



LIBRARIA: Jurnal Perpustakaan
Volume 12, Nomor 2, Desember 2024: 313 - 338
ISSN 2355-0341; E-ISSN 2477-5320
<http://journal.iainkudus.ac.id/index.php/libraria>
<http://dx.doi.org/10.21043/libraria.v12i2.29000>

Dinamika Motivasi Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan IAIN Kudus

Dewi Yantiningih

Institut Agama Islam Negeri Kudus, Jawa Tengah, Indonesia
dewiazwar123@gmail.com

Diana Maulida Zakiah

Universitas Sari Mutiara Indonesia, Medan, Sumatera Utara,
Indonesia
Diana.zakiah22@gmail.com

Dela Zulfa Karimah Shofawati

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga, Yogyakarta, Jawa Tengah,
Indonesia
shofalathif123@gmail.com

Abstract

Abstract is written concisely and factually, includes the purpose of research, the method of research, the result and conclusion of research. Abstract is written in English and Indonesian language, in account between 150 – 200 worThis research aims to analyze the motivation of librarians in providing excellent service at the IAIN Kudus Library, as well as the factors that influence motivation. The focus of this research lies in two types of motivation, namely intrinsic and extrinsic motivation. Librarians' intrinsic motivation is proven to be strong, driven by awareness of

their professional responsibilities as functional officers as well as relevant educational background. On the other hand, extrinsic motivation is influenced by appropriate incentives and support from leadership. Factors such as the internal conditions of the library, work atmosphere, and interactions with users also play an important role in influencing librarian motivation. The research results show that high motivation is the key to realizing excellent service, where love for work, a conducive work environment and adequate rewards are the main driving factors. Good motivation not only encourages librarians to be enthusiastic about their work, but is also an important foundation for ensuring quality and optimal services for librarians. Without motivation, the service provided tends to be mediocre and does not reach excellent standards. Therefore, creating a supportive environment and providing proper appreciation is very important to maintain and increase librarian motivation in providing the best service.

Keywords: *Motivation; Librarian; Excellent Service.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis motivasi pustakawan dalam mewujudkan layanan prima di Perpustakaan IAIN Kudus, serta faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi. Fokus penelitian ini terletak pada dua jenis motivasi, yaitu motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik pustakawan terbukti kuat, didorong oleh kesadaran akan tanggung jawab profesional sebagai petugas fungsional serta latar belakang pendidikan yang relevan. Di sisi lain, motivasi ekstrinsik dipengaruhi oleh insentif yang layak dan dukungan dari pimpinan. Faktor-faktor seperti kondisi internal perpustakaan, suasana kerja, dan interaksi dengan pemustaka juga berperan penting dalam mempengaruhi motivasi pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi yang tinggi merupakan kunci dalam mewujudkan layanan prima, di mana cinta terhadap pekerjaan, lingkungan kerja yang kondusif, dan penghargaan yang memadai menjadi faktor pendorong utama. Motivasi yang baik tidak hanya mendorong pustakawan untuk bersemangat dalam bekerja, tetapi juga menjadi fondasi penting untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan optimal bagi pemustaka. Tanpa motivasi, pelayanan yang diberikan cenderung biasa saja dan tidak mencapai standar prima. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan yang mendukung dan memberikan

apresiasi yang layak sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan motivasi pustakawan dalam memberikan layanan terbaik.

Kata Kunci: *Motivasi; Pustakawan; Layanan Prima.*

A. Pendahuluan

Kemajuan Perpustakaan memiliki peran strategis sebagai pusat informasi dan pengetahuan yang mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, dan pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam era digital yang semakin berkembang, perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan efisien, tetapi juga berkualitas tinggi, sesuai dengan kebutuhan pemustaka yang semakin beragam. Di sinilah peran pustakawan menjadi sangat krusial.

Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Pustakawan tidak hanya bertugas mengelola dan mengatur koleksi perpustakaan, tetapi juga berfungsi sebagai penghubung antara informasi yang tersedia dengan kebutuhan pemustaka. Layanan prima, yang melibatkan kemampuan pustakawan untuk memberikan pelayanan yang tepat waktu, relevan, cekatan, terampil, rajin, dituntut berwawasan luas, cepat tanggap dan ramah kepada setiap pemustaka, menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan pemustaka dan efektivitas perpustakaan itu sendiri. Menurut Soeatminah dalam Rodin, kualitas perpustakaan sangat bergantung pada pelayanannya, karena pelayanan adalah aspek yang paling langsung berhubungan dengan pelanggannya. Oleh karena itu, pelayanan menjadi kesan pertama atau penentu utama kualitas organisasi.¹

¹ Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi," *Jurnal*

Perpustakaan menerima pemustaka dari berbagai latar belakang, adat, dan budaya. Berbagai latar belakang, seperti tingkat pendidikan, status keuangan, kondisi emosional, dan motivasi, membantu pustakawan memahami lebih baik berbagai karakteristik pemustaka. Selain itu, pustakawan harus mampu mengedepankan profesionalisme dalam memberikan layanan mereka agar mereka dapat memberikan layanan terbaik.²

Namun, mewujudkan layanan prima bukanlah tugas yang mudah. Salah satu faktor kunci yang mempengaruhi kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan terbaik adalah motivasi kerja. Motivasi pustakawan menjadi penggerak utama yang menentukan sejauh mana mereka berkomitmen, berinovasi, dan terus meningkatkan kompetensi diri untuk memenuhi tuntutan pekerjaan dan kebutuhan pemustaka.

