

STRATEGI PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENERAPKAN PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI (STUDI KASUS DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA)

Aidilla Qurotianti

(Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta)

*Korespondensi: aidila_qurotianti@yahoo.co.id

ABSTRACT

In improving the integrity of an institute or company, needed human resources who satisfy and qualified to be able to advance and develop the institute or company, including the library. Human resources have to give a service excellence to library's visitors to meet the needs of library's visitors. But until now still there are librarian who not understand yet the implementation of service excellence in library, so that needed a human resource library development that held by an institute. One of the libraries that implement human resource development is Muhammadiyah University of Yogyakarta's or UMY Library. UMY Library always endeavor to develop the ability of librarian and library staff to be able to advance the UMY Library to be excellent collage library. The study aim to explain the strategy of human resources library development to implement service excellence at UMY Library. This research use qualitative approach and data collect technic use interview and observation. The result of this research shows that the strategy of human resource that implement at UMY Library are further study of formal education and non formal education, training, rotation, and participation in the activities of librarianship such as scientific meeting, seminar, workshop, the competition of librarian, and call for paper.

ABSTRAK

Dalam meningkatkan nilai integritas suatu instansi atau perusahaan, diperlukan sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas agar dapat memajukan dan mengembangkan instansi dan perusahaan tersebut, termasuk perpustakaan. Sumber daya manusia perpustakaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada para pemustaka guna memenuhi kebutuhan dan keinginan pemustaka tersebut. Namun sayangnya masih ada beberapa pustakawan yang belum memahami penerapan pelayanan prima di perpustakaan, sehingga diperlukan adanya pengembangan sumber daya manusia perpustakaan yang dilaksanakan oleh sebuah instansi. Salah satu perpustakaan yang menerapkan pengembangan sumber daya manusia yaitu perpustakaan perguruan tinggi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Perpustakaan UMY selalu berusaha untuk mengembangkan kemampuan dari para pustakawan maupun staf tenaga perpustakaan agar dapat memajukan perpustakaan UMY menjadi perpustakaan perguruan tinggi yang unggul. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa strategi pengembangan sumber daya manusia (SDM) yang diterapkan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) yaitu meliputi studi lanjut pendidikan formal maupun non formal, pelatihan, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan seperti pertemuan ilmiah, seminar, workshop, lomba kepustakawanan, dan *call for paper*.

Keywords: Human Resources; Library; Librarian; Service Excellence; Education.

1. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Persaingan kompetensi kemampuan dalam perkembangan tuntutan dunia kerja mengharuskan sumber daya manusia memiliki sesuatu keahlian sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sumber daya manusia yang ideal dapat mempengaruhi kemajuan dan perkembangan suatu instansi, termasuk perpustakaan. Tidak hanya sekedar melaksanakan tugas pekerjaan seadanya, namun pustakawan juga harus memahami dan melaksanakan tanggung jawabnya atas perannya dalam memberikan pelayanan yang lebih dari sekedar baik atau yang biasa disebut pelayanan prima. Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117) pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dalam memberikan pelayanan prima, pustakawan harus mengetahui dan memahami kebutuhan pemustaka agar dapat memenuhi kepuasan pemustaka.

Kepuasan pemustaka merupakan tolak ukur dari keberhasilan kemajuan perpustakaan, sehingga pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan dituntut untuk selalu memberikan pelayanan prima kepada pemustaka. Namun dalam prakteknya di beberapa perpustakaan masih terdapat pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan yang belum memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka. Mereka hanya sebatas melayani pemustaka "sekedarnya" tanpa mempedulikan apakah pemustaka puas atau tidak dengan pelayanannya dan nantinya akan berimbas kepada penurunan jumlah kunjung pemustaka dan mempengaruhi integritas perpustakaan tersebut. Hal tersebut memiliki beberapa faktor, salah satunya karena kurangnya pengetahuan dan pengalaman bagaimana cara melayani para pemustaka dengan pelayanan yang prima untuk mencapai tingkat kepuasan pemustaka tersebut.

