PERAN PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN JASA LAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

ARTIKEL PENELITIAN

OLEH:
AINUN JARIAH
NIM F0271161029

PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 PERPUSTAKAAN
JURUSAN PENDIDIKAN BAHASA DAN SENI
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
PONTIANAK
2019

LEMBAR PERSETUJUAN

PERAN PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN JASA LAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

ARTIKEL PENELITIAN

AINUN JARIAH
NIM F0271161029

Disetujui,

Pembimbing

Dr. Sisilya Saman Madeten, M. Pd
NIP 19601109198932003

Mengetahui,

Dekan FKIP	**Ketua Jurusan**
	Pendidikan Bahasa dan Seni
Dr. H. Martono	**Drs. Nanang Heryana, M. Pd**
NIP 19683161994031014	**NIP 1961070519881101001**

PERAN PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN JASA LAYANAN PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN KOTA PONTIANAK

Ainun Jariah, Sisilya Saman Madeten
Program Studi Diploma 3 Perpustakaan FKIP Untan Pontianak
Email: jariahainun51@gmail.com

Abstract

This study was backgrounded by the researcher's interest in doing an observation on the role of the librarians in improving library service at the city library of Pontianak, This study was backgrounded by the researcher's interest in doing an observation on the role of the librarians in improving library service at the city library of Pontianak, the researcher wants to know whether the librarian has played a role in improving existing service . This study aims to describe the roles and stages of librarians in improving their services. The study was carried out by applying the descriptive method using the qualitative approach, what efforts have been made by librarian to improve their sevices. The techniques data collection used were observation, interviews, and documentation. The librarian, staff, and visitors took part in the interviews. The findings show that the role of the librarians in conducting the services has been well-improved, observation is research looking directly to the location for obtaining information. However, the difficulties faced are the lack of library staff and the room that do not fully support library activities.

Keyword: Role of Librarians, Library Service, Visitors

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebenarnya identik dengan pelayanan agar cepat tanggap terhadap kepentingan pemustaka, perpustakaan harus menyediakan bahan-bahan pustaka jika sewaktu-waktu di perlukan. Kegiatan menyediakan bahan pustaka inilah yang menjadi profesi seorang pustakawan, penting atau tidaknya perpustakaan tergantung pada kemampuan untuk menyediakan bahan pustaka secara tepat dan akurat. Pustakawan sebagai pelayan jasa informasi dan dokumentasi harus dapat berperan ganda sebagai tenaga penyuluh berbagai lapisan masyarakat, pustakawan juga dituntut untuk dapat memberikan layanan informasi sesuai latar belakang pendidikan yang dimiliki, pustakawan sebagai pelayan jasa informasi dan dokumentasi harus dapat berperan ganda sebagai tenaga penyuluhan berbagai lapisan masyarakat, pustakawan juga dituntut untuk dapat memberikan layanan informasi sesuai latar belakang pendidikan yang dimiliki. Pustakawan berperan dalam keberhasilan suatu perpustakaan yaitu dalam memberikan pelayanan ke pemustaka dan dalam mengelola informasi secara secara tepat dan akurat. Pustakawan bertanggung jawab dalam semua kegiatan perpustakaan, mulai dari pelayanan, pengelolaan, pengadaan. Sering kali kita mendengar bahwa seorang pustakawan hanya menyusun buku saja, akan tetapi tugas yang ditanggung oleh seorang pustakawan sangatlah berat karena semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan yang bertanggung jawab adalah seorang pustakawan, jangan pernah mengangap remeh seorang pustakawan karena semua informasi yang diperoleh di perpustakaan semuanya dikemas rapi agar mudah dipahami dan sumbernya terpercaya. Dinas Perpustakaan Kota Pontianak termasuk ke dalam perpustakaan umum sehingga pustakawan harus melakukan pelayanan dan interaksi secara langsung dengan masyarkat, karena banyak melakukan interaksi dengan

