

## **BAB IV**

### **PAPARAN DATA, TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Paparan Data dan Temuan Penelitian**

Paparan data berisi tentang informasi yang didapatkan oleh peneliti dari analisis data yang telah penulis kumpulkan dari kegiatan wawancara, observasi dan dokumentasi, yang akan dibahas secara deskriptif dengan harapan mampu memberikan gambaran dengan jelas sesuai dengan keadaan di lapangan. Berikut merupakan Paparan data dan temuan-temuan dari hasil penelitian tersebut sebagai berikut:

Perpustakaan Daerah Kabupaten Sampang dahulunya terletak di Jl. Kh. Wahid Hasyim yang sekarang telah ditempati sebagai Kantor Dinas Perijinan. Koleksi Perpustakaan Daerah Sampang saat berada di Jl. Kh. Wahid Hasyim sangat terbatas sekali, buku-buku tidak ditata pad arak-rak buku melainkan ditumpuk pada meja atau etalase sehingga administrasi Pengelolaan Pelayanan Perpustakaan sangat sederhana sekali. Kepala Kantor Perpustakaan dan Dinas Kearsipan Daerah pada saat itu adalah Bapak Drs. H. Abd Bahar, MM beliau menjabat sebagai kepala kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sampang sejak tahun 2000-2005. Pada masanya program-program renovasi Perpustakaan belum berjalan optimal. Pada tahun 2005 kepala kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sampang dipimpin oleh Bapak Ahmad Bahrowi, S.Pd., MM. Pada masa kepemimpinannya fungsi dan tugas instansi Perpustakaan dan arsip Daerah Kabupaten Sampang mulai dipertegas yaitu sebagai unsur pelaksana teknis urusan pemerintah di bidang Perpustakaan dan

Kearsipan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, pengendalian, dan pelayanan sesuai dengan kebijakan Bupati Sampang. Merumuskan visi misi untuk dijadikan rujukan dalam menjalankan program-program kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sampang. Pada masa kepemimpinannya program-program kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Sampang yang berjalan hanyalah layanan baca di tempat dan layanan sirkulasi. Sedangkan program kearsipan belum sama sekali berjalan, karena Pemerintah Kabupaten Sampang belum sepenuhnya mendukung adanya lembaga kearsipan.

Tahun 2009 sampai 2013 kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dipimpin oleh Bapak R. Andri Prawita, S.H. pada masa kepemimpinannya program-program kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah mulai bertambah, yaitu layanan referensi dan layanan Mobil Perpustakaan Keliling. Tetapi pelayanan di bidang Kearsipan belum berkembang. Arsip-arsip yang ada hanya dikelola, disklasifikasi, dirawat dan dipelihara, belum bisa memberikan layanan kearsipan pada masyarakat. Tahun 2013 sampai 2016 kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah dipimpin oleh Bapak H. Harunur Rasyid, SH. Dibawah kepemimpinannya kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah mengalami perubahan dan renovasi program besar-besaran, sehingga kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Sampang mulai berkembang dan dikenal masyarakat. pada masa kepemimpinannya inilah layanan Rumah Pintar Trunojoyo didirikan. Pada tahun 2017 melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sampang No.7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, kantor Perpustakaan dan

Arsip Daerah Kabupaten Sampang dengan kepala Dinas Sudarmanta, S.Sos, MH. Pada masa kepemimpinan beliau inilah berdiri Layanan WAMAS (Wisata Arsip Masyarakat Sampang). Pada tahun 2021 melalui Peraturan Daerah Kabupaten Sampang nomor 3 tahun 2023 tentang Pembentukan dan Susunan Daerah dirubah kembali menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Pada tahun 2022, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sampang, mendapatkan Dana Alokasi Khusus (DAK) dari Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, untuk pembangunan Gedung Layanan Perpustakaan sebesar 10 M. Gedung layanan Perpustakaan yang baru berlokasi di Jalan Merapi No.3 Sampang, terdiri atas empat lantai dan berada di tempat yang strategis, yaitu dekat dengan titik nol Sampang atau yang populer dengan sebutan Monumen Trunojoyo, Masjid Agung Sampang dan Lembaga Pendidikan baik sekolah maupun Pondok Pesantren, sejak tanggal 6 februari 2023, kegiatan Layanan Bidang Perpustakaan pindah di gedung layanan Perpustakaan yang baru. Sedangkan Sekretariat, Layanan Kearsipan, WAMAS, Dan layanan Rumah Pintar tetap berlokasi di kantor yang lama yaitu di Jl. Kh. Wahid Hasyim No. 147 Sampang. Dilokasi yang baru ini, tingkat kunjungan pemustaka meningkat dengan pesat, dan Perpustakaan benar-benar menjadi pusat kegiatan masyarakat, khususnya melalui Program Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) dengan kegiatan antara lain kelas Bahasa Inggris, Kelas Tahsin, Kelas Bahasa Madura, Kelas Memasak, merajut, pengolahan sampah dan lain-lain. Pada

bulan maret 2023 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh Ibu Suhartini Kitiati. Sejak kepemimpinan beliau, pengelolaan arsip dinamis di Kabupaten Sampang sudah sepenuhnya menggunakan aplikasi SRIKANDI. Pengawasan kearsipan pada lembaga pemerintah juga sudah terlaksana.<sup>1</sup>

### **1. Bentuk-Bentuk Optimalisasi Pelatihan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Daerah Sampang**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai bentuk-bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang dapat diperoleh informasi sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara mengenai apa saja bentuk-bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan daerah Sampang. Dimana ada beberapa responden yang memberikan informasi terkait dengan hal ini. Menurut hasil wawancara dengan Ibu Nurul selaku pustakawan di perpustakaan daerah Sampang menyampaikan bahwasanya:

Tentunya untuk meningkatkan kompetensi atau kemampuan untuk meningkatkan layanan dilakukan dengan beberapa cara yang pertama, mengikuti pelatihan kepustakawanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan nasional maupun dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Jawa Timur, kemudian pelatihan eksternal biasanya mengikuti seminar, workshop yang diselenggarakan oleh berbagai pihak selagi berkaitan dengan perpustakaan ya kita ikuti. Kemudian dari perpustakaan nasional itu secara online melalui Kantaka atau melalui MOOC dari perpustakaan nasional , ada juga melalui aplikasi Ellis. Kalau

---

<sup>1</sup>[Sampangkab.go.id](https://sampangkab.go.id), *Pemerintah Kabupaten Sampang*, di akses dari <https://sampangkab.go.id/dinas-kearsipan-dan-perpustakaan/>, 25 Agustus 2024, jam 08.25 WIB.

untuk pustakawan dan tenaga perpustakaan itu mengikuti diklat teknis. Adapun juga pelatihan itu sendiri kita mengikuti internal setiap tahun yaitu pelatihan teknis<sup>2</sup>

