan kinerja mereka ke arah yang lebih tinggi dengan cara memperhatikan kualitas layanan mereka terhadap pemakai. Seperti pendapat Lislely Kidd (dalam Azmar, 2015: 4-5) yang menyatakan bahwa sumber daya terbesar di setiap institusi/lembaga akan berfungsi lebih efektif dan efisien apabila mereka yang bekerja di dalamnya disemangati untuk maju ke tahap yang lebih tinggi, dan menggunakan pendekatan tersebut dalam tugas-tugas organisasi yang sedang dijalankan.

M. Reitz (2002: 1-2) juga memberikan pendapat tentang pustakawan yang mensyaratkan pendidikan khusus yang mendukung dalam melaksanakan tugas-tugas keputakawannya, seperti berikut:

“A professionally trained person responsible for the care of a library and its content, including the selection, processing and organization of materials and the delivery of information, instruction and loan service to meet the needs of its users. In an online environment the role of the librarian is to manage and mediate access to information which may exist only in electronic form”.

Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa pustakawan adalah seorang tenaga ahli yang bertanggung jawab untuk perpustakaan dan segala isinya mulai dari pemilihan, pengolahan dan pengaturan materi dan penyampaian informasi yang ada di perpustakaan. Pustakawan juga harus bisa memberikan arahan dalam pencarian informasi mereka dan memberikan kebutuhan yang sesuai ketika memberikan layanan peminjaman kepada para penggunanya. Pustakawan juga harus bisa berperan dalam lingkup teknologi, yaitu mengelola dan menjadi