masyarakat pustakawan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak harus bisa berbaur dengan pemustaka yaitu masyarakat umum. Adapun cara pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan yaitu dengan bersikap ramah dan berpenampilan baik dalam memberikan layanan, mengadakan berbagai perlombaan, membuat jadwal kegiatan yang teratur, mengadakan study tour dan berbagai kegiatan lainnya, karena di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak pemustakanya dari berbagai kalangan mulai dari anak-anak, remaja, dewasa dan orang tua. Seorang pustakawan harus bisa berkerja secara professional yang arti dalam menjalankan kewajibanya sebagai tenaga pustakawan harus bekerja yang didasarkan pada keahlian, rasa tanggung jawab dan pengabdian, mutu kerja yang tidak dapat di hasilkan oleh tenaga yang bukan pustakawan serta selalu mengembangkan kemampuan dan keahliannya untuk memberikan hasil kerja yang bermutu dan sumbangan yang lebih besar kepada masyarakat pemakai perpustakaan, sehingga pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka dan memberikan mutu yang baik bagi perpustakaan tersebut. Layanan perpustakaan akan berjalan dengan efektif apabila pengunjung sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan perpustakaan yang baik, mulai dengan penelususran koleksi, peminjaman koleksi dan tata tertib perpustakaan yang disedikana oleh perpustakaan tersebut. Adapun teori yang digunakan yaitu:

1. Nasution (1990:139) menyatakan bahwa: "tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan, fungsi layanan, perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberi informasi kepada pemustaka memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk mengadakan rekreasi dalam segala hal yang bermanfaat seperti: membaca novel, karena tujuan dari perpustakaan adalah meberikan pelayanan kepada pemustaka agar bahan pustaka yang sudah dikumpulkan dan diolah dapat digunakan dan tersampaikan dengan baik ke tangan pemustaka. Sedangkan diadakanya pengelolaan yaitu untuk mempermudah pemustaka mencari dalam mencari informasi ataupun bahan pustaka sesuai dengan yang dibutuhkan".
2. Hariyadi (2014:40) menyatakan bahwa : "perpustakaan yang berada dalam struktur organisasi lembaga pemerintah memegang tugas utama yaitu sebagai pengelola sumber-sumber informasi dan penyedia layanan informasi untuk memenuhi kebutuhan informasi dari pemimpin dan staf di lingkungan lembaga pemerintah yang bersangkutan. Perpustakaan lembaga pemerintah juga bisa digunakan oleh masyarakat umum dengan ketentuan-ketentuan khusus, perpustakaan yang dipayungi oleh pemerintah termasuk dalam perpustakaan khusus karena tujuan utama adalah untuk mendukung tercapainya visi dan misi lembaga induknya".
3. Rachmad Hermawan (2010:59) menyatakan bahwa : "peran pustakawan sebagai administrator yaitu pustakawan harus mampu dalam menyusun, melaksanakan analasis atas hasil yang telah dicapai, kemudian dari hasil analisis tersebut melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mecapai hasil yang lebih baik. Oleh sebab itu pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas dibidang organisasi, sistem dan prosedur kerja. Peran pustakawan sebagai manajer informasi yaitu mampu mengelola informasi dengan baik yang terdapat dalam berbagai wadah dan selalu bertambah kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelola informasi, dalam hal ini pustakawan harus mempunyai jiwa jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakkan serta mampu bergerak sebagai koordinator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, kegiatan yang ada pada manajer informasi dapat berupa pengadaan buku, stock opname".

METODE PENELITIAN

Peran Pustakawan Dalam Peningkatan Jasa Layanan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak menggunakan metode penelitian kualitatif dan metode

dekriptif. Metode dekriptif ini merupakan data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka dan selain itu semua yang dikumpulkan menjadi kunci terhadap apa yang di teliti. Metode kualitatif merupakan alat pengumpulan data utama, berdasarkan pengertian tersebut penelitian ini dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumenter.