Menurut Daft dalam Ahsan et al, motivasi merupakan kekuatan secara ekstrinsik dan intrinsik yang dimiliki oleh seseorang untuk membangun semangat bekerja dan ketekunan dalam mencapai sesuatu yang diinginkannya. Menurut Khairani, motivasi didefinisikan sebagai energi positif yang dapat memicu perubahan dalam diri seseorang. Ini terlihat melalui gejala yang terlihat dalam kejiwaan, perasaan, dan emosi, dan mendorong seseorang untuk bertindak sesuai dengan tujuan tertentu, didorong oleh kebutuhan atau keinginan yang ingin dipenuhi.³ Motivasi kerja didefinisikan oleh Suwatno dan Donni sebagai keseriusan

Perpustakaan Dan Informasi 2, no. 1 (2015): 1-20.

² Radiya Wira Buwana, "Membentuk Sikap Pelayanan Pustakawan Yang Bercitra Positif A . Pendahuluan Memberikan Pelayanan Yang Prima Kepada Pemustaka Merupakan Sebuah Hal Yang Harus Dilakukan Dalam Kegiatan Pelayanan Perpustakaan . Sikap Pelayanan Dari Pustakawan Merupakan Salah S," *Libraria* 8, no. 2 (2020): 211-30.

³ Radiya Wira Buwana, "Mengenal faktor-Faktor Psikologis yang Membentuk Perilaku Pemustaka," *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 12, no. 2 (2020): 187-202.

dalam melakukan upaya untuk mencapai tujuan organisasi yang dipengaruhi oleh kemampuan seseorang untuk memenuhi kebutuhan tertentu.⁴ Motivasi yang tinggi mendorong pustakawan untuk bekerja dengan penuh semangat, melakukan tugas dengan efisien, serta selalu berusaha memberikan yang terbaik dalam setiap interaksi dengan pemustaka. Sebaliknya, rendahnya motivasi dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan, kurangnya inisiatif, serta ketidakpuasan baik di kalangan pustakawan maupun pemustaka. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pustakawan dan bagaimana motivasi tersebut dapat ditingkatkan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh pihak pengelola perpustakaan.

Berangkat dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, motivasi pustakawan merupakan faktor penting dalam menciptakan layanan prima bagi pemustaka. Motivasi ini berperan signifikan dalam mempengaruhi kualitas layanan, sehingga melalui penelitian ini, penulis merumuskan bagaimana motivasi pustakawan dalam mewujudkan pelayanan prima, faktor apa saja yang mempengaruhi motivasi pustakawan dalam memberikan layanan prima kepada pemustaka.

Merujuk pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Rizka Wahyuni dan Marlina mengenai motivasi pustakawan. Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan mengenai motivasi kerja terhadap kinerja pustakawan, dibuktikan dengan hasil presentase sejumlah 31, 5%. Maka dari itu penelitian terdahulu ini dapat dijadikan sebagai landasan, pedoman

⁴ Erri Ani, Pudji Muljono, and Eko Sri mulyani, "Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pustakawan Di Lingkup Kementerian Pertanian," *Jurnal Penyuluhan* 14, no. 1 (2018), <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v14i1.18030>.

dan pendukung oleh peneliti dalam melakukan sebuah penelitian.⁵ Penelitian dari Rizka Wahyuni dan Marlini tersebut lebih fokus kepada pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja pustakawan, sedangkan peneliti fokusnya ke analisis motivasi pustakawan dalam mewujudkan layanan prima, serta menjadikan motivasi pustakawan sebagai objek utama penelitian.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena menyangkut dengan layanan prima yang harusnya ditunjukkan ke hadapan publik terlebih kepada pemustaka di Perpustakaan IAIN Kudus. Tetapi masih banyak pustakawan di dalamnya yang kurang memerhatikan hal tersebut, sehingga peneliti tertarik untuk menganalisis motivasi pustakawan dalam mewujudkan layanan prima. Adapun permasalahan yang akan di kaji dalam penelitian ini, yaitu bagaimana motivasi pustakawan dalam mewujudkan layanan prima di perpustakaan? dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi pustakawan dalam melakukan layanan prima? Tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisis motivasi pustakawan dalam mewujudkan layanan prima di perpustakaan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang motivasi pustakawan, diharapkan dapat ditemukan strategi yang efektif untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat terus berperan sebagai pusat informasi yang dapat diandalkan oleh seluruh pemustaka.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian lapangan (field research), pendekatannya menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data ini melalui prosedur

⁵ Rizka Wahyuni and Marlini, "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan," *Jurnal Imam Bonjol* 7, no. 2 (2023): 88–98.

wawancara bebas tidak terstruktur dan studi kepustakaan. Metode wawancara peneliti gunakan untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai motivasi dan penghambat para Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus dalam mewujudkan layanan prima yang diberikan informan secara gamblang, mendalam, dan valid.⁶ Sedangkan Hasil studi kepustakaan mencakup, referensi dan literatur terkait tema penelitian serta penelitian terdahulu yang mutakhir dan relevan sesuai dengan tema penelitian dan menunjang keberhasilan penelitian.⁷ Dalam pengumpulan data melalui wawancara, peneliti melakukan wawancara terhadap 7 informan pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus, yang meliputi pelayanan sapa pustakawan, pelayanan teknis, pelayanan sirkulasi koleksi umum, pelayanan koleksi Islam, dan pelayanan koleksi tandon. Lokasi penelitian ada di Perpustakaan IAIN Kudus, Jl. Conge Ngembalrejo, Kec. Bae, Kab. Kudus, Jawa Tengah, kode pos 59322.