Perlu adanya model pelayanan pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan menjadi pelayanan prima dengan menamakan rasa "memberi lebih" kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa puas dan dihargai dengan baik oleh pustakawan. Dalam memenuhi kepuasan tersebut, perpustakaan harus mengadakan pengembangan sumber daya manusia baik itu untuk pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan agar dapat meningkatkan kepuasan tenaga perpustakaan, meningkatkan karir, mengatasi kekurangan, meningkatkan peran dan eksistensi perpustakaan, sehingga dapat menunjang keberhasilan perpustakaan. Menurut Lasa Hs, dkk (2017: 36) pengembangan sumber daya manusia di sebuah perpustakaan dapat dilakukan melalui pendidikan studi lanjut, pelatihan, magang, mutasi, penyertaan pada kegiatan kepustakawanan, promosi, coaching, maupun rotasi. Salah satu perpustakaan yang mengadakan pengembangan sumber daya manusia melalui pendidikan studi lanjut maupun pelatihan setiap tahunnya yaitu Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

Pustakawan maupun tenaga staf di perpustakaan UMY dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada para pemustaka yang terdiri dari mahasiswa, dosen, maupun civitas akademika lainnya. Hal tersebut yang mendasari pentingnya pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam memenuhi kepuasan para pemustaka, sehingga dapat meningkatkan kemajuan dan integritas perpustakaan UMY sebagai perpustakaan yang unggul. Beragam model pengembangan sumber daya manusia sudah diterapkan kepada pustakawan di perpustakaan UMY, seperti pendidikan studi lanjut, pelatihan, magang, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana strate-

gi pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima di perpustakaan perguruan tinggi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pengembangan sumber daya manusia perpustakaan dalam menerapkan pelayanan prima di perpustakaan perguruan tinggi di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

2. TINJAUAN PUSTAKA

A. Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan kemampuan terpadu dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya (Widodo, 2015:32). Sedangkan menurut Hariandja (2002: 3) menjelaskan bahwa sumber daya manusia adalah keseluruhan penentuan dan pelaksanaan berbagai aktivitas, policy, dan program yang bertujuan untuk mendapatkan tenaga kerja, pengembangan, dan pemeliharaan dalam usaha meningkatkan dukungannya terhadap peningkatan efektivitas organisasi dengan cara yang etis dan sosial dapat dipertanggungjawabkan. Dari berbagai definisi di atas maka dapat disimpulkan bahwa sumber daya manusia (SDM) adalah kemampuan terpadu yang terdiri dari daya pikir dan daya fisik yang dimiliki individu dalam usaha meningkatkan efektivitas organisasi dengan cara etis dan sosial yang bertanggung jawab.

Suatu instansi atau perusahaan tidak akan dapat berjalan tanpa adanya sumber daya manusia yang memadai dan berkualitas, sehingga setiap instansi atau perusahaan perlu adanya pengembangan

sumber daya manusia untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan dan pengetahuan pegawai sehingga dapat mencapai tujuan dari perusahaan tersebut. Pengembangan sumber daya manusia pada sebuah perusahaan atau instansi diperlukan agar setiap waktunya dapat meningkatkan kemampuan dan kinerja dengan lebih baik lagi. Terdapat beberapa pengembangan sumber daya manusia yang dapat diterapkan di instansi atau perusahaan termasuk perpustakaan, yaitu pelatihan (training).

Dalam Kamus Bahasa Indonesia pelatihan diartikan sebagai pembelajaran untuk membiasakan atau memperoleh sesuatu keterampilan. Menurut Widodo (2015: 82) pelatihan adalah proses pembelajaran yang memungkinkan pegawai melaksanakan pekerjaan yang sekarang sesuai dengan standar. Dan menurut Lasa Hs (2017: 37) pelatihan merupakan usaha yang direncanakan suatu lembaga untuk meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan pegawai. Dari berbagai pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelatihan adalah proses pembelajaran yang diberikan kepada pegawai guna meningkatkan keterampilan, kemampuan, dan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar instansi atau perusahaan tersebut.

