



Surabaya, 6 Juli 2023

SEMINAR NASIONAL HASIL RISET DAN PENGABDIAN

"Peran Riset, Inovasi dan Pengabdian Kepada Masyarakat Bagi Pembangunan Indonesia Berkelanjutan"



STRATEGI PENGEMBANGAN SDM DAN MENERAPKAN PELAYANAN PRIMA DI PERPUSTAKAAN PROVINSI TANJUNGPINANG

Haposan Marpaung^{1*}, Jefrie Akbar², Satriadi³

¹Program Studi Manajemen, STIE Pembangunan Tanjungpinang

*Email: haposanmarpaung0905@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana strategi pengembangan SDM dan menerapkan pelayanan prima di perpustakaan provinsi Tanjungpinang. Metode penelitian yang kami gunakan adalah metode pendekatan kualitatif yaitu melalui wawancara dan dokumentasi. Narasumber yang kami wawancarai adalah staf bagian strategi sumber daya manusia dan informan lainnya seperti pelayanan dan staf-staf dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Tanjungpinang kepri. Hasil penelitian data menunjukkan bahwa pengembangan strategi sumber daya manusia berkualitas dari berbagai jenjang dari SMP - S1 dan menerapkan pelayanan prima di perpustakaan provinsi Tanjungpinang terdapat pengunjung yang datang dari Januari - Desember 2022 tercatat sebanyak 370150 orang pengunjung.

Kata kunci: Strategi; SDM; Pelayanan

Copyright © (2022) Seminar Hasil Riset dan Pengabdian ke 4

PENDAHULUAN

Secara etimologi, kata strategi berasal dari bahasa Yunani "*agenis*" yang berarti pemimpin dan "*strato*" yang berarti pasukan. Dengan demikian, strategi mengacu pada hal-hal yang berkaitan dengan pasukan perang (Ali Moertopo, 1971:24).

Strategi merupakan tentang pendekatan umum terhadap pelaksanaan rencana dan tindakan dari suatu ide atau gagasan dalam jangka waktu tertentu (Abdul Basit 2013: 165). Saat itu hanya para kalangan militer yang mengetahui kata strategi terutama seperti strategi perang.

Sebelum melakukan peperangan atau pertempuran terdapat seorang yang sebagai pemimpin atau komando yang ditugaskan untuk mengatur bagaimana strategi untuk memenangkan peperangan atau pertempuran tersebut. Sebuah strategi dibuat atau disusun untuk mendapatkan kemenangan hebat yang banyak mempertimbangkan medan perang kekuatan pasukan perlengkapan perang dan sebagainya.

Strategi pada hakikatnya adalah suatu perencanaan atau planning dan manajemen untuk mencapai tujuan. Akan tetapi, untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidaklah berfungsi sebagai peta jalan yang hanya menunjukkan arah jalan saja, melainkan harus mampu menunjukkan bagaimana teknik operasionalnya (Onong Uchjana, 1984: 32).

Strategi dalam kamus Bahasa Indonesia merupakan rencana tindakan yang disengaja dan dirancang dengan cermat untuk mencapai tujuan tertentu (Alvi 2005: 1092). Strategi dapat dianggap sebagai perang ilmu siasat. Awalnya, strategi berasal dari peperangan (militer) sebagai strategi untuk mengalahkan musuh. Namun pada akhirnya strategi muncul dalam semua kegiatan organisasi termasuk kepentingan ekonomi, sosial budaya dan agama.

Saat ini istilah strategi digunakan oleh semua jenis organisasi, tetapi gagasan utama dalam makna strategi secara aslinya tetap dipertahankan, namun dalam penerapannya menyesuaikan dengan jenis organisasinya. (Sondang 1995:15). Pada hakikatnya, strategi merupakan perencanaan dan pengelolaan untuk mencapai suatu tujuan. Namun dalam mencapai tujuan tersebut, strategi juga berfungsi sebagai petunjuk teknik operasionalnya, tidak hanya berupa peta jalan yang hanya menunjukkan arah jalannya. (Onong Uchjana 1984: 32).

Perpustakaan Provinsi merupakan sebuah rencana yang telah diselenggarakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) . Untuk mewujudkan dan mendukung visi dan misi Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah Provinsi Kepulauan Riau seperti yang terkandung di Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah atau RPJMD periode 2021 – 2026.

Kapasitas Kompetensi dalam mengembangkan kebutuhan dunia kerja membutuhkan SDM yang memiliki keahlian dalam perannya sendiri. SDM yang baik adalah dapat mempengaruhi lingkungan dan individu agar terjadi perubahan dalam organisasi, perubahan yang berkembang pesat dan mengalami kemajuan di organisasi maupun perpustakaan. Pustakawan tidak hanya melakukan tugas utamanya atau tidak hanya melakukan wewenang nya tetapi mereka juga harus memahami dan memberikan atau dimintai pertanggungjawaban untuk semua peran yang mereka berikan kepada pengunjung apakah pelayanan yang dilakukan sudah lebih baik atau disebut dengan pelayanan prima atau seperti biasa - biasa saja.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:117), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Untuk menerapkan atau memberikan pelayanan yang lebih baik atau pelayanan prima pustakawan harus peka dan memahami apa yang dibutuhkan dan apa yang dicari oleh pengunjung agar pengunjung merasa lebih puas karena merasa dilayani oleh pustakawan. Jika pengunjung atau pemustaka merasa puas dengan pelayanan yang telah diterapkan oleh pustakawan maka, lama-kelamaan ini akan

menjadi tolak ukur atau indikator keberhasilan perpustakaan Dalam mencapai visi atau tujuan yang telah disepakati.