B. Pembahasan

1. Pustakawan

Pustakawan mengelola aktivitas perpustakaan dan memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan peran, visi, dan misi lembaga tempat mereka bekerja. Layanan ini didasarkan pada pengetahuan, dokumentasi, dan informasi yang dikumpulkan melalui pendidikan.⁸ Pustakawan, menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat (8), adalah orang yang memiliki keterampilan dalam mengelola dan memberikan pelayanan perpustakaan, yang

⁶ Nugrahani Farida, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa* (Surakarta: CakraBooks, 2014).

⁷ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2015).

⁸ amiratul Badii'ah, "Analisis Inovasi Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Jambi" (Universitas Jambi, 2022).

diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan khusus di bidang perpustakaan.⁹ Adapun tugas Pustakawan menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 32, diantaranya:

- a. Memberikan layanan prima kepada pemustaka.
- b. Menciptakan lingkungan perpustakaan yang mendukung dan kondusif.
- c. Menjadi contoh yang baik dan menjaga reputasi serta posisi lembaga sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Pustakawan Indonesia yang ideal harus memenuhi beberapa persyaratan berikut:

- a. Aspek Profesional: Pustakawan Indonesia mempunyai pendidikan ilmu pengetahuan yang resmi. Selain itu, diharapkan bahwa mereka memiliki bakat, keterampilan, kreativitas, kecerdasan, responsivitas, dan kecerdasan yang luas. Mereka juga harus berpikiran maju, mampu menyerap pengetahuan dari berbagai disiplin, bersikap obyektif (berbasis data), memiliki keahlian umum tetapi juga menguasai disiplin ilmu tertentu. Mereka juga harus peduli terhadap lingkungan, mematuhi kode etik profesi pustakawan, dan aktif terlibat dalam kepedulian dan kepedulian masyarakat.
- b. Aspek Kepribadian dan Perilaku: Pustakawan Indonesia harus beriman kepada Tuhan Yang Maha Esa, berpegang teguh pada prinsip-prinsip Pancasila, memiliki tanggung jawab sosial, solidaritas, dan etos kerja yang kuat. Selain itu, mereka harus mandiri, setia terhadap profesi, fleksibel, komunikatif, dan melayani dengan baik. Selain itu, mereka harus memiliki disiplin yang tinggi, selalu siap dan tanggap terhadap kemajuan teknologi

⁹ Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, "Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan" (Indonesia, 2007).

dan ilmu pengetahuan, terbuka terhadap kritik dan saran, dan mematuhi etika pustakawan Indonesia.¹⁰

Pustakawan harus secara konsisten mengikuti kode etik profesional yang berlaku. Berikut ini sikap dasar dan hak-hak pustakawan yang dapat ditemukan dalam pedoman Kode Etik Pustakawan Indonesia Bab III Pasal 3, yang mencakup:

- a. Berusaha menjalankan tugas sesuai dengan harapan masyarakat secara keseluruhan dan kebutuhan khusus pengguna perpustakaan;
- b. Berusaha mempertahankan tingkat kompetensi setinggi mungkin sambil berkewajiban untuk mengikuti perkembangan terbaru;
- c. Mencoba membedakan pendapat atau kepercayaan pribadi dari tanggung jawab profesional;
- d. Menjamin bahwa setiap keputusan dan tindakan didasarkan pada pemikiran profesional;
- e. Tidak menyalahgunakan posisi untuk kepentingan pribadi kecuali dalam hal jasa profesional;
- f. Melayani masyarakat dengan sopan dan bijaksana, baik dalam perkataan maupun perbuatan. Bersikap sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam perkataan maupun perbuatan.¹¹

Hak-hak pustakawan dijamin oleh undang-undang perpustakaan, yang menjamin bahwa pustakawan sebagai tenaga perpustakaan berhak atas:

- a. Penghasilan yang melebihi standar kebutuhan hidup serta jaminan kesejahteraan sosial.
- b. Pengembangan karir yang sesuai dengan tuntutan peningkatan kualitas.

¹⁰ Suhernik, "Superior Dan Layanan Prima Sebagai Bentuk Kepribadian Dan Layanan Berkualitas Bagi Pustakawan Profesional," *Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga* 1, no. 2 (2006): 30–35.

¹¹ Ngatini, "Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan," *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* 1, no. 1 (2018): 53–70.

- c. Kesempatan untuk menggunakan sarana, prasarana, dan fasilitas perpustakaan yang mendukung pelaksanaan tugas mereka.

Peran pustakawan sangat dibutuhkan dalam melaksanakan fungsinya untuk mewujudkan layanan prima kepada pemustaka. Suwarno menyatakan bahwa fungsi pustakawan yaitu sebagai seorang yang berupaya mencari dan menyajikan informasi¹² Dalam menjalankan fungsinya, pustakawan dituntut berwawasan luas, cekatan, rajin, terampil, ramah, cepat tanggap dalam membantu pemustaka untuk bisa menemukan informasi sesuai dengan kebutuhannya.