Menurut Carrel dkk dalam Widodo (2015: 83) menjelaskan bahwa tujuan umum pelatihan dan pengembangan bagi karyawan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kinerja. Karyawan yang kinerjanya kurang memuaskan karena minimnya kecakapan merupakan target utama dalam program pelatihan dan pengembangan
- b. Memperbarui keterampilan karyawan. Manajer diharuskan tanggap pada perkembangan teknologi yang akan membuat fungsi organisasinya lebih efektif. Perubahan teknologi berarti perubahan lingkup pekerjaan yang menandakan bahwa harus adanya

pembaruan pengetahuan yang telah ada sebelumnya.

- c. Menghindari keusangan manajerial. Banyak ditemukan sebagai kegagalan dalam mengikuti proses dan metode baru. Perubahan teknis dan lingkungan sosial yang cepat berpengaruh pada kinerja. Bagi karyawan yang gagal menyesuaikan diri maka apa yang mereka miliki sebelumnya menjadi 'usang'.
- d. Memecahkan permasalahan organisasi. Di setiap organisasi tentulah banyak sekali konflik yang terjadi dan pastinya dapat diselesaikan dengan beragam cara. Pelatihan dan pengembangan memberikan keterampilan kepada karyawan guna mengatasi konflik yang terjadi.
- e. Mempersiapkan diri untuk promosi dan suksesi manajerial. Hal penting guna menarik, mempertahankan dan memotivasi karyawan yaitu dengan program pengembangan karier.
- f. Memenuhi kebutuhan kepuasan pribadi. Banyak karyawan yang berorientasi lebih kepada prestasi dan butuh tantangan baru pada pekerjaannya.

B. Pelayanan Prima Pustakawan

1) Pengertian Pelayanan Prima Pustakawan

Pelayanan prima biasa disebut dengan pelayanan yang lebih dari biasa dan melebihi ekspektasi pelanggan. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan (Daryanto dan Setyobudi, 2014:117).

Menurut Maslahah dan Hasanah (2013:255) hal-hal yang terkait dengan pelayanan prima seorang pustakawan harus mempunyai komponen-komponen sebagai berikut:

- a. Mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pemustaka dengan cara: (1) *Attending*, artinya pustakawan dituntut untuk dapat berkomunikasi dengan baik

dalam menyambut kehadiran pemustaka; (2) *Listening*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu mendengar dan menganalisa dengan cepat apa yang dibutuhkan dan diharapkan pemustaka; (3) *Observing*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu meneliti dan mengevaluasi apa yang dibicarakan atau diutarakan oleh pemustaka; (4) *Clarifying*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu mengklarifikasi atau meluruskan sesuatu yang dianggap kurang tepat kepada pemustaka; dan (5) *Responding*, artinya pustakawan dituntut untuk mampu memberikan tanggapan atas pertanyaan atau keluhan yang disampaikan oleh pemustaka.

- b. Mampu berkomunikasi baik secara verbal (lisan) dan non verbal (tulisan). Komunikasi secara verbal diantaranya dengan cara berbicara dengan lemah lembut kepada pemustaka, menghindari nada suara tinggi, berbicara dengan jelas dan baik. Sedangkan komunikasi non verbal diantaranya memberikan pengumuman atau perhatian melalui tulisan yang biasanya ditempelkan di papan pengumuman perpustakaan, sehingga pesan dalam tulisan tersebut dapat tersampaikan dengan baik dan jelas kepada pemustaka.
- c. Mampu bekerja baik secara individu maupun berkelompok. Pustakawan harus dapat bekerja secara mandiri tanpa mengandalkan atau bergantung pada orang lain, namun juga harus dapat saling bekerjasama dengan sesama pegawai dalam meningkatkan kemajuan perpustakaan.
- d. Mampu berkomunikasi dengan konsep A3, antara lain: 1) *Attitude* (sikap), artinya pustakawan dituntut untuk bersikap dengan baik dan berpenampilan sopan kepada pemustaka, 2) *Action* (tindakan), artinya pustakawan dituntut untuk memberikan tindakan yang sigap seperti mewujudkan kebutu-

han pemustaka, dan 3) *Attention* (perhatian), artinya pustakawan dituntut untuk dapat memberikan perhatian kepada pemustaka seperti mendengarkan keluhan pemustaka, memahami keinginan pemustaka, dan memberikan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.