Namun pada kenyataannya di perpustakaan tersebut tidak semua staf perpustakaan atau pustakawan itu memberikan pelayanan yang baik kepada pengunjungnya. Terkadang staf perpustakaan atau pustakawan melayani hanya sebatas formalitas saja., apakah pengguna puas dengan layanan mereka atau tidak dan kemudian akan mempengaruhi pengurangan kunjungan oleh pengguna dan akan mempengaruhi integritas perpustakaan.

Ada beberapa faktor yang menyebabkan hal tersebut, faktor yang pertama karena kurangnya pengalaman dan pengetahuan dalam melayani atau memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap orang-orang atau pengunjung jadi staf perpustakaan atau pustakawan yang tidak berpengalaman atau tidak berwawasan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik akan berdampak kepada kunjungan di perpustakaan provinsi Tanjungpinang. Jika sebaliknya tetap perpustakaan atau pustakawan memberikan pelayanan yang terbaik yang mereka miliki dan menerapkan ke seluruh pengunjung maka pengunjung akan lebih senang otomatis akan lebih sering berkunjung, itulah salah satu cara untuk menarik pengunjung pemustaka lebih sering berkunjung di perpustakaan provinsi Tanjungpinang.

Harus ada model pelayanan agar pustakawan - pustakawan menjadi pelayanan prima menanamkan makna “memberi lebih” kepada pemustaka, agar pemustaka puas dan dipercaya. Untuk memberikan kepuasan kepada pengunjung perpustakaan provinsi Tanjungpinang ini, organisasi bagian sumber daya manusia di perpustakaan provinsi Tanjungpinang ingin mengembangkan dan meningkatkan kualitas sumber daya manusianya yang telah berencana ingin membuat perubahan sesuai dengan bimbingan teknologi atau sesuai beriringan dengan perkembangan zaman peralihan dari konvensional ke elektronik. Staf perpustakaan atau pustakawan harus harus mampu memberikan dan menerapkan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung perpustakaan.

Hal ini menunjukkan pentingnya pengembangan sumber daya manusia perpustakaan untuk memuaskan pemustaka , guna meningkatkan kemajuan dan keutuhan Perpustakaan Provinsi Tanjungpinang sebagai perpustakaan unggulan. Salah satu model pengembangan sumber daya manusia telah diterapkan pada pustakawan perpustakaan adalah mengikuti kegiatan pustakawan.

METODE

1. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah bentuk pengumpulan data yang menggambarkan kondisi yang ada di lokasi penelitian. Metode pengumpulan data yang termasuk dalam penelitian ini antara lain:

a) Wawancara

Interview atau wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal yang disebut percakapan dengan tujuan untuk memperoleh informasi. Pertanyaan dan jawaban disampaikan secara lisan dalam wawancara. Hubungan antara pewawancara dan responden bersifat sementara dan berakhir setelah jangka waktu tertentu.

b) Dokumentasi

Metode dokumentasi untuk memperoleh data primer melalui dokumen atau rekaman. Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan cara mengecek dokumen teks dan gambar yang berkaitan dengan dokumen sesuai dengan pokok bahasan yang diajukan dalam penelitian ini.

c) Observasi

Suatu proses pengamatan langsung tentang apa yang diterapkan pada perusahaan yang diteliti.

2. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang kami gunakan yaitu teknik yang tidak membandingkan satu variabel dengan variabel lainnya menggunakan metode deskriptif.

3. Waktu dan Tempat

Pelaksanaan wawancara dilakukan pada tanggal 28 Juni 2023, Pukul 15 wib . Wawancara ini dilakukan di Jalan Basuki Rahmat Perpustakaan Provinsi Tanjungpinang.

4. Alat Wawancara yang digunakan

Wawancara dilakukan dengan media rekaman suara langsung dari HP dan menggunakan buku sebagai alat untuk menulis setiap pertanyaan dan jawaban yang diberikan oleh narasumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perpustakaan Provinsi Tanjungpinang merupakan perpustakaan yang melayani semua kalangan masyarakat terutama siswa dan mahasiswa. Staf perpustakaan termasuk sebagai pustakawan bisa mengenali karakteristik ini, karena setiap pengguna memiliki nilai ekspektasi

kepuasan yang berbeda. Dalam hal ini, staf perpustakaan harus melayani pengunjung setiap saat. Pengunjung yang datang mulai dari mahasiswa serta pengunjung lainnya. Mengingat jenis atau karakteristik pengunjung staf perpustakaan provinsi tanjungpinang harus memberikan pelayanan yang prima untuk memenuhi kebutuhan agar menjadi perpustakaan selalu menjadi perpustakaan akademik unggulan.