2. Pelayanan Prima

Menurut Daryanto Menurut Daryanto & Setyobudi dalam Buwana, “pelayanan prima” adalah terjemahan dari frase “*excellent service*”, yang secara harfiah berarti layanan yang terbaik atau sangat baik.¹³ Menurut Sutarno, pelayanan prima adalah layanan yang diberikan dengan cepat, tepat, mudah, sederhana, dan terjangkau¹⁴ Layanan prima dapat didefinisikan sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang sangat baik dan melampaui ekspektasi pelanggan;
- b. Pelayanan yang memiliki kualitas unggul, seperti empati, kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keandalan.
- c. Pelayanan berkualitas tinggi yang selalu tepat, relevan, dan sesuai dengan kebutuhan pelanggan secara konsisten
- d. Pelayanan yang memenuhi kebutuhan fisik dan psikologis klien.¹⁵

¹² W. Suwarno, *Psikologi Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2009).

¹³ Radiya Wira Buwana, “PELAYANAN PRIMA BERORIENTASI PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI,” *Pola Dan Polarisasi Gagasan Pustakawan Indonesia*, 2021, 38–53.

¹⁴ N.S Sutarno, *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi* (Jakarta: Panta Rei, 2005), <https://books.google.co.id/books?id=TfwaAAAACAAJ>.

¹⁵ F Rahayuningsih, “Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi,” *Jurnal Info Persadha Media Informasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma* 14. No 1 (2016): 14–20, https://www.e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/viewFile/114/101.

Di dalam Pasal 4 Undang-Undang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007, layanan perpustakaan ditujukan kepada semua orang, terutama pemustaka. Pustakawan diharapkan dapat memberikan layanan terbaik. Layanan prima didefinisikan sebagai upaya perusahaan atau organisasi untuk memberikan layanan terbaik sebagai bentuk perhatian terhadap pelanggan. Barata dalam Indiarti, menyebutkan enam komponen A yang dianggap sebagai pilar pengembangan layanan prima, yaitu:

- a. *Ability*, adalah pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mendukung layanan prima. Keterampilan ini termasuk melakukan pekerjaan dengan baik, berkomunikasi dengan baik, meningkatkan motivasi diri, dan membangun hubungan masyarakat untuk membangun hubungan di dalam dan di luar perpustakaan.
- b. *Attitude*, mengacu pada sikap atau tindakan yang selalu ditunjukkan saat melayani pemustaka.
- c. *Appearance*, adalah penampilan seseorang, baik fisik maupun non-fisik, yang mencerminkan rasa percaya diri dan kredibilitas seseorang di mata pemustaka.
- d. *Attention*, adalah kepedulian terhadap pelanggan, yang mencakup memperhatikan kebutuhan dan keinginan pembaca dan memahami kritik, saran, dan usulan mereka.
- e. *Action*, adalah apa yang dilakukan oleh pustakawan untuk memberikan layanan prima kepada pemustaka.
- f. *Accountability*, adalah sikap yang berorientasi kepada kebutuhan pemustaka sebagai perwujudan kepedulian untuk memberikan kepuasan.¹⁶

¹⁶ WIDYA INDIARTI, "Pustakawan Multi Talenta Dan Kepribadian Pustakawan Untuk Mewujudkan Layanan Prima," *Jurnal Pari* 7, no. 1 (2021): 49, <https://doi.org/10.15578/jp.v7i1.10310>.

Pelayanan prima tidak hanya memastikan bahwa pemustaka dapat menggunakan sumber daya perpustakaan, seperti koleksi, fasilitas, dan layanan, tetapi juga menghasilkan peningkatan kinerja perpustakaan, hubungan yang lebih baik antara pemustaka dan staf perpustakaan, citra perpustakaan yang lebih baik, dan peningkatan loyalitas pemustaka. Dari sudut pandang pemustaka, pelayanan prima memenuhi kebutuhan informasi mereka, memberikan kepuasan yang lebih baik, dan membuat mereka merasa lebih dihargai dan diperhatikan, serta pemustaka mendapatkan layanan yang lebih berkualitas.¹⁷

3. Motivasi

Menurut Hasibuan dalam Etna & Djami, motivasi berasal dari kata Latin “movere”, yang berarti dorongan atau pemberian tenaga penggerak. Motivasi membuat seseorang bersemangat untuk bekerja, bekerja secara efektif, dan mengintegrasikan semua upaya mereka untuk mencapai kebahagiaan.¹⁸ Motivasi juga dapat didefinisikan sebagai semua hal yang menimbulkan keinginan atau dorongan untuk melakukan sesuatu. Dengan demikian, motivasi adalah dorongan yang ada dalam diri seseorang untuk berusaha mengubah tingkah lakunya untuk memenuhi kebutuhannya.¹⁹

Motivasi adalah proses yang berasal dari elemen psikologis seseorang, di mana dorongan psikologis ini mengarahkan dan menentukan tindakan seseorang untuk mencapai tujuan yang diinginkannya.²⁰ Motivasi secara signifikan membentuk sikap

¹⁷ Achmad, *Layanan CintaPerwujudan Layanan Prima Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2012).

¹⁸ Zet Ena and Sirda H Djami, “Peranan Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Minat Personel Bhabinkamtibmas Polres Kupang Kota,” *Among Makarti* 13, no. 2 (2021): 68–77, <https://doi.org/10.52353/ama.v13i2.198>.

¹⁹ H B Uno, *Teori Motivasi Dan Pengukurannya: Analisis Di Bidang Pendidikan* (Bumi Aksara, 2021), https://books.google.co.id/books?id=8o5_tQEACAAJ.