Ibu Tutut selaku staff pelayanan perpustakaan daerah Sampang juga menyampaikan bahwa:

Untuk pelatihan kami sudah difasilitasi oleh perpustakaan yaitu pelatihan dari perpustakaan nasional yang berupa pelatihan melalui MOOC (pelatihan yang berupa kuis seputar ilmu perpustakaan) kemudian ada pelatihan melalui kantaka (pelatihan untuk layanan, branding) branding itu bagaimana perpustakaan ini dikenal oleh masyarakat melalui media sosial. Kemudian juga ada diklat teknis atau pelatihan teknis yang dilaksanakan internal setiap tahunnya<sup>3</sup>

Dan menurut Ibu Aini selaku staff Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwa:

Jadi optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan ini kami mengikuti beberapa pelatihan yang diselenggarakan oleh berbagai pihak seperti mengikuti seminar ataupun workshop tentang perpustakaan. Kemudian juga pelatihan dari perpustakaan nasional melalui MOOC dan Kantaka. Untuk pelatihan internalnya sendiri biasanya kami mengikuti pelatihan teknis yang dilaksanakan internal setiap tahunnya<sup>4</sup>

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan Daerah Sampang dapat disimpulkan bahwa pustakawan dan petugas perpustakaan lainnya mengikuti beberapa pelatihan yang diselenggarakan oleh berbagai pihak. Adapun pelatihan yang dilakukan yaitu berasal dari perpustakaan nasional dan dari internal perpustakaan itu sendiri. Pelatihan yang diselenggarakan oleh perpustakaan nasional biasanya secara online melalui Kantaka atau

---

<sup>2</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.13 WIB.

<sup>3</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.42 WIB.

<sup>4</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.15 WIB.

MOOC, sedangkan pelatihan yang diselenggarakan secara internal itu biasanya akan berlangsung setiap setahun sekali dimana pustakawan dan tenaga perpustakaan akan mengikuti pelatihan teknis.

Adapun tujuan dari diadakannya pelatihan ini menurut beberapa responden diantaranya, Menurut hasil wawancara dengan Ibu Nurul selaku pustakwan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyampaikan bahwasanya: “Tujuannya adalah tentu untuk meningkatkan kompetensi pustakawan dan tenaga perpustakaan dan juga untuk meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat luas”<sup>5</sup>

Ibu Tutut juga selaku staff Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwasanya: “Tujuan dari pelatihan ini yaitu untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan yang dimiliki, dari pelatihan ini kami bisa mendapatkan ilmu-ilmu baru untuk diterapkan di perpustakaan ini sehingga bisa meningkatkan kualitas layanan dengan baik”<sup>6</sup>

Dan wawancara dengan Ibu Aini selaku staff Perpustakaan beliau menyampaikan bahwasanya: “Tujuannya yaitu untuk meningkatkan kompetensi dan pengetahuan kami, sehingga bisa meningkatkan kinerja dan kualitas layanan perpustakaan juga meningkatkan kualitas layanan pada masyarakat”<sup>7</sup>

---

<sup>5</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.15 WIB.

<sup>6</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.45 WIB.

<sup>7</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.18 WIB.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut mengenai tujuan dari adanya pelatihan dapat disimpulkan bahwa tujuan adanya pelatihan di perpustakaan daerah Sampang yaitu untuk meningkatkan kompetensi pustakawan dan tenaga perpustakaan dan juga untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan dan layanan pada masyarakat.

Di perpustakaan daerah Sampang terdapat beberapa layanan yang diberikan oleh pustakawan, dimana dalam hal tersebut diperoleh Berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul selaku pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyatakan bahwasanya:

Ada banyak sekali layanan yang ada disini seperti layanan informasi dan keanggotaan, layanan anak, nah dilayanan anak ini ada layanan membaca anak, layanan mendongeng dan masi banyak lagi lainnya. Selain itu juga ada layanan rumah pintar, layanan referensi dan computer, layanan baca umum, layanan pemeliharaan bahan pustaka, pengelolaan bahan pustaka, layanan drive thru, layanan pocadi, perpustakaan keliling, perpustakaan digital, layanan pembinaan, layanan TPBIS. Melalui program layanan TPBIS ini kami memberikan pelatihan-pelatihan yang nyata pada masyarakat seperti cooking class, pembuatan bouquet kami berkolaborasi dengan masyarakat, kelas kecantikan kami berkolaborasi dengan masyarakat dan editing video kami berkolaborasi dengan pihak kominfo dan lainnya. Jadi saat ini perpustakaan sudah bertransformasi menjadi pusat kegiatan masyarakat. Jadi artinya perpustakaan ini untuk mengoptimalkan pelayanannya tidak berjalan sendiri tetapi bekerjasama dengan pihak-pihak terkait.<sup>8</sup>

Kemudian Ibu Tutut selaku staff pelayanan di perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwasanya:

Kalau untuk layanan disini bisa dikatakan lengkap ya, ada layanan informasi, referensi, computer, layanan baca anak, pemeliharaan bahan pustaka. Pengelolaan bahan pustaka, rumah pintar, pocadi, perpustakaan keliling dan juga sekarang sudah ada layanan baca digital jadi tidak harus datang langsung ke perpustakaan cukup ada kuota

---

<sup>8</sup>Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.18WIB.

internet saja sudah bisa membaca buku, kemudian juga ada pembinaan dan pelatihan untuk masyarakat.<sup>9</sup>

Dan juga Ibu Aini selaku staff pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwasanya:

Untuk pelayanan sekarang sangat banyak sekali disini seperti layanan informasi, layanan computer, layanan referensi, layanan baca digital, layanan pocadi, rumah pintar. Pengelolaan dan pemeliharaan bahan pustaka dan masih ada banyak lainnya. Dan sekarang kami juga memiliki pelayanan pembinaan dan plaihan masyarakat, pelayanan ini untuk meningkatkan SDM.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai layanan yang ada di Perpustakaan Daerah Sampang maka dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan Daerah Sampang dapat dikatakan lengkap beberapa diantaranya yaitu layanan informasi dan keanggotaan, layanan anak, nah dilayanan anak ini ada layanan membaca anak, layanan mendongeng dan masi banyak lagi lainnya. Selain itu juga ada layanan rumah pintar, layanan referensi dan computer, layanan baca umum, layanan pemeliharaan bahan pustaka, pengelolaan bahan pustaka, layanan drive thru, layanan pocadi, perpus keliling, perpus digital, layanan pembinaan, layanan TPBIS. Tidak hanya itu perpustakaan daerah Sampang juga memberikan layanan pelatihan yang nyata kepada masyarakat untuk meningkatkan SDM masyarakat disana. Jadi perpustakaan Daerah Sampang saat ini tidak hanya sebagai tempat pencarian informasi, referensi dan membaca buku saja tetapi sudah menjadi sebagai sarana kegiatan masyarakat. Artinya

---

<sup>9</sup>Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.48WIB.

