

**ANALISIS PENERAPAN *KNOWLEDGE CAPTURE* MENGGUNAKAN
MODEL *SECI* PADA PELAYANAN SIRKULASI KOLEKSI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PAMEKASAN**

SKRIPSI



Oleh:

HANIFA RAYHAN NOORDINI

NIM. 220607110008

**PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG**

2026

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS PENERAPAN *KNOWLEDGE CAPTURE* MENGGUNAKAN
MODEL *SECI* PADA PELAYANAN SIRKULASI KOLEKSI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PAMEKASAN**

SKRIPSI

Oleh:

HANIFA RAYHAN NOORDINI

NIM. 220607110008

Diajukan Kepada :

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam

Memperoleh Gelar Sarjana Sains Informasi (S.S.I)

PROGRAM STUDI PERPUSTAKAAN DAN SAINS INFORMASI

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM

MALANG

2026

HALAMAN PERSETUJUAN

ANALISIS PENERAPAN *KNOWLEDGE CAPTURE* MENGGUNAKAN
MODEL *SECI* PADA PELAYANAN SIRKULASI KOLEKSI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PAMEKASAN

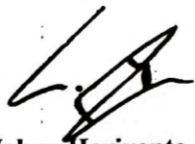
SKRIPSI

Oleh:

HANIFA RAYHAN NOORDINI
NIM. 220607110008

Telah Disetujui Untuk Diuji
Tanggal: 26 Mei 2026

Pembimbing I



Wahyu Hariyanto, M.M.
NIP. 198907212019031007

Pembimbing II



Ach. Nizam Rifqi, M.A.
NIP. 199206092022031002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas Sains dan Teknologi



M. Mdawamah, M.IP.
NIP. 19900223 201801 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

ANALISIS PENERAPAN *KNOWLEDGE CAPTURE* MENGGUNAKAN MODEL *SECI* PADA PELAYANAN SIRKULASI KOLEKSI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PAMEKASAN

SKRIPSI

Oleh:

HANIFA RAYHAN NOORDINI
NIM. 220607110008

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi dan dinyatakan
diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Sains Informasi (S.S.I) pada tanggal 26 Mei 2026

Susunan Dewan Penguji

Tanda Tangan

Ketua Penguji : Annisa Fajriyah, M.A.
NIP. 199304142024062001

(.....)

Anggota Penguji I : Fakhris Khusnu Reza Mahfud, M.Kom
NIP. 199005062019031007

(.....)

Anggota Penguji II : Wahyu Hariyanto, M.M.
NIP. 198907212019031007

(.....)

Anggota Penguji III : Ach. Nizam Rifqi, M.A.
NIP. 199206092022031002

(.....)

Mengetahui,

Ketua Pustakalayan, Studi Perpustakaan dan Sains Informasi
Perpustakaan Sains dan Teknologi




Hani Mudawamah, M.IP
NIP. 19900223 201801 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Hanifa Rayhan NoorDini
NIM : 220607110008
Prodi : Perpustakaan dan Sains Informasi
Fakultas : Sains dan Teknologi
Judul Skripsi : Analisis Penerapan *Knowledge Capture* Menggunakan Model *SECI* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil tulisan saya melalui penelitian dan observasi yang telah saya lakukan. Bukan merupakan plagiasi, pengambilan data orang lain, ataupun ide orang lain yang saya akui sebagai tulisan ilmiah saya sendiri. Seluruh data rujukan dan sumber informasi sekunder telah saya cantumkan melalui sitasi tertera pada daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tulisan skripsi ini merupakan hasil plagiasi, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Malang, 26 Mei 2026
Yang membuat pernyataan,



METERAI
TEMPEL
35CC2AOX050146011
Hanifa Rayhan NoorDini
NIM. 220607110008

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur yang tak terhingga, penulis mengucapkan Alhamdulillah kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia dan petunjuk-Nya dan tak lupa, shalawat, serta salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, doa, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan rendah hati, penulis mengucapkan terima kasih secara khusus kepada:

1. Ayah Mohamad Saefullah dan ebok Hosnol Chotimah, kedua orang tua penulis yang selalu menjadi sumber kekuatan dan motivasi terbesar penulis. Terima kasih atas doa yang senantiasa dipanjatkan, semangat yang terus ditularkan, serta cinta dan dukungan yang tidak pernah terputus. Tanpa doa dan keyakinan yang Ayah dan Ebok berikan, penulis tidak akan mampu sampai pada titik ini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan kasih sayang yang tak ternilai sepanjang perjalanan hidup penulis.
2. Diri sendiri, yang telah mampu bertahan di tengah berbagai dinamika penyusunan skripsi, mengalahkan rasa takut, malas, dan keraguan diri. Meskipun beberapa kali merasa lelah dan ingin menyerah, penulis tetap memilih untuk bangkit dan menyelesaikan apa yang telah dimulai hingga mencapai titik ini.
3. M. Fatkhul Ulum, yang senantiasa hadir memberikan dukungan, semangat, dan doa dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kesabaran, perhatian, serta waktu yang telah diberikan untuk mendengarkan keluh kesah penulis di tengah berbagai dinamika yang dihadapi. Semoga tetap hadir di setiap bab berikutnya dalam kehidupan penulis.
4. Bapak Wahyu Hariyanto, MM dan Bapak Ach. Nizam Rifqi, M.A., selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing penulis selama proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas arahan, bimbingan, serta ilmu yang sangat berharga, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ini dengan baik.
5. Kota Malang, yang telah menjadi saksi perjalanan penulis selama kurang lebih 4 tahun dalam menempuh pendidikan, serta tempat penulis untuk terus

berkembang dan bertumbuh hingga proses penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Terimakasih kota malang.

6. Lagu-lagu Oasis, The Beatles, dan Perunggu, sebagai teman yang selalu hadir saat penulis membutuhkan waktu untuk melepaskan stres di tengah proses penyusunan skripsi. Bagi penulis, musik tersebut menjadi salah satu bentuk self-healing sederhana yang membantu menjaga semangat dan konsistensi hingga karya ini dapat terselesaikan.
7. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan, yang telah memberikan kesempatan, bantuan, serta dukungan kepada penulis dalam proses pengumpulan data hingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul “Analisis Penerapan Knowledge Capture Menggunakan Model SECI pada Layanan Sirkulasi Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan” dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Penulis menyadari bahwa proses ini tidak akan berjalan lancar tanpa dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sehingga, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hj. Ilfi Nur Diana, M.Si. selaku rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Dr. Agus Mulyono, M.Kes. selaku Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Nita Siti Mudawamah, M.IP. selaku Ketua Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Wahyu Hariyanto, MM, dan Bapak Ach.Nizam Rifqi, M.A., selaku Dosen Pembimbing.
5. Ibu Annisa Fajriyah, M.A. dan Bapak Fakhris Khusnu Reza Mahfud, M.Kom selaku Dosen Penguji.
6. Ibu Annisa Fajriyah, M.A., selaku Dosen Wali.
7. Kedua orang tua dan keluarga penulis.
8. Seluruh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan yang terlibat.
9. Teman-teman angkatan 2022 Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi yang telah memberikan warna serta kenangan selama masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan belum sempurna. Akan tetapi, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, wawasan baru, dan menambah ilmu pengetahuan bagi para pembaca skripsi ini dan juga bagi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Malang, 26 Mei 2026

Penulis,
Hanifa Rayhan NoorDini

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
مستخلص البحث.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
1.5 Batasan Masalah.....	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Tinjauan Pustaka	9
2.2 Landasan Teori.....	12
2.2.1 Knowledge Management	12
2.2.2 Knowledge Capture.....	12
2.2.3 SECI (<i>Socialization, Externalization, Combination, Internalization</i>)	13
2.2.4 Nilai Maqashid Syariah.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Alur Penelitian	17
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian	19

3.4 Subjek dan Objek Penelitian	20
3.5 Sumber Data.....	20
3.6 Instrumen Penelitian.....	21
3.7 Teknik Pengumpulan Data	23
3.8 Analisis Data	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Hasil dan Pembahasan.....	26
4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan.....	26
4.1.2 Struktur Organisasi	27
4.1.3 Tugas Layanan Sirkulasi Koleksi.....	28
4.1.4 Penerapan Knowledge Capture pada Layanan Sirkulasi Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan	29
BAB V PENUTUP.....	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Timeline Penelitian.....	19
Tabel 3. 2 Informan Penelitian.....	21
Tabel 3. 3 Pedoman Wawancara	22
Tabel 4. 1 Knowledge Note Layanan Sirkulasi Koleksi.....	52
Table 4. 2 Standardized Knowledge Point Layanan Sirkulasi	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur metode SECI	13
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	18
Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data oleh Miles dan Huberman	25
Gambar 4. 1 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan	26
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perpusip	27
Gambar 4. 3 Layanan Sirkulasi Koleksi	28
Gambar 4. 4 Alur SECI Model	29
Gambar 4. 5 SOP Layanan Pengembalian Koleksi.....	43
Gambar 4. 6 SOP Layanan Peminjaman Koleksi	44
Gambar 4. 7 Infografis Prosedur Pembuatan Kartu Anggota	46
Gambar 4. 8 Alur Proses Layanan Peminjaman Koleksi.....	59
Gambar 4. 9 Alur Proses Layanan Pengembalian Koleksi	59
Gambar 4. 10 Slims Pengembalian Koleksi.....	62
Gambar 4. 11 OPAC Layanan Sirkulasi Koleksi.....	64
Gambar 4. 12 Kerangka Knowledge Capture <i>Present Condition</i>	70
Gambar 4. 13 Kerangka Knowledge Capture	71
Gambar 4. 14 Kerangka Kerja Ideal Knowledge Capture	72
Gambar 4. 15 Kegiatan Workshop Pustakawan.....	78
Gambar 4. 16 Konten Layanan Pengembalian Koleksi	80
Gambar 4. 17 Kegiatan Workshop Pemustaka	83