Observasi yaitu yaitu bertemu langsung dengan pustakawan dan pemustaka yang berkunjung ke Dinas Perpustakaan Kota Pontianak untuk mendapatkan data-data atau informasi yang dibutuhkan sehingga data yang didapatkan diolah lagi ke tahap analisis data, wawancara yaitu percakapan yang dilakukan oleh dua orang ataupun lebih untuk memperoleh informasi mengenai orang, kejadian, kegiatan, organisasi dan lain-lain, studi documenter yaitu menurut Suharmini Arikunto (dalam Zuldafrial dan Lahir 2012-80) documenter berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis dalam melaksanakan metode documenter peneliti menyediakan benda-benda tertulis seperti buku-buku majalah, peraturan-peraturan, notulen rapat catatan harian dan sebagainya.

Data dan Sumber Data

1. Data penelitian

   Dalam penelitian ini data yang diperoleh tersebut dari hasil observasi, wawancara dan documenter.
2. Sumber data

   Sumber data dalam penelitian ini didapatkan dari petugas perpustakaan, pustakawan dan pemustaka. Jumlah informan dalam penelitian ini sebanyak empat orang terdiri dari pustakawan, staf pengolahan dan pemustaka.

Teknik dan Alat Pengumpulan Data

1. Teknik pengumpulan data

   Data merupakan catatan atas kumpulan-kumpulan fakta, dalam penggunaan sehari-hari data berarti suatu pernyataan yang diterima secara apa adanya. Pernyataan adalah hasil pengukuran atau pengamatan suatu variable yang bentuknya dapat berupa angka, kata-kata atau citra (Munawaroh 2012:73). Dalam proses ini terdapat beberapa metode yang digunakan yaitu : observasi, wawanca, dan studi documenter.

2. Alat/Instrumen Penelitian

   Adapun alat-alat pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, sebagai berikut:

   a) Pedoman Observasi

      Alat pengumpulan data yang digunakan untuk membantu penelitian dalam observasi. Dalam melakukan observasi penelitian terjun langsung ke lapangan untuk melihat langsung kejadian/kondisi di Dinas Perpustakaan Kota Pontiaak.

   b) Pedoman wawancara

      Wawancara ini berupa pernyataan yang di susun secara sistematis yang ditanyakan secara langsung ke kepala perpustakaan, staf pengolahan dan pemustaka di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak.

   c) Studi Dokumenter

      Alat pengumpulan data yang membantu dalam penelitian di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak adalah dokumen berupa file yang digunakan untuk melengkapi data penelitian. File yang digunakan didapatkan dari Dinas Perpustakaan Kota Pontianak dan juga menggunakan beberapa dokumentasi untuk memberikan gambaran tentang kondisi yang ada di perpustakaan.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini antara, yaitu:

1. Pengumpulan data, adalah kegiatan dimana mencari data langsung ke lapangan yang digunakan sebagai bahan untuk menjawab permasalahan penelitian. Adapun data yang diperlukan oleh peneliti yaitu peran pustakawan dalam peningkatan jasa layanan pemustaka melalui peran pustakawan itu sendiri sebagai administrator dan manajer informasi,

bagaimana pustakawan dalam mengambil tindakan untuk peningkatan jasa layanan perpustakaan.

2. Reduksi data, adalah bentuk pengolahan data yang mengarahkan, menggolongkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data dengan sedemikian rupa sehingga data yang didapatkan disajikan dan diambil kesimpulan akhirnya. Adapun data yang sudah di reduksi memberikan gambaran terkait peran pustakawan dalam peningkatan jasa layanan pemustaka.
3. Penarikan kesimpulan, kegiatan ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah peneliti yang dibantu oleh bukti-bukti yang relevan dan konsisten pada saat pengumpulan data. Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam analisis data, dimana dari penarikan kesimpulan ini dapat menjelaskan di adakanya peran pustakawan dalam peningkatakan jasa layanan pemustaka.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini berfokus pada "Peran Pustakawan Dalam Peningkatan Jasa Layanan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak". Data pada penelitian ini diproleh melalui observasi, wawancara dan dokumenter, wawancara dilakukan dengan beberapa informan yang dipilih sebagai narasumber yaitu pustakawan, staf pengolahan dan pemustaka. Penelitian ini melalui observasi yang dilakukan dalam kurun waktu 3 bulan, tempat penelitian dilakukan di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak.