<sup>10</sup>Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.22WIB.



perpustakaan tidak sudah bekerjasama dengan berbagai pihak untuk mengoptimalkan pelayanannya.

Adapun juga beberapa materi yang diajarkan ada saat pelatihan diantaranya, berdasarkan wawancara dengan Ibu Nurul selaku pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyatakan bahwasanya: “Materi yang diajarkan banyak, kami biasanya belajar tentang etika pelayanan, materi klasifikasi, pengelolaan bahan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, pemeliharaan bahan perpustakaan, pokoknya tentang semua yang berkaitan dengan perpustakaan itu diajarkan”<sup>11</sup>

Peneliti juga melakukan wawancara dengan ibu Tutut selaku staff pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyampaikan bahwasanya: “Kami diajarkan berbagai materi disana seperti halnya pengelolaan dan pelayanan perpustakaan, cara mengklasifikasi, bagaimana ber etika ketika memberikan pelayanan, bagaimana memelihara perpustakaan, materi untuk memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjung, dan ya masih banyak lagi lainnya”<sup>12</sup>

Senada dengan hal tersebut Ibu Aini selaku staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwasanya: “Materi yang diajarkan ya banyak sekali ada dasar-dasar keperpustakaan, etika pelayanan, pengelolaan dan pemeliharaan

---

<sup>11</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.20 WIB.

<sup>12</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.50 WIB.

perpustakaan, materi pengembangan perpustakaan, pemberian layanan dan lain sebagainya”<sup>13</sup>

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas mengenai materi yang diajarkan pada saat pelatihan dapat disimpulkan bahwa materi yang diajarkan kepada pustakawan pada saat pelatihan yaitu materi tentang etika pelayanan, materi tentang pengelolaan dan pemeliharaan bahan perpustakaan, dan semua materi yang berkaitan dengan ilmu-ilmu keperpustakaan.

Selain hal-hal tersebut Kemudian Ibu Nurul selaku pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang juga memaparkan terkait tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan program pelatihan, beliau menyampaikan bahwasanya:

Kalau untuk tantangan itu jika dalam pelatihan secara internal ada dua, yaitu keterbatasan anggaran dan juga keterbatasan waktu. Jadi dikarenakan jadwal pelayanan disini sangat padat maka untuk mengadakan pelatihan itu kami benar-benar harus bisa mengatur waktu dengan baik. Karena jika tidak begitu jadwal pelatihan akan bentrok dengan jam pelayanan.<sup>14</sup>

Senada dengan hal tersebut ibu Tutut selaku staff Pelayanan Perpustakaan juga menyampaikan bahwasanya: “Menurut saya pribadi tantangannya ada pada waktu pelaksanaan pelatihannya, karena kami disini harus bisa menjadwalkan waktu pelatihan agar tidak bentrok

---

<sup>13</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.24 WIB.

<sup>14</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.22 WIB.

dengan waktu pelayanan, tetapi ini tantangan di internalnya. Kalau untuk pelatihan secara eksternal sejauh ini saya rasa tidak ada”<sup>15</sup>

Selain pernyataan dari Ibu Nurul dan Ibu Tutut, Ibu Aini selaku staff pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan hal yang senada, beliau menyampaikan bahwasanya:

Kalau tantangannya sama seperti yang sudah dipaparkan oleh ibu tutut tadi, karena disini jadwalnya sangat padat jadi kami harus mengatur jadwal khusus agar tidak berbenturan dengan waktu pemberian layanan. Dan juga tantangan dari diri pribadi saya yaitu sekarang untuk mengikuti pelatihan harus melakukan tes dulu agar bisa ikut pelatihan, nah itu menjadi tantangan khusus bagi saya.<sup>16</sup>

Berdasarkan beberapa hasil wawancara yang sudah dipaparkan mengenai tantangan yang ada dalam pelatihan maka dapat disimpulkan bahwa tantangan yang ada dalam pelatihan di perpustakaan Daerah Sampang yaitu keterbatasan anggaran, dan keterbatasan waktu. Dimana pustakawan dalam melaksanakan pelatihan internal harus mengatur waktu dan jadwal dengan baik agar tidak bentrok dengan jadwal pemberian layanan, karena jadwal pemberian layanan yang sangat padat.

Hasil wawancara dengan informan atau responden tersebut diperkuat dengan adanya data yang diperoleh dari hasil observasi peneliti di lokasi penelitian. Peneliti melakukan observasi atau pengamatan tentang bentuk-bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan Daerah Sampang.

---

<sup>15</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.52 WIB.

<sup>16</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.24 WIB.

Pustakawan dan petugas perpustakaan lainnya terus mengikuti pelatihan yang diselenggarakan oleh perpustakaan nasional dan yang diselenggarakan oleh internal perpustakaan itu sendiri. Pelatihan yang dilakukan berupa pelatihan teknis dan pelatihan yang berbentuk kuisisioner tentang keperpustakaan. Dalam pelaksanaan pelatihannya juga terdapat beberapa materi yang diajarkan seperti halnya materi tentang pelayanan, etika pelayanan, juga bagaimana mengelola dan memelihara bahan perpustakaan dengan baik. Disini peneliti juga menemukan hasil dari pengamatan tentang pemberian layanan di Perpustakaan Daerah Sampang ini, di Perpustakaan ini memiliki program layanan yang sangat bervariasi yang tentunya ilmu-ilmu yang diperoleh bersumber dari adanya pelatihan. Selain memberikan pelayanan di dalam lingkungan Perpustakaan itu sendiri, pustakawan dan petugas perpustakaan lainnya juga memberikan layanan dilapangan seperti halnya layanan rumah pintar yang dilaksanakan di rumah pintar Trunojoyo ini dan juga di Sokobanah Sampang. Kemudian juga peneliti menemukan pustakawan dan petugas perpustakaan memberikan beberapa pelatihan kepada masyarakat untuk yang bertujuan untuk meningkatkan SDM masyarakat disana, seperti halnya adanya kelas memasak, kelas *make up*, membuat hantaran yang terbuka untuk umum dengan mendaftar melalui *website* yang sudah tersedia. Dimana setiap program layanan yang diselenggarakan masyarakat berantusias ketika mengikuti berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan ini.<sup>17</sup>

Selain melakukan wawancara dan observasi, peneliti juga memiliki dokumentasi yang memperkuat tentang fokus 1 yaitu tentang bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan daerah Sampang.

---

<sup>17</sup> Observasi Peneliti, Pada tanggal 24-31 Agustus 2024.



#### **4.1 Pelatihan Teknik dengan Tema SOP Pelayanan Perpustakaan**

Dokumentasi diatas merupakan kegiatan pelatihan teknis yang diikuti oleh pustakawan dan petugas perpustakaan lainnya dengan tema SOP layanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh internal perpustakaan dan bertempat di Perpustakaan Daerah Sampang.<sup>18</sup>



#### **4.2 Kegiatan TPBIS dengan Kelas Teknik Pengambilan Video Berkolaborasi dengan Kominfo Sampang**

---

<sup>18</sup> Dokumentasi di Perpustakaan Daerah Sampang, 24-31 Agustus 2024.