²⁰ Vina Febiani Musyadad et al., “Supervisi Akademik Untuk Meningkatkan Motivasi

seseorang dan mendorong mereka untuk mencapai tujuan. Untuk mencapai tujuan, seseorang harus memiliki sikap kreatif dan tekad yang kuat. Keinginan ini memotivasi kita untuk bekerja dengan baik, mencapai hasil terbaik, dan mencapai hasil terbaik.²¹

Herzberg membagi motivasi menjadi dua kategori: motivasi intrinsik dan ekstrinsik. Motivasi intrinsik menunjukkan orientasi seseorang terhadap pandangan mereka tentang pekerjaan mereka, karena kepuasan dalam menyelesaikan tugas dapat menumpukan tingkat motivasi yang kuat. Adapun komponen tersebut adalah:

- a. *Achievement* (keberhasilan/ prestasi yang diraih), adalah pencapaian yang dicapai oleh seseorang dari pekerjaan yang telah mereka lakukan, yang telah memberikan kontribusi positif bagi perusahaan.
- b. *Recognition* (pengakuan orang lain), adalah sikap atau perilaku yang diberikan kepada seseorang sebagai penghargaan atas prestasi yang telah dicapainya.
- c. *Work itself* (pekerjaan), mengacu pada bagaimana seseorang melihat pekerjaan yang mereka lakukan, apakah mereka menyukainya atau tidak.
- d. *Responsibility* (tanggung jawab), adalah amanah yang diberikan kepada seseorang mengenai tanggung jawab atau tugas yang harus dipenuhi.
- e. *Growth* (kemajuan/ kesempatan untuk tumbuh), adalah kesempatan bagi karyawan atau pegawai untuk meningkatkan kinerja dan prestasi mereka untuk mencapai tujuan.

Kerja Guru Dalam Membuat Perangkat Pembelajaran," *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5, no. 6 (2022): 1936–41, <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i6.653>.

²¹ M Sembiring, J Jufrizen, and H Tanjung, "Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai," *Maneggio: Jurnal Ilmiah ...* 4 (2021): 131–44, <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/6775>.

Namun, faktor eksternal berasal dari sumber luar diri yang turut mempengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupan mereka. Misalnya, kondisi pekerjaan dapat menyebabkan ketidakpuasan karyawan jika kondisi tersebut tidak ada:

- a. *Pay and benefits* (gaji/keuntungan), adalah penghargaan yang diberikan kepada karyawan atas usaha, pikiran, dan keahlian mereka, disesuaikan dengan produktivitas dan intensitas kerja mereka. Imbalan biasanya diberikan dalam bentuk uang.
- b. *Company policy and administration* (kebijakan lembaga dan administrasi), mencakup aturan umum yang ditetapkan oleh manajer puncak serta administrasi yang mencakup segala hal terkait fasilitas pekerjaan di organisasi atau lembaga yang membantu menyelesaikan tugas.
- c. *Relationship with co-workers* (hubungan dengan rekan kerja), memengaruhi motivasi kerja seseorang. Hubungan yang saling mendukung dan bekerja sama berdampak positif, sementara hubungan yang saling menjatuhkan dapat berdampak negatif.
- d. *Quality and supervision* (pengawasan), adalah tingkat pengawasan langsung yang dilakukan oleh manajer puncak terhadap kinerja karyawan.
- e. *Working conditions and hygiene*, mencakup lingkungan kerja yang mendukung kenyamanan dan aktivitas karyawan. Lingkungan kerja yang baik menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, sedangkan kebersihan berkaitan dengan aspek keseharian karyawan.
- f. *Status*, eksistensi dan kedudukan seseorang dalam masyarakat atau lingkungannya.
- g. *Job Security*, adalah perlindungan yang diberikan kepada karyawan terhadap risiko bahaya atau kecelakaan kerja.

Perpustakaan berhasil atau gagal tergantung pada pemimpinnya. Kesuksesan organisasi atau lembaga sangat dipengaruhi oleh kualitas kepemimpinan. Pemimpin yang baik dapat mengelola perpustakaan dengan baik, memberikan motivasi positif kepada orang lain, dan menunjukkan cara terbaik untuk bekerja sama. Pemimpin perpustakaan harus memberikan motivasi kepada pustakawan atau stafnya. Dengan motivasi yang baik, pustakawan akan lebih siap untuk menyelesaikan tugasnya dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, untuk meningkatkan semangat dan aktivitas tim, penting untuk memupuk motivasi.²²

4. Motivasi Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan IAIN Kudus

Hasil wawancara dengan beberapa pustakawan mengungkapkan berbagai motivasi dalam memberikan layanan yang baik kepada pemustaka:

a. Motivasi Pustakawan dalam memberikan layanan yang baik untuk pemustaka

Pustakawan R menekankan bahwa motivasi utama adalah tanggung jawab profesional sebagai pustakawan serta sebagai bentuk aktualisasi kinerja. Sejalan dengan itu, pustakawan Y menyatakan bahwa motivasi berasal dari rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan dan komitmen untuk bekerja secara profesional. Pustakawan G menambahkan bahwa memberikan layanan yang baik adalah sebuah prinsip timbal balik; jika ingin menerima layanan yang baik, kita juga harus memberikan yang terbaik. Pustakawan I menyoroti bahwa selain kesadaran akan tanggung jawab, motivasi

²² Erik Septian Chandra and Elva Rahmah, "Motivasi Kerja Pustakawan Di Perpustakaan Politeknik Pertanian Universitas Andalas Payakumbuh," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 1 (2012).

juga dipengaruhi oleh keinginan untuk menjadi pustakawan yang baik dan mendapatkan insentif.