Pembahasan

Penelitian ini mengangkat tentang peran pustakawan dalam peningkatan jasa layanan pemustaka dikarenakan peneliti melihat langsung kondisi yang dialami oleh perpustakaan kota Pontianak dimana staf perpustakaan masih melakukan kegiatan berupa questioner yang di bagiakn ke pemustaka yang berkunjung dan menyiapkan kotak-kotak untuk pemustaka memasukkan puas apa tidaknya pelayanan yang ada pada perpustakaan kota Pontianak. Setelah melakukan observasi ke lokasi tempat penelitian, peneliti menyusun pedoman wawancara secara langsung dan menghasilkan beberapa data dan pembahasan yang berhubungan dengan peran pustakawan.

Peran Pustakawan Dalam Menjalankan Tugasnya Sebagai Manajer Informasi

Peran pustakawan dalam melayani p enggunanya sangat beragam misalnya pada lembaga pendidikan seperti perpustakaan sekolah disamping berperan sebagai pustakawan dapat pula berperan sebagai guru, diperguruan tinggi dapat pula berperan sebagai dosen atau peneliti, di perpustakaan khusus disamping sebagai pustakawan dapat pula menjadi peneliti minimal sebagai mitra peneliti. Maka dari itu peran pustakawan sebagai manajer informasi pada Dinas Perpustakaan Kota Pontianak juga sangat penting, dalam banyak hal pustakawan berperan ganda diantaranya sebagai *manajer informasi.* Peran pustakawan sebagai manajer informasi yaitu mampu mengelola informasi dengan baik yang terdapat dalam berbagai wadah dan selalu bertambah kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelola informasi dalam hal ini pustakawan harus mempunyai jiwa-jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakkan serta mampu bergeral Sebagai coordinator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari, kegiatan yang ada pada manajer informasi dapat berupa pengadaan buku, stock opname. Adapun teori yang di gunakan yaitu teori Hermawan dan Zen (2010:57) tentang peran pustakawan di antaranya sebagai manajer informasi "yang mengelola informasi pada satu sisi dengan pengguna informasi pada sisi lain. Informasi yang banyak dan terdapat dalam berbagai wadah yang jumlah selalu bertambah harus dikelola dengan baik, kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelola informasi, sebagai manajer pustakawan harus mempunyai jiwa kepemimpinan, kemampuan memimpin dan menggerakkan serta mampu bertindak sebagai coordinator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari".

Berdasarkan teori-teori diatas ada dua hal yang menyangkut tentang peran pustakawan,

dan untuk perpustakaan kota itu sendiri peran pustakawannya baik yang dimana dalam melaksanakan tugasnya sebagai manajer informasi pustakawan di bantu oleh staf-staf perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dari cara pustakawannya melakukan kegiatan pengadaan buku yang dilaksanakan setahun sekali dan mengelola informasi yang dikemas menjadi sedemikian rupa sehingga memudahkan pemustaka dalam pencarian informasi, dalam penyediaan layanan perpustakaan petugas menggunakan layanan terbuka dimana pemustakannya bisa secara langsung mencari informasi yang mereka butuhkan tetapi sebaiknya dalam hal pelayanan informasi petugas ataupun pustakawanya harus cepat tanggap jika pemustakannya merasa kesulitan dalam mencari buku pada rak. Akan tetapi layanan tempat untuk pemustaka masih belum maksimal, hal ini dijelaskan oleh informan pertama dalam wawancara yang memberikan pernyataan pada tanggal 8 juni 2019 " untuk pelayanan diperpustakaan sudah sesuai mungkin kita disini kurang maksimal dalam layanan tempat dalam artian ruang koleksi dan ruang baca yang di satukan dalam satu ruangan sehingga layanan koleksinya menjadi agak sedikit kurang efektif, untuk gedungnya sendiri juga kurang untuk layanan tempat tetapi koleksi yang kami miliki cukup update". Untuk koleksi-koleksi terbaru yang sudah diolah terkadang tidak dilayankan karena tidak memiliki cukup tempat sehingga perpustakaan kota Pontianak menyalurkan beberapa koleksi ke taman baca dibeberapa tempat seperti di taman baca akcaya, digulis, alun-alun Kapuas.