Dokumentasi diatas merupakan kegiatan program layanan Transformasi Perpustakaan Berbasis Inklusi Sosial (TPBIS) dengan kelas teknik atau cara pengambilan video. Dimana dalam kegiatan tersebut perpustakaan bekerja sama langsung dengan pihak Kominfo Kabupaten Sampang.<sup>19</sup>



#### **4.3 Kunjungan dan Koordinasi ke Perpustakaan Nasional Republik Indonesia**

Dokumentasi diatas merupakan kegiatan koordinasi pengelolaan dan pelayanan koleksi naskah kuno, di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Kegiatan tersebut dihadiri langsung oleh Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sampang Ibu Dra. Suhartini Kaptiati, serta asisten satu Bapak Sudarmanto, S.Sos, MH dan Pustakawan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sampang. Koordinasi tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi petugas layanan

---

<sup>19</sup> Dokumentasi di Perpustakaan Daerah Sampang, 24-31 Agustus 2024.

Perpustakaan serta mengetahui bagaimana tata cara pengelolaan layanan koleksi naskah kuno.<sup>20</sup>

Berdasarkan pada hasil data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi peneliti menemukan beberapa temuan-temuan penelitian sebagai berikut:

- a. Pustakawan terus mengikuti pelatihan teknis yang diselenggarakan secara internal.
- b. Pustakawan berkolaborasi dengan pihak lain yang terkait.
- c. Pustakawan Mengikuti setiap workshop dan seminar keperpustakaan yang diselenggarakan oleh berbagai pihak.

## **2. Hasil Optimalisasi Pelatihan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Daerah Sampang**

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti mengenai hasil optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang dapat diperoleh informasi sebagai berikut:

Peneliti melakukan wawancara kualitas layanan perpustakaan sebelum dan setelah dilakukannya pelatihan. Dimana ada beberapa responden yang memberikan informasi terkait dengan hal ini. Menurut hasil wawancara dengan Ibu Nurul selaku pustakawan di perpustakaan daerah Sampang menyampaikan bahwasanya:

Kalau dulu sebelum dilakukannya pelatihan itu yang bisa mengoperasikan atau memahami aplikasi digital hanya beberapa orang saja, hanya orang tertentu dan ya itu-itunya saja. Nah, sekarang setelah dilakukannya pelatihan semua pustakawan dan petugas

---

<sup>20</sup> Dokumentasi di Perpustakaan Daerah Sampang, 24-31 Agustus 2024.

perpustakaan itu juga sudah bisa, sudah meningkat kemampuannya. Tidak hanya di bagian itu-itu saja tetapi sudah bisa berkembang. Jadi kalau ada petugas yang berhalangan, petugas yang lainnya bisa menggantikannya.<sup>21</sup>

Kemudian ibu Tutut selaku staff pelayanana di Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan hal yang senada, beliau menyampaikan bahwasanya:

Untuk kualitas layanan tentunya pasti ada perkembangan ya, karena setelah mengikuti pelatihan tentunya pustakawan dan tenaga perpustakaan itu akan memiliki wawasan yang lebih luas sehingga pengetahuannya pun juga meningkat. Misalnya yang dahulunya tidak bisa melakukan pekerjaan bagian ini sekarang sudah bisa setelah mengikuti pelatihan, karena sudah mempelajari dan memiliki ilmunya.<sup>22</sup>

Senada dengan yang disampaikan sebelumnya, Ibu Aini selaku staff pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwasanya:

Tentunya ada perubahan dan peningkatan dalam kualitas layanannya. Kami yang sebelumnya minim pengetahuan ilmu keperpustakaan, setelah mengikuti pelatihan ilmu yang kami dapat semakin bertambah. Sehingga kami bisa menerapkannya itu disini, dan juga kami bisa meningkatkan kinerja kami sehingga layanan yang kami berikan juga semakin bagus dan berkembang.<sup>23</sup>

Berdasarkan beberapa hasil wawancara mengenai hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Daerah Sampang sebelum dan setelah dilakukannya pelatihan mengalami perubahan yang signifikan. Sebelum dilakukannya pelatihan keterampilan dan pengetahuan pustakawan dan tenaga perpustakaan terbilang minim jadi, mereka hanya bisa memberikan layanan sesuai

---

<sup>21</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.25 WIB.

<sup>22</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.54 WIB.

<sup>23</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.26 WIB.



dengan bidangnya mereka saja. Akan tetapi setelah adanya pelatihan pengetahuan dan keterampilan mereka meningkat, kinerja mereka juga semakin meningkat dan berkembang. Sehingga dengan adanya pelatihan tersebut layanan di Perpustakaan Daerah Sampang juga semakin baik.

Kemudian Ibu Nurul selaku Pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan perubahan-perubahan yang ditemukan dalam kinerja pustakawan setelah adanya pelatihan, beliau menyampaikan bahwasanya:

Perubahan yang ditemukan banyak ya, kinerja kami menjadi semakin meningkat, kemampuan dan kepercayaan diri juga meningkat. Dan juga kami bisa lolos di sistem sertifikasi pustakawan. Hal itu juga berkat dari mengikuti pelatihan-pelatihan, karena dari situ kami dapat memperluas wawasan, keterampilan dan juga pengetahuan tentang ilmu-ilmu keperpustakaan.<sup>24</sup>

Kemudian senada dengan hal tersebut, ibu Tutut selaku staff pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyampaikan bahwasanya:

Ada perubahan-perubahan yang kami temukan ya, terlebih lagi yang saya rasakan pada diri sendiri seperti halnya saya lebih bisa menguasai bagaimana memberikan pelayanan yang baik, bagaimana cara mengelola dan merawat perpustakaan ini dengan baik sehingga pengunjung senang dan mendapatkan kepuasan dengan layanan perpustakaan ini.<sup>25</sup>

Ibu Aini selaku staff pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwasanya:

Tentunya kinerja pustakawan dan tenaga perpustakaan akan meningkat ya, biasanya saya yang awalnya hanya bisa melayani

---

<sup>24</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.27 WIB.

<sup>25</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.56 WIB.

pengunjung yang datang, sekarang dengan adanya pelatihan ini saya bisa tau banyak hal seperti buku yang sudah rusak itu harus diapakan, buku yang baru harus dikelola bagaimana, bagaimana cara pengkatalogan, mengatur sirkulasi itu bagaimana, jadi intinya lebih banyak pengetahuan yang disapatkan, tidak hanya sekedar melayani pengunjung tetapi juga bisa mengelola dan memelihara bahan perpustakaan.<sup>26</sup>

Berdasarkan beberapa hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa perubahan kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang setelah adanya pelatihan yaitu kinerja pustakawan dan tenaga perpustakaan mengalami perkembangan dan peningkatan. Pustakawan dapat memiliki pengetahuan yang luas, sehingga mereka dapat mengembangkan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki. Dengan adanya pelatihan tersebut pustakawan tidak hanya sekedar bisa melayani pengunjung, tetapi juga bisa mengelola dan memelihara bahan perpustakaan dengan maksimal.