2) Manfaat Pelayanan Prima Pustakawan

Menurut Ahmad dkk (2012:85-86) layanan prima dianggap penting bagi perpustakaan karena mempunyai banyak manfaat. Manfaat pelayanan prima yang utama adalah agar sumber daya perpustakaan antara lain koleksi, fasilitas dan jasa yang diberikan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Manfaat lain dari layanan prima adalah:

- a. Bagi pemustaka
 - Kebutuhan akan informasinya dapat dipenuhi
 - Pemustaka mendapatkan kepuasan hati yang lebih baik
 - Pemustaka merasa lebih dihargai dan diperhatikan
 - Pemustaka mendapatkan layanan yang lebih berkualitas
- b. Bagi tenaga perpustakaan
 - Mereka semakin memiliki rasa percaya diri
 - Mereka memiliki kebanggaan dan kepuasan diri
 - Mereka merasa senang dan tenang bekerja
 - Mereka lebih semangat melakukan aktivitasnya
 - Mereka mendapat banyak teman
 - Citra mereka juga semakin baik bagi perpustakaan
 - Mengkokohkan eksistensi perpustakaan sebagai unit penunjang
 - Perpustakaan lebih udah memperoleh dukungan baik dana, moral, tenang, dll
 - Perpustakaan mempunyai peluang

lebih besar untuk terus berkembang

- Perpustakaan mempunyai nilai lebih untuk dapat bersaing dengan unit lain
- Peran perpustakaan semakin dirasakan oleh institusi induknya

C. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana pendukung bagi para civitas akademika dalam menunjang kebutuhan pembelajaran serta menjadi pusat informasi dan ilmu pengetahuan dalam mendukung penelitian mereka. Menurut Sulisty Basuki (2010, 2.17) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya. Sedangkan menurut Pamuntjak dan Rusina (2000, 4-5) perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademik, perpustakaan sekolah tinggi.

Berdasarkan kedua pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang mencakup perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas dan akademik yang memiliki tujuan yang sama yaitu untuk membantu perguruan tinggi untuk mencapai tujuannya yang terwujud dari visi dan misi perpustakaan tersebut. Peran perguruan tinggi pun tidak lepas dari nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat) sehingga perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk dapat membantu dalam melaksanakan Tri Dharma tersebut.

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut (Sulisty-Basuki, 2010: 2.18) :

- a. Memenuhi keperluan informasi

masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.

- b. Menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.
- f. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi, tetapi juga lembaga industri lokal.

3. METODE

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam memperoleh data pada penelitian ini adalah menggunakan metode pendekatan kualitatif yaitu pendekatan dengan cara penulis langsung berhadapan dengan responden untuk mengumpulkan data informasi yang dibutuhkan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moleong (2007: 6) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan untuk memahami sesuatu tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yang meliputi perilaku, tindakan, persepsi dll., yang disusun dalam uraian kalimat dan bahasa pada sebuah konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Dalam hal ini subjek penelitian adalah pustakawan maupun tenaga staf perpustakaan UMY yang telah menjalani pengembangan sumber daya manusia bidang perpustakaan baik itu yang melalui pendidikan studi lanjut maupun pelatihan rutin. Sedangkan

objek penelitian adalah di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY).

B. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada sebuah penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan dengan observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi/gabungan. Pada penelitian ini peneliti memilih untuk melakukan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan observasi. Jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara tidak terstruktur. Menurut Sugiyono (2014: 233) wawancara tidak terstruktur merupakan proses wawancara yang tidak terikat dengan naskah atau pedoman wawancara namun tetap dalam konteks yang akan diteliti.

Selain wawancara, peneliti juga akan mengumpulkan data melalui observasi, yaitu observasi partisipatif. Menurut Sugiyono (2014: 227) observasi partisipatif yaitu peneliti ikut terlibat dalam kegiatan sehari-hari orang/subjek yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber data penelitian, sehingga data yang akan diperoleh menjadi lebih rinci dan detail.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) merupakan perpustakaan perguruan tinggi yang setiap harinya melayani civitas akademika yang terdiri dari mahasiswa, dosen, maupun pegawainya. Sebagai seorang pustakawan sudah seharusnya bisa mengenali dan menganalisis karakteristik dari pemustaka tersebut karena setiap pemustaka memiliki nilai ekspektasi kepuasan yang berbeda-beda. Dalam hal ini pustakawan perpustakaan UMY setiap harinya harus melayani mahasiswa mulai dari mahasiswa D3, S1, S2, S3, hingga dosen. Melihat tipikal atau karakteristik pemustaka tersebut, pustakawan UMY harus memberikan pelayanan prima agar dapat memuaskan kebutuhan mereka sehingga perpustakaan UMY selalu menjadi perpustakaan perguruan tinggi yang unggul.