Peran Pustakawan dalam Menjalankan Tugasnya Sebagai Administrator

Pustakawan tidak hanya memiliki satu peran tetapi berperan ganda pada setiap perpustakaan maka dari itu pustakawan diharapkan mampu dalam segala bidang dan memiliki wawasan yang banyak serta pengalaman, salah satu peran pustakawan pada perpustakaan yaitu sebagai administrator. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Rachmad Hermawan (2010:59) mengatakan "peran pustakawan sebagai administrator yaitu pustakawan harus mampu dalam menyusun, melaksanakan analisis atas hasil yang telah dicapai, kemudian dari hasil analisis tersebut melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Oleh sebab itu pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas di bidang organisasi, sistem dan prosedur kerja". Berdasarkan teori di atas pustakawan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak sudah cukup baik dalam melakukan tugasnya sebagai pustakawan administrator dapat dilihat dari program kerja yang dilakukan pustakawannya sehingga membuat pengunjung meningkat pesat pada tahun 2016. Hal ini di jelaskan oleh informan 2 dalam wawancara pada tanggal 9 juli 2019 "program kerja yang dilakukan di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak yaitu membuat rumahnya aplikasi yang disebut dengan poslip *(Pontianak smart library)* yang didalamnya terdapat berbagai inovasi-inovasi seperti debar (delivery buku antar untuk penyandang disabilitas), SIP (sistem informasi perpustakaan) dan perpustakaan juga melakukan kerjasama dengan kominfo". Dari program kerja ini perpustakaan melakukan evaluasi terhadapat program kerja yang dilakukan oleh pustakawanan atas kesepakatan bersama pada saat rapat. Setelah dilaksanakan program kerja berupa poslip ini pustakawan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak melakukan analisis atas hasil yang di dapatkan ternyata dari laporan setiap bidang seperti pelayanan dan pengadaan mengalami perkembangan yang baik, sehingga program kerja yang di laksanakan cukup berhasil, tetap untuk hasil yang lebih baik untuk program kerja Dinas Perpustakaan Kota Pontianak sebaiknya di kembangkan lagi supaya bisa menarik minat kunjung dalam perpustakaan sehingga jasa layanan perpustakaan bisa semakin membaik.

Peningkatan jumlah pengunjung pada tahun 2016 bisa dilihat pada table di bawah ini, selain jumlah pengunjung ada juga jumlah judul dan jumlah buku pertahunya, sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Pengunjung, Jumlah Judul dan Jumlah Peminjaman Buku Pertahun

No	Uraian	2016	2017	2018
1	Jumlah koleksi yang dipinjamnkan	8.003	9.024	7.149
2	Pengguna internet	5.040	7.200	7.920
3	Anngota perpustakaan	9.200	10.756	11.888
4	Jumlah judul buku	18.919	23.062	25.306
5	Jumlah pengunjung perpustakaan	25.010	24.522	16.780