Adapun juga contoh konkret bahwa pelatihan tersebut berdampak pada layanan perpustakaan, Ibu Nurul selaku pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyampaikan bahawasanya:

Contoh yang nyata itu seperti yang saya katakan tadi, disini kan ada layanan baca anak. Nah, itu tidak hanya sekedar membaca buku saja. Ada juga program mendongeng jadi anak-anak itu akan merasa senang berkunjung ke perpustakaan ini. Nah untuk petugas yang bertugas di bagian itu semuanya ikut andil dengan cara jadwalnya kami rolling. Kalau dulu petugasnya hanya itu-itu saja, semenjak dilakukan pelatihan petugas-petugas yang lain akhirnya juga bisa melakukan semua tugas. Dengan hal itu jadwalnya kami rolling, agar program pelayanan yang lain juga terlaksana dengan maksimal.<sup>27</sup>

---

<sup>26</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.28 WIB.

<sup>27</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09. 29WIB.

Kemudian senada dengan pernyataan sebelumnya, Ibu Tutut selaku staff pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyampaikan bahwasanya:

Kalau untuk contoh konkretnya ya seperti halnya dengan adanya pelatihan layanan perpustakaan akan maksimal. Contohnya ketika petugas dibagian program layanan rumah pintar sedang berhalangan, jadi bisa menugaskan petugas lain untuk menggantikannya, karena semuanya sudah memiliki ilmunya lewat pelatihan itu tadi. Sehingga dengan hal tersebut semua program layanan yang diselenggarakan akan tetap berjalan dengan baik.<sup>28</sup>

Ibu Aini selaku staff pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang juga menyampaikan bahwasanya:

Contohnya yaitu misalnya ketika petugas yang sedang ditugaskan untuk bertugas dalam suatu program layanan yang diselenggarakan oleh perpustakaan sedang berhalangan hadir, kami akan siap menjadi pengganti dalam program tersebut. Karna sebelumnya kami sudah dilatih dan memiliki ilmunya. Dengan begitu semua program layanan yang diselenggarakan akan tetap berjalan dengan baik.<sup>29</sup>

Berdasarkan beberapa hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwasanya contoh konkret pelatihan pustakawan berdampak pada layanan Perpustakaan di Perpustakaan Daerah Sampang yaitu semua pustakawan dan tenaga perpustakaan sudah menguasai ilmu-ilmu yang diberikan pada saat pelatihan. Apabila terdapat petugas yang berhalangan hadir pada saat pelaksanaan program layanan petugas lainnya bisa menggantikannya, sehingga dengan hal tersebut program layanan akan tetap berjalan dengan baik.

---

<sup>28</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.58 WIB.

<sup>29</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.30 WIB.

Ibu Nurul selaku pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang juga memaparkan terkait bagaimana kualitas layanan perpustakaan setelah mengimplementasikan hasil dari pelatihan, beliau menyampaikan bahwasanya: “Kualitas layanan sudah mendapatkan penilaian yang bagus dari masyarakat. sudah mulai meningkat, hal ini dilihat dari pengunjung yang semakin banyak, antusias masyarakat mengikuti kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Dan dari beberapa tahun ini survey kepuasan masyarakat itu skor nya semakin meningkat”<sup>30</sup>

Senada dengan pernyataan sebelumnya, Ibu Tutut selaku staff pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang beliau menyampaikan bahwasanya:

Kualitas pelayanan sudah sangat bagus, kalau dulu semuanya masih manual tulis tangan. Nah, sekarang seiring berjalannya waktu kan teknologi semakin canggih ya, apa-apa semuanya sudah sistem digital. Jadi itu mempermudah sekali SDM para petugas itu semakin meningkat. Jadi untuk pelayanannya sudah cukup bagus dan mengikuti perkembangan zaman.<sup>31</sup>

Ibu Aini selaku staff pelayanan Perpustakaan juga menyampaikan hal yang senada dengan pernyataan-pernyataan sebelumnya, beliau menyampaikan bahwasanya: “Untuk pelayanan nya sudah bagus sekali. Kami selalu melakukan survey kepuasan masyarakat, dan hasilnya sampai sekarang meningkat. Masyarakat memberikan

---

<sup>30</sup> Nurul, Pustakawan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 09.30 WIB.

<sup>31</sup> Tutut, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.00 WIB.

penilaian yang baik, dan antusias mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan ini”<sup>32</sup>

Selain melakukan wawancara dengan pustakawan dan petugas perpustakaan lainnya, peneliti juga melakukan wawancara dengan beberapa pengunjung untuk mengetahui tingkat pelayanan dan lengkapnya ketersediaan koleksi buku yang ada di Perpustakaan Daerah Sampang ini. Wildan sebagai pemustaka menyampaikan bahwasanya: “Menurut saya ketersediaan koleksi buku yang ada di Perpustakaan ini lumayan banyak, hanya saja mungkin nanti perlu ditambah lagi ketersediaan koleksinya agar terus meningkat kedepannya”<sup>33</sup>

Kemudian Wildan juga menyampaikan terkait dengan pemberian layanan dan penilaian tentang pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang, dia menyampaikan bahwasanya: “Untuk pemberian layanan di Perpustakaan ini cukup memadai dan sudah bagus, salah satunya jika dilihat dari segi peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian buku. Dan juga para pustakawannya memberikan pelayanan, melayani pemustaka dengan cukup baik”<sup>34</sup>

Alfiya Fariyanti selaku pemustaka juga berpendapat mengenai tingkat pelayanan dan lengkapnya ketersediaan koleksi buku yang ada di Perpustakaan Daerah Sampang ini. Alfiya menyampaikan bahwasanya: “Ketersediaan buku disini sudah cukup baik dan lengkap,

---

<sup>32</sup> Aini, Staff Pelayanan Perpustakaan Daerah Sampang, *Wawancara Langsung*, (23 Agustus 2024), jam 10.32 WIB.

<sup>33</sup> Wildan, Pemustaka, *Wawancara Langsung*, (24 Agustus 2024), jam 09,17 WIB.