Dalam mewujudkan visi dan misi perpustakaan UMY, Lasa Hs selaku kepala perpustakaan UMY selalu berusaha untuk dapat mengembangkan dan mengasah sumber daya manusia perpustakaan agar dapat menggerakkan perpustakaan UMY menjadi perpustakaan yang unggul dan terdepan. Dalam mengembangkan sumber daya manusia, Lasa Hs menerapkan studi lanjut pendidikan, pelatihan, rotasi, dan penyer-taan pada kegiatan kepustakawanan kepada seluruh pustakawan maupun staf tenaga per-pustakaan UMY.

Beberapa pengembangan sumber daya manusia perpustakaan yang diterapkan oleh Lasa Hs di perpustakaan UMY antara lain:

a) Studi Lanjut Pendidikan

Perpustakaan UMY memiliki pustakawan dan staf tenaga perpustakaan yang masih memiliki pendidikan akhir D1, D3 dan setingkatnya. Dalam menunjang kemajuan pelayanan prima di perpustakaan, pustakawan staf tenaga perpustakaan yang memiliki kualifikasi tertentu akan diberikan kesempatan untuk melanjutkan studi lanjut mereka dengan biaya universitas, biaya dikti, maupun biaya sendiri.

Adapun kriteria yang mendapatkan kesempatan ini adalah pustakawan atau staf perpustakaan yang memiliki

kemampuan dan melaksanakan tanggung jawabnya dengan sangat baik, serta masih memiliki semangat dan keinginan yang kuat untuk menjadi pustakawan yang lebih baik lagi.

Tabel 1. Daftar Pegawai Studi Lanjut Pendidikan Formal dan Non Formal

No.	Nama	Studi Lanjut	Ket. Biaya
1	Novi Diana Fauzi	S2 MIP UGM	Biaya DIKTI
2	Laela Niswatin	S1 Perp. UT	Biaya UMY
3	Syaifudin Zuhri	D1 Perp. UT	Biaya UMY
4	Sumarno	S1 Perp. UT	Biaya UMY
5	Sugeng Subagyo	Diploma Perp.UT	Biaya UMY
6	Yuliana	S1 Perp.UT	Biaya UMY
7	Eko Kurniawan	S2 Ilmu Perp. UIN	Biaya sendiri
8	Arda Putri Wi-nata	Kursus Bahasa Jepang	Biaya UMY

Studi lanjut ini dilakukan agar seluruh pustakawan maupun staf tenaga perpustakaan dapat menambah ilmu pengetahuan dan kemampuan mereka dalam bidang perpustakaan, sehingga akan berdampak positif terhadap kemajuan pelayanan prima di perpustakaan UMY dengan lebih baik lagi.

b) Pelatihan

Menurut Lasa Hs ada beberapa alasan dan pertimbangan perlunya pelatihan adalah disebabkan beberapa faktor atau alasan bahwa: 1) Pada saat perekrutan belum tentu didapat pegawai yang memiliki kompetensi yang diperlukan. Apalagi apabila dalam proses perekrutan tidak melibatkan perpustakaan; 2) Guna mengikuti perkembangan dunia kepustakawanan dan teknologi informasi, dan perlunya penyegaran kembali; 3) Melalui pendidikan dan pelatihan dapat ditingkatkan produktivitas dan meningkatkan kepuasan kerja. Hal tersebut yang mendorong untuk selalu diadakan sebuah pelatihan yang diadakan setiap tahunnya, baik yang diadakan oleh universitas maupun perpustakaan.