Pustakawan N melihat bahwa memberikan pelayanan prima adalah tugas dan kewajiban yang melekat dalam profesi pustakawan. Sementara itu, pustakawan F menjelaskan bahwa kesadaran akan tanggung jawab kerja serta keinginan untuk selalu memberikan yang terbaik dan bermanfaat bagi orang lain menjadi motivasi yang kuat dari dalam diri. Keseluruhan wawancara ini menunjukkan bahwa motivasi pustakawan dalam memberikan pelayanan prima didorong oleh tanggung jawab profesional, kesadaran pribadi, dan keinginan untuk memberikan manfaat bagi pemustaka.

b. Faktor penghambat dalam melakukan layanan prima

Pustakawan R mengungkapkan bahwa mood, kondisi kesehatan, serta kondisi internal perpustakaan seperti kurangnya perhatian dari pimpinan dan sulitnya komunikasi dengan rekan kerja sangat berpengaruh terhadap motivasi. Pustakawan Y menambahkan bahwa kejenuhan terhadap rutinitas pekerjaan juga dapat mengurangi semangat dalam memberikan layanan yang optimal. Pustakawan G menggarisbawahi bahwa menghadapi karakter pemustaka yang beragam, terutama yang menjengkelkan, dapat berdampak negatif pada motivasi. Senada dengan itu, pustakawan I menyatakan bahwa kurangnya perhatian dari pimpinan, ketidaksefahaman dengan rekan kerja, serta suasana hati yang kurang baik merupakan faktor-faktor yang sangat mempengaruhi motivasi dalam memberikan layanan.

Pustakawan N menyoroti kurangnya apresiasi sebagai penyebab utama berkurangnya motivasi, sementara pustakawan F menekankan bahwa sikap dan perilaku yang kurang baik dari pemustaka juga dapat mengurangi semangat dalam memberikan pelayanan. Kesimpulannya, motivasi pustakawan dipengaruhi oleh

berbagai faktor internal dan eksternal, termasuk kondisi kesehatan, lingkungan kerja, apresiasi, serta interaksi dengan pemustaka.

c. Faktor pendukung dalam memberikan layanan prima

Pustakawan R menyatakan bahwa cinta terhadap pekerjaan adalah kunci utama dalam membangun motivasi. Pustakawan Y menambahkan bahwa prinsip bekerja sebagai bentuk ibadah serta lingkungan kerja yang kondusif dan menyenangkan sangat berperan dalam meningkatkan motivasi. Pustakawan G mengungkapkan bahwa perhatian dari pimpinan serta dukungan lingkungan kerja memiliki dampak signifikan terhadap motivasi dalam pelayanan.

Pustakawan I juga menekankan pentingnya pimpinan yang peduli terhadap perpustakaan serta rekan kerja yang memiliki visi yang sama untuk membangun motivasi yang kuat. Pustakawan N menyoroti pentingnya penghargaan dan gaji yang memadai sebagai pendorong utama dalam memberikan layanan yang prima. Namun, pustakawan F mengingatkan bahwa sikap dan perilaku pemustaka yang kurang baik bisa menjadi faktor yang mengurangi motivasi. Secara keseluruhan, wawancara ini mengindikasikan bahwa motivasi pustakawan dipengaruhi oleh cinta terhadap pekerjaan, prinsip kerja, dukungan pimpinan, lingkungan kerja.

d. Pentingnya motivasi dalam mewujudkan layanan prima

Pustakawan R menyatakan bahwa motivasi adalah dorongan yang membuat seseorang berusaha melakukan hal yang mereka inginkan, seperti memberikan layanan prima. Pustakawan Y menambahkan bahwa motivasi memberikan semangat dalam bekerja dan mendorong seseorang untuk selalu berusaha memberikan yang terbaik. Pustakawan G menekankan bahwa tanpa motivasi, pelayanan yang diberikan hanya akan bersifat biasa tanpa ada usaha ekstra untuk mencapai kualitas terbaik. Pustakawan I sependapat,

dengan menyatakan bahwa motivasi yang baik dari pustakawan sangat penting untuk mewujudkan pelayanan prima.

Pustakawan N juga menekankan bahwa agar pustakawan dapat menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik, motivasi sangat diperlukan. Pustakawan F menegaskan bahwa motivasi adalah kunci untuk menumbuhkan semangat dalam melaksanakan pekerjaan. Keseluruhan wawancara ini menunjukkan bahwa motivasi merupakan elemen penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan pustakawan, mendorong mereka untuk bekerja dengan semangat dan berusaha memberikan layanan yang terbaik.

Berdasarkan hasil penelitian terdapat dua motivasi yang dimiliki oleh para pustakawan, yaitu motivasi intrinsik dan motivasi ekstrinsik:

- a. Motivasi intrinsik adalah keinginan yang muncul dari dalam diri pribadi. Bukan dari pengaruh orang lain atau keinginan yang distimulasi oleh faktor eksternal. Contoh: keinginan untuk mengeksplorasi kemampuan diri.
- b. Motivasi ekstrinsik ini beralikan dari motivasi instrinsik, yakni keinginan yang muncul akibat dari pengaruh eksternal. Misalnya user berkunjung ke perpustakaan karena perpustakaannya aman dan nyaman untuk dikunjungi. Bisa juga karena adanya penghargaan atau apresiasi dari perpustakaan.
- c. Berikut ini ringkasan motivasi yang dimiliki oleh pustakawan IAIN Kudus dalam bentuk bagannya:

Tabel 1. Kategori Motivasi Pustakawan di Perpustakaan IAIN Kudus dalam Mewujudkan Layanan Prima