<sup>34</sup> Wildan, Pemustaka, *Wawancara Langsung*, (24 Agustus 2024), jam 09,17 WIB.

tetapi untuk buku terbitan tahun terbaru disini menurut saya masih kurang, atau lebih banyak tahun-tahun yang lama. Jadi alangkah lebih baiknya lagi untuk koleksi buku selalu ditambah yang terbaru”<sup>35</sup>

Kemudian Alfiya juga menyampaikan terkait dengan pemberian layanan dan penilaian tentang pustakawan di Perpustakaan Daerah Sampang, dia menyampaikan bahwasanya:

Pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang terbilang sangat baik dan memadai, dan para pustakawannya pun juga memberikan pelayanan dengan baik, atinya orangnya ramah-ramah dalam meberikan pelayanan kepada pemustaka. Dan juga yang membuat saya senang datang ke Perpustakaan ini karena banyak kegiatannya tidak hanya tempat baca buku saja, tapi saya juga pernah mengikuti pelatihan membuat kerajinan-kerajinan dari barang bekas, dan kebetulan saya memang suka di bidang kesenian.<sup>36</sup>

Berdasarkan beberapa pernyataan dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan Perpustakaan Daerah Sampang setelah dilakukannya pelatihan mengalami peningkatan. Hal tersebut bisa dilihat dari skor hasil survey kepuasan masyarakat yang semakin tinggi setiap tahunnya juga banyaknya pengunjung yang datang, dan juga antusias masyarakat ketika mengikuti berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan.

Hasil data wawancara dengan informan atau responden tersebut diperkuat dengan adanya data yang diperoleh dari hasil observasi peneliti di lokasi penelitian.

Peneliti melakukan observasi atau pengamatan tentang hasil optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang. Dengan mengikuti pelatihan kompetensi dan keterampilan pustakawan mengalami perkembangan, sehingga dengan hal tersebut pelayanan di

---

<sup>35</sup> Alfiya Fariyanti, Pemustaka, *Wawancara Langsung*, (24 Agustus 2024), jam 12.19 WIB.

<sup>36</sup> Alfiya Fariyanti, Pemustaka, *Wawancara Langsung*, (24 Agustus 2024), jam 12.19 WIB.

Perpustakaan Daerah Sampang mengalami peningkatan. Dan juga dengan mengimplementasikan hasil pelatihan, peneliti menemukan peningkatan terhadap kinerja pustakawan dan tenaga perpustakaan lainnya, juga pelayanan di Perpustakaan Daerah Sampang mendapatkan penilaian yang baik oleh masyarakat. Peneliti juga menemukan semakin banyaknya pengunjung yang datang ke perpustakaan untuk menggunakan layanan fasilitas yang ada di Perpustakaan Daerah Sampang dan juga masyarakat berantusias ketika mengikuti berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Dan juga peneliti menemukan skor survey kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan semakin meningkat setiap tahunnya.<sup>37</sup>

Selain melakukan observasi, peneliti juga memiliki dokumentasi yang memperkuat fokus 2 tentang hasil optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan daerah Sampang.

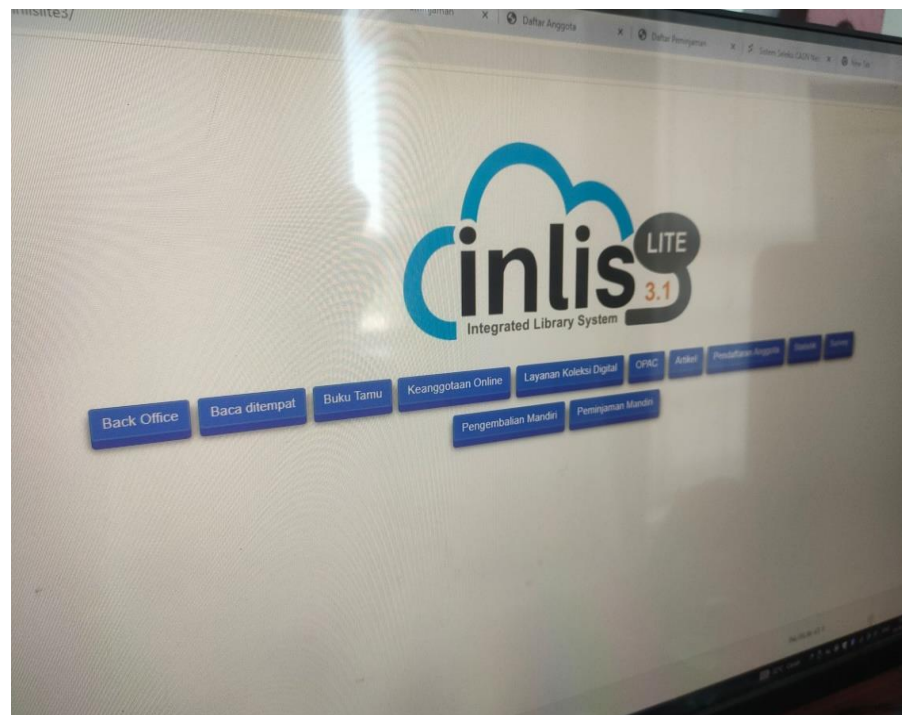


#### **4.4 Pemberian Layanan Anak dengan Teknik Mendongeng**

Dokumentasi diatas merupakan pemberian layanan anak dengan teknik mendongeng, dimana disana terlihat pustakawan sedang

<sup>37</sup> Observasi Peneliti, Pada tanggal 24-31 Agustus 2024.

memainkan boneka tangan sambilalu mendongeng. Dari dokumentasi diatas terlihat bahwasanya kinerja, kemampuan dan keterampilan pustakawan semakin meningkat dari yang dahulunya hanya memberikan layanan membaca buku pada anak, saat ini sudah berkembang yaitu memberikan teknik mendongeng dengan menggunakan boneka tangan.<sup>38</sup>



#### 4.5 Aplikasi Inlislite Sebagai Layanan Informasi

Dokumentasi diatas merupakan aplikasi Inlislite yang ada di perpustakaan daerah Sampang. Dimana dengan adanya aplikasi tersebut sudah menunjukkan adanya peningkatan kualitas layanan di perpustakaan daerah Sampang. Karena dahulunya semua layanan yang diberikan di perpustakaan daerah Sampang dilakukan secara manual, dan saat ini perpustakaan daerah Sampang sudah memiliki beberapa

<sup>38</sup> Dokumentasi di Perpustakaan Daerah Sampang, (24 Agustus 2024).



fasilitas atau akses yang dapat mempermudah pemberian layanan kepada pemustaka salah satunya adalah sistem digital dengan menggunakan aplikasi Inlislite sebagai sarana layanan informasi.<sup>39</sup>

#### 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sampang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sampang.