Salah satu pelatihan yang diadakan setiap tahunnya untuk para pegawai UMY adalah pelatihan pelayanan prima yang dihadiri oleh para pegawai UMY secara bergiliran sehingga pelatihan

tersebut dapat merata kepada seluruh pegawai UMY dari segala unit. Diharapkan dari pelatihan tersebut semua pegawai UMY khususnya pustakawan dan staf tenaga perpustakaan dapat menerapkan pelayanan prima kepada seluruh pemustaka.

c) Rotasi

Rotasi merupakan teknik pelatihan pegawai dengan metode on the job training. Rotasi ini dilaksanakan dengan cara memutar tugas pegawai pada jabatan, kegiatan lain yang setingkat. Menurut Lasa Hs cara ini akan memberi kesempatan kepada seluruh pegawai untuk belajar dan melakukan pelatihan dalam rangka menduduki jabatan yang lebih tinggi atau setingkat serta dapat mengurangi kejenuhan kerja. Kejenuhan kerja adalah fenomena yang kadang disamakan dengan stress kerja yang pada prinsipnya merupakan penurunan total dari sumber daya jasmani dan rohani sebagai akibat kegiatan yang berlebihan. Untuk mengantisipasi kejenuhan itulah Lasa Hs menerapkan rotasi kepada seluruh pustakawan maupun staf perpustakaan secara berskala.

Rotasi tersebut dilakukan ke berbagai unit perpustakaan yang ada di UMY, antara lain Perpustakaan Pusat UMY, Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Fisipol), Perpustakaan Fakultas Agama Islam (FAI), Perpustakaan Fakultas Ekonomi (FE), Perpustakaan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan (FKIK), Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB), Perpustakaan Fakultas Pertanian (FP), dan Perpustakaan Pascasarjana.

Tabel 2. Daftar Pustakawan UMY yang Dirotasi

No.	Nama	Perpustakaan unit	Keterangan
1	Moch. Fatori	Perpustakaan FKIK UMY	Periode rotasi tanggal 1 Agustus-31 Oktober 2017 NB: Rotasi dilakukan selama 3 bulan s/d 1 tahun sekali.
2	Nita	Perpustakaan FAI UMY	
3	Ardiansyah	Perpustakaan FP UMY	
4	Aidilla Qurotianti	Perpustakaan Fisipol UMY	
5	Nur Hasyim	Perpustakaan FH UMY	
6	Yubeidi	Perpustakaan Pascasarjana UMY	
7	Danis	Perpustakaan Pascasarjana UMY	
8	Boiman	Shelving Perpustakaan Pusat UMY	
9	Suyudi	Shelving Perpustakaan Pusat UMY	
10	Harsono	Peminjaman Perpustakaan Pusat UMY	
11	Moch. Natsir	Pengembalian Perpustakaan Pusat UMY	
12	Moch. Abas	Muhammadiyah Corner Perpustakaan Pusat UMY	
13	Sugeng	Repository Perpustakaan Pusat UMY	
14	Sunarti	Repository Perpustakaan Pusat UMY	
15	Syaifudin Zuhri	Pengelolaan Perpustakaan Pusat UMY	

Ketika proses rotasi tersebut berjalan, pustakawan akan menemukan berbagai macam masukan dari pemustaka baik itu dari segi fasilitas maupun dari pelayanan pustakawan tersebut. Dari berbagai masukan yang diterima oleh pustakawan tersebut, maka pustakawan akan dapat mengevaluasi diri dari segi pelayanannya sehingga kedepannya pustakawan

bisa memberikan pelayanan prima lebih baik lagi kepada para pemustaka di berbagai unit perpustakaan UMY. Dengan begitu semua pustakawan dan staf tenaga perpustakaan memiliki pengalaman dan saling menuangkan ide mereka ke tempat mereka dirotasi, sehingga dapat mengembangkan dan memajukan perpustakaan tempat dimana mereka dirotasi tersebut.