Upaya yang Dilakukan Dalam Peningkatan Jasa Layanan Perpustakaan Kota Pontianak

Adapun upaya yang dilakukan oleh Dinas Perpustakaan Kota Pontianak dalam pelayanan bahan pustaka yaitu dengan mengikuti perkembangan zaman sehingga pemustaka akan merasa tertarik untuk datang ke perpustakaan selain itu Perpustakaan Kota Pontianak melakukan promosi perpustakaan dengan berbagai cara menarik yaitu dengan mengadakannya berbagai lomba seperti lomba bercerita, lomba antar perpustakaan sekolah dan lomba mendongeng, workshop petugas perpustakaan, pameran dan bazar buku, seminar. Dalam kegiatan peningkatan jasa layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Kota Pontianak ada salah satu layanan yang kurang puas menurut pemustakanya, seperti yang dikatakan oleh kedua informan yang ada di Dinas Perpustakaan Kota Pontianak pada tanggal 10 juli 2019 "untuk pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Kota Pontianak cukup baik petugasnya ramah-ramah semua tetapi untuk pembuatan kartu anggotanya sangat lama sehingga membuat kami menunggu untuk pengambilan kartu anggota kira-kira punya saya waktu itu jadinya sekitar satu bulan dan juga koleksi yang saya cari terkadang tidak ada". Pada saat pemustaka merasa kebingungan dengan lamnya jadi kartu anggota informan mengatakan petugas terdahulu tidak memberikan alasan kenapa kartu yang dibuat itu lama jadinya sehingga membuat pemustaka merasa kurang puas akan layanan KTA (kartu tanda anggota) dan juga koleksi yang kurang sehingga pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan kota Pontianak yaitu "pada saat kami berkunjung di pagi hari kondisi bahan pustaka masih berserakan di atas meja belum dikembalikan ke raknya, membuat kami jadi bingung sebenarnya buku yang sudah kami baca apakah kami yang mengembalikan sendiri ke rak atau petugasnya. Soalnya kalau bukunya masih di atas meja di bairkan saja tapi tidak dirapikan itu cukup menggangu". Dari beberapa kritikan yang didapatkan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak memberiakan beberapa alasan yang mana pada pagi hari seluruh staf melaksanakan upacara dan terkadang pemustaka datang terlalu cepat dan petugas belum sempat merapikan koleksi yang berserakan, sementara itu pada sore harinya petugas memiliki jadwal untuk melanjutkan tugasnya di rumah baca sehingga semua petugas memutuskan untuk merapikan koleksi di pagi hari.

Dalam hal tersebut seharusnya Dinas Perpustakaan Kota Pontianak harus tetap konsisten dalam pekerjaan yang utama di perhatikan dalam setiap perpustakaan yaitu kebersihan dan kerapian dari perpustakaan itu sendiri, sehingga membuat pemustaka merasa puas dan nyaman berada di perpustakaan. Jika