#### 4.6 Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Dokumentasi diatas merupakan laporan hasil survey kepuasan masyarakat Dimana dalam gambar tersebut terdapat hasil evaluasi

<sup>39</sup> Dokumentasi di Perpustakaan Daerah Sampang, (24 Agustus 2024).

kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Gambar diatas merupakan tabel atau grafik yang menunjukkan terjadinya konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga tahun 2024 pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sampang.<sup>40</sup>

Berdasarkan uraian data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti di Perpustakaan Daerah Sampang, peneliti menemukan beberapa temuan-temuan tentang hasil optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang sebagai berikut:

- a. Kinerja dan kompetensi pustakawan semakin meningkat
- b. Meningkatnya kualitas layanan perpustakaan
- c. Survey kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan selalu meningkat setiap tahunnya.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan diatas, maka akan dibahas mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan di Perpustakaan Daerah Sampang melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi mengenai “Optimalisasi Pelatihan Pustakawa Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Daerah Sampang”. Berikut merupakan uraian pembahasan mengenai temuan yang sudah didapatkan di lapangan berdasarkan fokus penelitian sebagai berikut:

---

<sup>40</sup> Dokumentasi di Perpustakaan Daerah Sampang, (24 Agustus 2024).

## **1. Bentuk-Bentuk Optimalisasi Pelatihan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Daerah Sampang**

Dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, penting bagi pustakawan untuk terus meningkatkan kompetensi dan keterampilannya. Pelatihan merupakan serangkaian aktivitas yang disusun secara terarah untuk meningkatkan keterampilan, pengalaman, keahlian, penambahan pengetahuan serta perubahan sikap seorang individu.<sup>41</sup>

Adapun juga tujuan dari adanya pelatihan ini adalah untuk mengembangkan efektivitas dan produktifitas kinerja karyawan dengan memperbaiki pengetahuan karyawan, memberikan pelatihan kompetensi dan yang paling penting adalah memperbaiki sikap dan mental karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.<sup>42</sup>

Pelatihan pustakawan memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan, terutama perpustakaan Daerah seperti yang terletak di Kota Sampang ini. Optimalisasi program pelatihan bagi pustakawan menjadi langkah strategis untuk menjawab tantangan perkembangan teknologi informasi dan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam. Dengan pelatihan yang tepat,

---

<sup>41</sup> Herman Hatta, Dkk, *Model-Model Pelatihan dan Pengembangan SDM*, (Bandung: CV Widina Media Utama, 2023), 76.

<sup>42</sup> Ida Rindaningsih, Dkk, "Pentingnya Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM) Terhadap Kinerja Karyawan Pada Yayasan Minhajussunnah Surabaya", *Jurnal TIPS*, Vol. 13, No. 2, (Desember, 2022), 34.

pustakawan dapat meningkatkan kompetensinya dalam mengelola informasi, memberikan layanan yang lebih responsif, serta menciptakan lingkungan perpustakaan yang inklusif dan mendukung literasi masyarakat.

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang bentuk-bentuk optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang, diantaranya:

- a. Pustakawan terus mengikuti pelatihan teknis yang diselenggarakan secara internal. Mengikuti pelatihan ini merupakan suatu hal penting dari pengembangan kapasitas dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan. Pelatihan teknis ini biasanya difokuskan pada keterampilan praktis yang dibutuhkan untuk menjalankan tugas-tugas pustakawan dengan lebih efektif seperti manajemen koleksi, pengelolaan basis data, katalogisasi, digitalisasi, serta penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam perpustakaan. Dalam mengikuti pelatihan ini pustakawan dapat memperbarui pengetahuan mereka, menguasai teknologi baru, serta meningkatkan efisiensi dan kualitas pekerjaan mereka. Selain itu pelatihan internal ini juga memungkinkan pustakawan untuk memahami standar operasional yang berlaku di institusinya. Sehingga dapat memberikan layanan yang lebih konsisten dan profesional kepada pemustaka. Dan juga pelatihan ini juga sering kali menjadi kesempatan dan pengalaman antar rekan kerja, yang dapat mendorong kolaborasi dan inovasi dalam lingkungan kerja.

b. Pustakawan berkolaborasi dengan pihak lain yang terkait. Hal ini merupakan suatu langkah strategis untuk memperluas jangkauan layanan perpustakaan, meningkatkan kualitas sumber daya informasi yang tersedia, dan juga meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Kolaborasi ini bisa melibatkan berbagai pihak seperti institusi pendidikan, penerbit, komunitas, kominfo, peneliti, atau bahkan organisasi pemerintah dan non pemerintah. Dalam kolaborasi dengan institusi pendidikan, pustakawan bekerja sama untuk mengintegrasikan sumber daya perpustakaan ke dalam kurikulum atau program pembelajaran sehingga dapat mendukung proses belajar mengajar secara lebih efektif. Dimana dalam hal ini perpustakaan Daerah Sampang mengadakan program layanan rumah pintar yang berada di Trunojoyo Sampang dan Sokobanah Sampang. Dengan penerbit, pustakawan bisa berkolaborasi dalam hal akses ke koleksi terbaru atau pengembangan layanan e-book. Kolaborasi dengan komunitas atau organisasi lain dimana pustakawan menyelenggarakan program yang relevan dengan kebutuhan masyarakat, seperti pelatihan literasi informasi, pelatihan memasak, pelatihan kerajinan tangan, seminar, dan lainnya. Kolaborasi dengan kominfo disini pustakawan menyelenggarakan pelatihan edit video. Dengan berkolaborasi, pustakawan dapat mengakses sumber daya tambahan, mengadopsi praktik terbaik, serta menciptakan peluang untuk pengembangan profesional yang lebih luas. Kolaborasi ini akhirnya akan

memperkaya layanan perpustakaan, memperkuat jaringan informasi, dan meningkatkan relevansi perpustakaan di tengah masyarakat yang terus berkembang.

- c. Pustakawan Mengikuti setiap workshop dan seminar ke perpustakaan yang diselenggarakan oleh berbagai pihak. Hal ini merupakan bentuk pengembangan profesional yang penting dalam bidang perpustakaan. *Workshop* dan seminar ini biasanya diselenggarakan oleh asosiasi perpustakaan, institusi pendidikan, lembaga pemerintah, atau organisasi swasta, dan mencakup berbagai topik yang relevan dengan tugas dan tanggung jawab pustakawan. Dalam *workshop*, pustakawan biasanya mendapatkan kesempatan untuk belajar melalui sesi praktis yang dirancang untuk meningkatkan keterampilan teknis mereka seperti penggunaan perangkat lunak perpustakaan, strategi pengelolaan koleksi, atau teknik terbaru dalam katalogisasi dan digitalisasi. *Workshop* sering kali bersifat interaktif, memungkinkan pustakawan untuk langsung mempraktikkan apa yang dipelajari dan bertukar pengalaman dengan pustakawan yang lain. Seminar cenderung lebih teoritis dan berfokus pada diskusi mengenai trend dan perkembangan terbaru dalam bidang perpustakaan dan informasi. Pustakawan dapat mengikuti presentasi dari para ahli, mendengarkan hasil penelitian terbaru, serta berdiskusi mengenai isu-isu yang sedang dihadapi perpustakaan di berbagai konteks. Seminar ini juga menjadi forum yang penting untuk berbagai

pemikiran dan inovasi, serta memperluas jaringan profesional. Dengan mengikuti *workshop* dan seminar memberikan banyak manfaat bagi pustakawan. Selain meningkatkan pengetahuan dan keterampilan, kegiatan ini juga memungkinkan pustakawan tetap *up to date* dengan perkembangan teknologi dan trend baru dalam manajemen informasi. Dengan mengikuti kegiatan ini akan menjadi investasi penting dalam pengembangan profesional dan peningkatan kualitas layanan perpustakaan serta mendukung peran pustakawan sebagai agen perubahan dalam dunia informasi yang terus berkembang.