Untuk menjalankan visi dan misi perpustakaan provinsi tanjungpinang , Bapak Herry Andrianto,S.E.,M.M selalu berusaha bekerja sama dengan pihak terkait agar segera diadakan Diklat kepada pegawai atau SDM yang belum mengikuti pelatihan agar segera dilakukan pelatihan dan untuk progres yang lebih simpel mudah dengan bimbingan teknis dan hal-hal yang terkait sebelum Diklat diadakan kalau Diklat ini anggarannya lebih mahal dan bimbingan teknis ini biayanya lebih terjangkau atau lebih murah.

Jika dilihat dari apa yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2017) yang mengemukakan bahwa pengetahuan pegawai harus diperbaiki dan dikembangkan agar mereka tidak berbuat yang merugikan perusahaan atau organisasi dalam pencapaian tujuannya. Pengetahuan dan keterampilan saja belum cukup untuk menjamin suksesnya pencapaian tujuan. Sikap pegawai terhadap pelaksanaan tugas juga merupakan faktor kunci dalam mencapai sukses. Bahwa teori yang dikemukakan oleh sedarmayanti ini benar adanya bahwa seoeang pegawai memiliki pengetahuan dan dan harus dikembangkan agar mereka bisa lebih baik dalam menjalankan tugas dan peran yang telah diberikan.

Sedangkan jika dilihat dari teori dari Tahap - Tahap Perencanaan Strategi proses perencanaan strategi menurut Michael Allison dan Jude Kaye (2005:13) dan tujuan Tahap proses perencanaan strategis. Ada beberapa tahap yang telah dilakukan pegawai dinas dalam menjalankan rencana strategi yaitu ada persiapan yang telah dilaksanakan dan sedang dijalankan salah satunya menerapkan pelayanan yang baik terhadap pengunjung perpustakaan dengan cara ini bisa menarik perhatian dan merasa dilayani dengan baik jadi pemustaka atau pengunjung merasa nyaman berada diperpustakaan tersebut. Yang kedua yaitu menerapkan visi misi dalam keadaan apapun dengan visi yang berbunyi " Terwujudnya Kepulauan Riau yang Makmur,Berdaya Saing dan Berbudaya".

Dan menjalankan misi yang telah dibuat yaitu meningkatkan peran perpustakaan sebagai sumber informasi bagi masyarakat,menyediakan sarana dan prasarana yang lengkap,meningkatkan kualitas pelayanan yang cepat dan tepat,meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia,menciptakan ruang layanan yang aman,nyaman dan menyenangkan.

Dengan adanya visi misi yang telah diciptakan ini dengan harapan bisa menerapkan dan mewujudkannya dan bertahan.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Kualitas layanan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau berkualitas baik yang dapat kami buktikan adalah jumlah pengunjung dalam 1 tahun terakhir pengunjung perpustakaan provinsi dari Januari 2022 sampai Desember 2022 mencapai 370150 orang pengunjung yang sebagian besar pengunjung adalah mahasiswa. Kualitas layanan Perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau Kualitas layanan pada Perpustakaan Provinsi Kepulauan Riau secara umum pada dasar indikator kualitas pelayanan lebih baik dibandingkan Perpustakaan Kota Tanjungpinang dengan selisih 1,95 dari rata-rata. Berdasarkan temuan ini, kami merekomendasikan agar kedua perpustakaan melakukan tinjauan berkala terhadap semua masalah yang berkaitan dengan proses pelayanan pengunjung perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan mengundang peneliti eksternal untuk melakukan survei kualitas layanan.

Kesimpulan lainnya sumber daya manusia yang diberikan pelatihan harus didasari dengan niat yang kuat untuk memajukan masyarakat sekitar dan meningkatkan pengetahuan masyarakat sekitar agar tidak tergerus dengan perkembangan yang ada saat ini. Dengan adanya data kepegawaian yang kami peroleh dari Dinas Perpustakaan Provinsi Tanjungpinang menunjukkan bahwa banyak pegawai harian lepas yang biasa disebut honorer yang bekerja disana yang telah memenuhi syarat-syarat tertentu sehingga bias bertugas dan menjalankan wewenang yang telah diberikan. Namun PHL tidak bekerja tidak terikat dengan UU Ketenagakerjaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bintoro, & Daryanto. (2017). *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan, M. S. . (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktek)*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Kaswan. (2016). *Pelatihan Dan Pengembangan Untuk Meningkatkan Kinerja SDM*. Bandung: Alfabeta.
- Krismiyati. (2017). Pengembangan Sumber Daya Manusia dalam Meningkatkan Kualitas Pendidikan di SD Negeri Inpres Angkasa Biak. *Jurnal Office*, 3(1), 43–50.
- Nugraha, R. (2016). Pengaruh Pengembangan Sumber Daya Manusia, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Karyawan di Lingkungan Kantor Inspektorat Kabupaten Morowali. *E Jurnal Katalogis*, 4(10), 176–183.
<https://media.neliti.com/media/publications/160560-ID-pengaruh-pengembangan->

sumberdaya-manusia.pdf

Sedarmayanti. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Refika Aditama.