d) **Penyertaan Pada Kegiatan Kepustakawanan**

Untuk memperluas wacana tenaga perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah dan Aisyiyah (PTMA), mereka perlu didorong dan diikutsertakan dalam pertemuan ilmiah, seminar, workshop, lomba kepustakawanan, call for paper dan lain sebagainya. Pustakawan maupun staf tenaga perpustakaan UMY dituntut untuk mengikuti seminar dan workshop kepustakawanan secara bergantian dengan biaya yang ditanggung oleh pihak perpustakaan. Hal ini dimaksudkan agar seluruh pustakawan dan staf perpustakaan UMY selalu mendapatkan pengetahuan yang lebih banyak dan terbaru tentang urgensi apa yang terjadi di dunia kepustakawanan saat ini. Dengan bertambahnya wawasan ini diharapkan mereka itu bisa mengubah cara pandang terhadap perpustakaan, ilmu perpustakaan dan profesi pustakawan

Selain itu setiap tahunnya perpustakaan UMY selalu menyiapkan salah satu pustakawannya secara bergiliran untuk siap bersaing dalam lomba kepustakawanan tingkat daerah yang diadakan setiap tahun. Pustakawan yang diusulkan untuk dapat mewakili perpustakaan UMY dipilih secara kuantitas dan kualitas sesuai dengan kriteria persyaratan peserta lomba kepustakawanan tersebut. Pengusulan pustakawan dengan cara bergiliran tersebut bermaksud agar pustakawan tersebut belajar memperdalam

materi tentang ilmu perpustakaan dan memiliki pengalaman dalam berinteraksi dan sharing knowledge kepada seluruh peserta pustakawan yang mengikuti lomba kepustakawanan tersebut, dengan begitu diharapkan pustakawan dapat menerapkan suatu hal baru yang didapat dari hasil sharing knowledge dari lomba kepustakawanan tersebut dan memberikan pelayanan prima yang lebih baik bagi perpustakaan UMY.

Call for paper juga menjadi sarana penting untuk para pustakawan UMY dalam menggali dan menuangkan kemampuan dan pengetahuan mereka ke dalam makalah yang diadakan oleh instansi maupun organisasi luar untuk dipresentasikan. Media ini juga bisa menjadi sarana dalam meningkatkan peran nama kepustakawanan mereka di dunia perpustakaan karena apabila paper atau makalah mereka berhasil lolos dan dipresentasikan, maka hasil tulis mereka akan dimuat di sebuah jurnal maupun media lainnya.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan, maka didapatkan bahwa perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY) memiliki strategi dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM) perpustakaan bagi para pustakawan dan staf tenaga perpustakaannya. Pengembangan sumber daya manusia perpustakaan tersebut antara lain studi lanjut pendidikan formal maupun non formal, pelatihan, rotasi, dan penyertaan pada kegiatan kepustakawanan seperti pertemuan ilmiah, seminar, workshop, lomba kepustakawanan, hingga *call for paper*. Dalam menunjang kemajuan pelayanan prima di perpustakaan, pustakawan staf tenaga perpustakaan yang memiliki kualifikasi tertentu akan diberikan kesempatan untuk melanjutkan studi lanjut mereka, baik itu dibiayai oleh universitas, dikti, maupun biaya sendiri. Di samping itu universi-

tas juga melaksanakan pelatihan pelayanan prima kepada seluruh pegawai UMY termasuk para pustakawan dan staf tenaga perpustakaan secara berkala. Selain itu sistem rotasi diadakan oleh pihak perpustakaan pusat UMY kepada seluruh pustakawan dan staf tenaga perpustakaan yang disebar ke berbagai unit perpustakaan yang ada di UMY dengan periode tiga bulan sampai satu tahun sekali. Selain itu pengembangan pustakawan UMY juga dilakukan melalui keikutsertaan dalam kegiatan kepustakawanan seperti seminar, workshop, lomba kepustakawanan, hingga *call for paper*.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, dan Ismanto Setyobudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariandja, Marihot Tua Efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengadaan, Pengembangan, Pengkompensasian, dan Peningkatan Produktivitas Pegawai*. Jakarta: Grasindo.
- Lasa, Hs dkk. 2017. *Manajemen & Standarisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah-Aisyiyah*. Yogyakarta: Majelis Pustaka & Informasi Pimpinan Pusat Muhammadiyah.
- Maslahah dan Hasanah. 2013. *Layanan Perpustakaan Berbasis Humanisme*. Surakarta: Perpustakaan IAIN Surakarta.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pamuntjak, Sjahrial, dan Rusiana. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Penerbit Djambatan.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.