Kategori Motivasi	Indikator	Pernyataan
Motivasi Intrinsik	<i>Achievement</i>	Selalu berkarya dalam menciptakan tulisan-tulisan mengenai pelayanan perpustakaan, membuat pelatihan zotero atau mendeley, menjadi narasumber yang menjelaskan mengenai minat baca atau pelayanan prima, membuat program pembaruan sistem informasi perpustakaan yang semakin memudahkan akses bagi para pemustaka.
	<i>Recognition</i>	Mendapatkan apresiasi baik dari pimpinan atau dari rekan kerja lainnya terhadap kinerjanya dalam meningkatkan pelayanan dan reputasi perpustakaan.
	<i>Work Itself</i>	Menguasai koleksi buku di Perpustakaan, melayani pengunjung dengan ramah, memberikan pelayanan kepada pengunjung dengan cepat dan tepat, senang dan puas ketika dapat membantu pemustaka yang kesulitan mencari buku untuk menyelesaikan tugasnya.
	<i>Responsibility</i>	tanggung jawab dan komitmen profesional sebagai pustakawan serta sebagai bentuk aktualisasi kinerja, jika ingin menerima layanan yang baik, kita juga harus memberikan yang terbaik, kesadaran pribadi, dan keinginan untuk memberikan manfaat bagi pemustaka.
	<i>Growth</i>	Aktif mengikuti seminar, pelatihan, mengikuti perlombaan

	<i>Pay and benefits</i>	Pimpinan memfasilitasi dan memberikan tiket liburan atau rekreasi, gaji sesuai dengan pekerjaan yang dilakukan, serta manfaat seperti tunjangan kesehatan yang membantu merasa aman dan fokus pada pekerjaan.
	<i>Company policy and administration</i>	Kebijakan yang dibuat jelas menenai jam kerja, prosedur peminjaman dan pengembalian buku, serta pengelolaan koleksi yang membantu pustakawan menjalankan tugas dengan efisien.
	<i>Relationship with co-workers</i>	Hubungan dengan rekan kerja yang saling mendukung dan bekerja sama atau malah saling menjatuhkan serta bersaing untuk menjadi lebih unggul.
Motivasi Ekstrinsik	<i>Quality and supervision</i>	Pengawasan yang konstruktif dari pimpinan, memberikan umpan balik yang membangun tanpa mengurangi kebebasan pustakawan dalam menjalankan tugas.
	<i>Working conditions and hygiene,</i>	Lingkungan kerja yang nyaman dan bersih, ruang kerja yang terorganisir dengan baik, serta fasilitas pendukung seperti AC, meja, dan komputer yang terawat.
	<i>Status</i>	Keberadaan pustakawan yang dihargai di lingkungan perpustakaan dan diakui perannya oleh mahasiswa dan dosen dalam mendukung aktivitas akademik.
	<i>Job Security</i>	Keamanan pekerjaan sebagai pustakawan yang memiliki status pegawai tetap, memberi rasa aman dan stabilitas untuk bekerja dengan fokus.

5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan IAIN Kudus

Berdasarkan penelitian yang peneliti lakukan, dari beberapa sumber dapat diperoleh data, bahwa motivasi pustakawan di perpustakaan IAIN kudus memiliki motivasi intrinsik yang baik karena pustakawan menyadari bahwa sebagai petugas fungsional, pustakawan idealnya mempunyai tanggung jawab yang Ketika menjalankan amanah profesinya, hal ini juga bisa dilihat dari latar belakang pendidikan yang mereka pilih yaitu jurusan Ilmu Perpustakaan sehingga mereka bisa mengaplikasikan ilmunya sebagai aktualisasi diri. Motivasi ekstrinsik sebagai pustakawan yaitu dengan insentif yang layak, yang sudah diterima setiap bulan menjadi motivasi mereka untuk bekerja secara professional.

Suprihanto menjelaskan bahwa motivasi terhadap pekerjaan yang dilakukan memengaruhi kinerja atau prestasi seseorang. Seseorang memiliki tingkat kinerja yang lebih tinggi jika mereka memiliki motivasi yang lebih besar untuk menyelesaikan tugas mereka, sementara tingkat kinerja yang lebih rendah jika mereka memiliki motivasi yang lebih rendah.²³

Motivasi Pustakawan IAIN Kudus adalah komponen yang sangat penting dalam memberikan layanan prima karena dengan adanya motivasi, pustakawan akan senang dan lebih bersemangat untuk memberikan layanan yang terbaik, sehingga dapat mewujudkan layanan prima bagi pemustaka. Ada beberapa hal yang menjadi faktor penyebab yang mempengaruhi motivasi pustakawan IAIN Kudus yaitu: Faktor pendukung, antara lain:

²³ Ani, Muljono, and Sri mulyani, "Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pustakawan Di Lingkup Kementerian Pertanian."