ruangan perpustakaan itu sendiri berantakan dan tidak bersih akan membuat pemustakanya tidak mau untuk berkunjung ke perpustakaan itu lagi begitu juga dengan pelayanan yang diberikan, karena setiap pemustaka yang berkunjung memiliki sifat yang berbeda-berbeda sehingga membuat petugas untuk lebih berhati-hati dalam memberikan pelayanan agar tidak menyinggung atau membuat setiap kesal, marah ataupun kecewa.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan, maka peneliti menarik beberapa kesimpulan tentang Peran Pustakawan dalam Peningkatan Jasa Layanan Pemustaka yaitu sebagai berikut : (1) Pustakawan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak dalam menjalankan tugasnya sebagai manajer informasi dimana kegiatan yang mencakupi manajer informasi yaitu dengan memantau langsung akan kebutuhan pemustakanya dan mencari solusi untuk permasalahan yang dihadapi dan berusaha mengoptimalkan informasi yang dibutuhkan (2) Tugas pustakawan sebagai administrator pada Dinas Perpustakaan Kota juga bagus dikarenakan dengan program kerja yang telah dibuat pada tahun 2016 pengunjung meningkat karena diadakan kegiatan Debar dan itu membuat program kerja yang mereka jalankan sangat sukses dan dari analisis hasil di semua bidang mereka juga cukup bagus terutama pada bidang pelayanan dan juga kegiatan kegiatan inovasi yang dimasukkan ke dalam *poslip* (Pontianak smart library) (3) Upaya yang dilakukan Dinas Perpustakaan Kota Pontianak yaitu dengan komunikasi langsung dengan pemustakanya selain dengan komunikasi langsung dengan pemustakanya mereka juga melakukan kegiatan kunjung perpustakaan yang diminta langsung oleh pihak sekolahnya dan melalui promosi perpustakaan. Juga untuk menarik pengunjung supaya datang ke perpustakaan jika ada bahan pustaka baru petugas akan memberitahu langsung ke pemustaka dan meminta pemustaka untuk sekali-kali mengajak temanya untuk datang kesana.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dan melihat langsung permasalahan yang ada pada Dinas Perpustakaan Kota Pontianak maka peneliti memberikan saran untuk Dinas Perpustakaan Kota Pontianak, yaitu sebagai berikut: (1) Perpustakaan kota Pontianak harus sering melakukan selving di rak buku dikarena terkadang letak buku tidak sesuai dengan raknya, selving buku itupun dilakukan jika staf piket pada hari itu tidak terlalu sibuk. Buku yang tidak sesuai akan letaknya membuat kesulitan pemustkanya sehingga penilaian terhadap perpustakaan bisa berkurang (2) Dinas Perpustakaan kota sebaiknya menanyakkan keluhan pemustakanya dikarena terkadang ada pemustaka yang malas untuk menulis untuk kota saran, sebisa mungkin 2 minggu sekali atau 1 minggu sekali petugas menyediakan questioner untuk pemustaka agar petugas tahu kesulitan apa yang sedang pemustaka hadapi karena jika dilihat saja petugas tidak akan tahu apa yang membuat pemustaka menjadi kesal apakah pelayananya ataupun letak bukunya dsb (3) Dinas Perpustakaan Kota hendaknya selalu memperhatikan kebersihan ruangan dan buku yang terkadang masih ada diatas meja di karena jika pemustaka datang ke perpustakaan dan masih melihat buku berserakan di atas meja akan membuat mereka kebingunan nantinya mau di letakkan di mana buku/laptop yang akan mereka guanakan. Sebaiknya sebelum pulang dari perpustakaan staf ataupun petugasnya membereskan atau mengembalikan buku-buku tersebut ke raknya terlebih dahulu.

DAFTAR RUJUKAN

Aslichati,L., Prasetyo, B., & Irawan, P. (2009). *Metode Penelitian Sosial.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Emzir. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif.* Jakarta: Rajawali Pers.

Hartono, S. (2016). *Kompetensi Pustakawan Profesional:menuju perpustakaan modern era informasi.* Yogyakarta: Calpulis.

Martoatmojo, K. (2009). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Munawaroh. (20112). *Panduan Memahami Metodologi Penelitian*. Malang: Intimedia.

Purwono. (2014). *Profesi Pustakawan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Purwono, & Suharmini, S. (2010). *Perpustakaan & Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Rahayu, L., & Kiemas, R. (2011). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Rahayu, L., & Kiemas, R. (2011). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Rahayuningsih, F. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yulia, Y., & Sujana, J. (2009). *Pengembangan Koleksi*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Yulia, Y., & Mustafa, B. (2009). *Pengolahan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Zuldafrial, & Lahir, M. (2012). *Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Yuma Pustaka.

Hadi, Sudian. 2014. *Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Jasa Layanan Kepada Pemustaka di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Ternate*. https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:RYZtBUmXUSAJ:https://media.neliti.com/media/publications/93077-ID-peran-pustakawan-dalam-meningkatkan-jasa.pdf+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id. Diakses pada tanggal 23 juni 2019.

Junita, Nora. 2015. *Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan.*http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:rs0ccwg_9tsJ:docplayer.info/58173188-Peran-pustakawan-dalam-meningkatkan-kualitas-layanan-di-perpustakaan-oleh-nora-junita-azmar.html+&cd=3&hl=id&ct=clnk&gl=id. Diakses pada tanggal 24 juni 2019.

Senen, Marsahnon. 2015. *Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Jasa layanan pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara*.https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:gxRndM4BhGYJ:https://media.neliti.com/media/publications/93214-ID-peranan-pustakawan-dalam-meningkatkan-ku.pdf+&cd=1&hl=id&ct=clnk&gl=id. Diakses pada tanggal 23 juni 2019.