## **2. Hasil Optimalisasi Pelatihan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Daerah Sampang**

Perpustakaan memiliki peran penting sebagai pusat informasi dan edukasi bagi masyarakat. kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan sangat menentukan sejauh mana perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan penggunanya. Di Perpustakaan Daerah Sampang peningkatan kualitas layanan menjadi prioritas utama dalam menghadapi tantangan di era digital yang terus berkembang.

Pelayanan Perpustakaan yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting dalam mendukung tercapainya tujuan perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan. Kualitas layanan pengguna tidak hanya ditentukan dari fasilitas dan koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan, akan tetapi juga bagaimana cara pustakawan dalam memberikan pelayanan, seperti bagaimana cara pustakawan

bersikap dan berkomunikasi.<sup>43</sup> Perpustakaan Daerah Sampang sebagai salah satu institusi yang berperan penting dalam menyediakan berbagai akses bagi masyarakat, terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengoptimalkan pelatihan pustakawan.

Pelatihan pustakawan memegang peran sentral dalam memperbarui dan meningkatkan kompetensi pustakawan, khususnya dalam menghadapi perkembangan teknologi informasi dan perubahan kebutuhan pengguna perpustakaan. Dengan pelatihan yang tepat dan berkelanjutan, pustakawan diharapkan dapat memberikan layanan yang lebih responsif, efektif, dan sesuai dengan standar profesional. Dengan optimalnya pelatihan pustakawan maka pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tentunya akan semakin berkembang dan meningkat.

Berdasarkan hasil temuan penelitian tentang hasil optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang diantaranya:

- a. Kompetensi dan keterampilan pustakawan semakin meningkat sehingga kinerjanya juga meningkat. Peningkatan kompetensi dan keterampilan pustakawan memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja mereka. Kompetensi mencakup pengetahuan, kemampuan teknis, dan sikap profesional yang dimiliki pustakawan, sedangkan keterampilan mencakup kemampuan praktis dalam menjalankan tugas sehari-hari, seperti

---

<sup>43</sup> Rice Agustina Adi Mayadevi, Dkk, "Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Penggunaan di Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, Vol. 2, No.1, (Januari, 2013).



pengelolaan informasi, pelayanan yang diberikan kepada pengguna, dan penggunaan teknologi baru. Ketika pustakawan terus mengembangkan kompetensi dan keterampilan mereka, mereka menjadi lebih efisien dan efektif dalam bekerja. Mereka dapat mengelola koleksi perpustakaan dengan lebih baik, memberikan layanan yang lebih responsive kepada pengguna, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk memfasilitasi akses dan distribusi pengetahuan. Selain itu pustakawan yang kompeten juga mampu beradaptasi dengan perubahan dalam berbagai bidang seperti perkembangan digitalisasi dan kebutuhan informasi yang semakin kompleks. Contohnya di Perpustakaan Daerah Sampang ini sebagian besar pustakawan mampu mengelola berbagai bidang, apabila dalam suatu program pelayanan terdapat petugas yang berhalangan hadir maka petugas lainnya bisa menggantikannya karena sebelumnya memang sudah memiliki ilmu dan dibekali dari hasil pelatihan. Sehingga dengan seperti itu pemberian layanan akan tetap berjalan secara efektif dan efisien.

- b. Meningkatnya kualitas layanan perpustakaan. Meningkatnya kualitas layanan perpustakaan merupakan hasil dari berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara lebih efektif dan efisien salah satunya juga merupakan hasil dari mengimplementasikan hasil pelatihan. Di Perpustakaan Daerah Sampang dahulunya memberikan pelayanan secara manual, namun seiring berjalannya waktu dengan kemajuan teknologi semua sudah

menggunakan sistem digitalisasi yang dapat mempermudah pemberian layanan kepada pemustaka juga meningkatkan SDM pustakawan. Perpustakaan Daerah Sampang juga memberikan beberapa pelayanan yang menunjang kebutuhan masyarakat, seperti halnya adanya pelatihan-pelatihan yang dapat diterapkan oleh masyarakat dalam kehidupan sehari-hari untuk meningkatkan SDM mereka. Dengan adanya program layanan yang terus berkembang dan berinovasi membuat masyarakat selalu berantusias ketika mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh perpustakaan. Sehingga dengan hal tersebut perpustakaan mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat.

- c. Survey kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan selalu meningkat setiap tahunnya. Survey kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Sampang yang menunjukkan peningkatan setiap tahunnya merupakan hasil dari optimalisasi pelatihan pustakawan dan juga merupakan indikator positif bahwa perpustakaan terus berkembang dan beradaptasi dengan kebutuhan penggunanya. Ada beberapa faktor yang berkontribusi pada peningkatan ini diantaranya peningkatan kualitas layanan, adaptasi dengan perkembangan teknologi, peningkatan kompetensi pustakawan, fokus pada pengalaman atau penilaian pengguna, penggunaan *feedback* dari pengguna untuk perbaikan, dan juga program layanan yang beragam.

Dari beberapa pembahasan temuan-temuan penelitian diatas, maka perpustakaan daerah Sampang sudah termasuk perpustakaan yang baik dan berkualitas karena hal tersebut selaras dengan teori Siti Dwijati dalam bukunya yang menyebutkan terkait indikator layanan yang berkualitas. Suatu perpustakaan dapat dikatakan baik, jika perpustakaan memiliki beberapa kriteria antara lain: 1) Koleksi yang relevan, aktual dan akurat. 2) Tenaga yang berkualitas dan professional. 3) Sistem pelayanan yang cepat dan tepat. 3) Didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Selain itu perpustakaan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.<sup>44</sup>

Dengan demikian hasil dari optimalisasi pelatihan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Daerah Sampang memberikan dampak yang sangat baik. Perpustakaan Daerah Sampang sudah terbilang memiliki pelayanan yang sangat baik dan meningkat setiap tahunnya. Selain sebagai sarana informasi dan ilmu pengetahuan, saat ini Perpustakaan Daerah Sampang juga telah bertransformasi menjadi pusat kegiatan masyarakat.

---

<sup>44</sup> Rr. Siti Dwijati, S.Sos, M.Si, "Upaya Meningkatkan Kualitas Jasa Layanan Informasi di Perpustakaan," 16.