Tabel 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Motivasi pustakawan dalam Mewujudkan Pelayanan Prima

Faktor Pendukung	Faktor Penghambat
Pemimpin yang peduli dengan perkembangan perpustakaan	Kurang adanya perhatian dari pimpinan terhadap kesejahteraan stafnya, perintah pimpinan berlebihan dan hanya menguntungkan dirinya
Rekan kerja yang mudah diajak kerjasama, kompak dan harmonis dalam menyikapi perbedaan pendapat, saling membantu dan menghibur	Rekan kerja yang saling menjatuhkan, bersaing, menjilat, sulit diajak kerjasama, baperan, dan kurang kompak
Lingkungan kerja yang baik dan nyaman	Attitude pemustaka yang kurang sopan dan santun, semena-mena
Intensif yang layak	Tubuh sedang tidak vit, mental sedang down, suasana hati sedang idak enak, ada masalah keluarga

C. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa motivasi memainkan peran kunci dalam mewujudkan layanan prima yang diberikan oleh pustakawan. Motivasi mereka terutama didorong oleh rasa tanggung jawab profesional, kesadaran pribadi, serta keinginan untuk memberikan manfaat kepada pemustaka. Namun, motivasi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kondisi internal perpustakaan, perhatian dari pimpinan, suasana kerja, dan interaksi dengan pemustaka. Meski demikian, cinta terhadap pekerjaan, lingkungan kerja yang kondusif, serta penghargaan yang memadai adalah faktor-faktor yang mampu membangun motivasi yang kuat. Motivasi yang baik tidak hanya mendorong pustakawan untuk bersemangat dalam bekerja, tetapi juga menjadi fondasi penting untuk memastikan pelayanan yang berkualitas dan optimal bagi pemustaka. Tanpa motivasi, pelayanan yang diberikan cenderung biasa saja dan tidak mencapai standar prima. Oleh karena itu, menciptakan lingkungan yang mendukung

dan memberikan apresiasi yang layak sangat penting untuk menjaga dan meningkatkan motivasi pustakawan dalam memberikan layanan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2012.
- Ani, Erri, Pudji Muljono, and Eko Sri mulyani. "Hubungan Motivasi Kerja Dengan Kinerja Pustakawan Di Lingkup Kementerian Pertanian." *Jurnal Penyuluhan* 14, no. 1 (2018). <https://doi.org/10.25015/penyuluhan.v14i1.18030>.
- Badii'ah, Amiratul. "Analisis Inovasi Pelayanan Perpustakaan Pada Masa Pandemi Covid-19 di Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Jambi." Universitas Jambi, 2022.
- Buwana, Radiya Wira. "Membentuk Sikap Pelayanan Pustakawan Yang Bercitra Positif" *Libraria* 8, no. 2 (2020): 211–30.
- . "Mengetahui Faktor-Faktor Psikologis yang Membentuk Perilaku pemustaka." *Jurnal Kajian Informasi Dan Perpustakaan* 12, no. 2 (2020): 187–202.
- . "Pelayanan Prima Berorientasi Pemustaka Pada Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Pola Dan Polarisasi Gagasan Pustakawan Indonesia*, 2021, 38–53.
- Chandra, Erik Septian, and Elva Rahmah. "Motivasi Kerja Pustakawan Di Perpustakaan Politeknik Pertanian Universitas Andalas Payakumbuh." *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan* 1, no. 1 (2012).
- Ena, Zet, and Sirda H Djami. "Peranan Motivasi Intrinsik Dan Motivasi Ekstrinsik Terhadap Minat Personel Bhabinkamtibmas Polres Kupang Kota." *Among Makarti* 13, no. 2 (2021): 68–77. <https://doi.org/10.52353/ama.v13i2.198>.
- Farida, Nugrahani. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta: CakraBooks, 2014.
- Indiarti, Widya. "Pustakawan Multi Talenta Dan Kepribadian Pustakawan Untuk Mewujudkan Layanan Prima." *Jurnal Pari* 7, no. 1 (2021): 49. <https://doi.org/10.15578/jp.v7i1.10310>.

- Indonesia, Perpustakaan Nasional Republik. "Undang-Undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan." Indonesia, 2007.
- Musyadad, Vina Febiani, Hanafiah Hanafiah, Rahman Tanjung, and Opan Arifudin. "Supervisi Akademik Untuk Meningkatkan Motivasi Kerja Guru Dalam Membuat Perangkat Pembelajaran." *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* 5, no. 6 (2022): 1936–41. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i6.653>.
- Ngatini. "Pelayanan Prima: Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan." *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia* 1, no. 1 (2018): 53–70.
- Rahayuningsih, F. "Menuju Layanan Prima Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi." *Jurnal Info Persadha Media Informasi Perpustakaan Universitas Sanata Dharma* 14. No 1 (2016): 14–20. https://www.e-journal.usd.ac.id/index.php/Info_Persadha/article/viewFile/114/101.
- Rodin, Rhoni. "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi." *Jurnal Perpustakaan Dan Informasi* 2, no. 1 (2015): 1–20.
- Sembiring, M, J Jufrizen, and H Tanjung. "Efek Mediasi Kepuasan Kerja Pada Pengaruh Motivasi Dan Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai." *Maneggio: Jurnal Ilmiah ...* 4 (2021): 131–44. <https://jurnal.umsu.ac.id/index.php/MANEGGIO/article/view/6775>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2015.
- Suhernik. "Superior Dan Layanan Prima Sebagai Bentuk Kepribadian Dan Layanan Berkualitas Bagi Pustakawan Profesional." *Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga* 1, no. 2 (2006): 30–35.
- Sutarno, N.S. *Tanggung Jawab Perpustakaan Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi*. Jakarta: Panta Rei, 2005. <https://books.google.co.id/books?id=TfwaAAAACAAJ>.
- Suwarno, W. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2009.

Uno, H B. *Teori Motivasi Dan Pengukurannya: Analisis Di Bidang Pendidikan*. Bumi Aksara, 2021. https://books.google.co.id/books?id=8o5_tQEACAAJ.

Wahyuni, Rizka, And Marlina. "Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan." *Jurnal Imam Bonjol* 7, No. 2 (2023): 88–98.