ABSTRAK

NoorDini, Hanifa Rayhan. 2026. **Analisis Penerapan *Knowledge Capture* Menggunakan Model SECI Pada Pelayanan Sirkulasi Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan**. Skripsi. Program Studi Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Pembimbing: (I) Wahyu Hariyanto, MM (II) Ach. Nizam Rifqi, M.A.

Kata kunci: Knowledge Capture, Model SECI, Tacit Knowledge, Eksplisit Knowledge, Pelayanan Sirkulasi, Perpustakaan.

Pada layanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan telah tersedia standar pengetahuan tertulis sebagai pedoman kerja. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan perbedaan pemahaman layanan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara pengetahuan eksplisit dan tacit pustakawan. Kondisi tersebut mendorong perlunya analisis terhadap proses knowledge capture untuk mengetahui apakah pengetahuan kerja pustakawan telah tercapture atau tidak. Penelitian ini bertujuan menganalisis penerapan knowledge capture menggunakan model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) pada layanan sirkulasi koleksi. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara mendalam dengan informan kepala bidang layanan, pustakawan senior, pustakawan baru, staf layanan sirkulasi, dan petugas administrasi layanan. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa knowledge capture telah berlangsung melalui empat tahapan SECI. Pada tahap socialization pengetahuan dibagikan melalui interaksi kerja dan diskusi. Pada tahap externalization, pengetahuan dituangkan dalam SOP dan prosedur layanan. Pada tahap combination, pengetahuan diintegrasikan dengan aturan layanan, OPAC, dan sistem SLiMS. Pada tahap internalization, pengetahuan diterapkan kembali melalui praktik kerja dan kegiatan pengembangan kompetensi. Meskipun proses knowledge capture telah berjalan, masih terdapat pengetahuan kerja yang belum terdokumentasi dalam prosedur kerja. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan penyusunan *knowledge note*, *standardized knowledge point*, dan kerangka kerja ideal guna mendukung transfer pengetahuan dan meningkatkan konsistensi layanan.

ABSTRACT

NoorDini, Hanifa Rayhan. 2026. **Analysis of the Application of Knowledge Capture Using the SECI Model in the Collection Circulation Service of the Pamekasan Regency Library and Archives Service. Thesis. Library and Information Science Study Program, Faculty of Science and Technology, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Advisors: (I) Wahyu Hariyanto, MM (II) Ach. Nizam Rifqi, M.A.**

Keywords: Knowledge Capture, SECI Model, Tacit Knowledge, Explicit Knowledge, Circulation Services, Library.

In the circulation services of the Department of Library and Archives of Pamekasan Regency, written knowledge standards have been established as work guidelines. However, in practice, differences in service understanding are still found, indicating a gap between explicit and tacit knowledge among librarians. This condition highlights the need to analyze the knowledge capture process to determine whether librarians' working knowledge has been properly captured. This study aims to analyze the implementation of knowledge capture using the SECI model (Socialization, Externalization, Combination, Internalization) in circulation services. The research method used is descriptive qualitative, conducted through observation and in-depth interviews with informants, including the head of the service division, senior librarians, junior librarians, circulation staff, and administrative officers. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results show that knowledge capture has been implemented through the four stages of the SECI model. In the socialization stage, knowledge is shared through work interactions and discussions. In the externalization stage, knowledge is articulated into SOPs and service procedures. In the combination stage, knowledge is integrated with service regulations, OPAC, and the SLiMS system. In the internalization stage, knowledge is reapplied through daily work practices and competency development activities. Although the knowledge capture process has been implemented, there is still some working knowledge that has not been documented in formal procedures. Therefore, this study recommends the development of knowledge notes, standardized knowledge points, and an ideal framework to support knowledge transfer and improve service consistency.

مستخلص البحث

نور ديني، حنيفة ربحان. ٢٠٢٦. تحليل تطبيق استخلاص المعرفة باستخدام نموذج SECI في خدمات إعاره المجموعات بمصلحة المكتبات والأرشيف في محافظة باميكاسان. رسالة جامعية، قسم علم المكتبات والمعلومات، كلية العلوم والتكنولوجيا، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية بمالاتنغ، تحت إشراف وهيو هاريانتو، ماجستير في الإدارة، وأخ. نظام رفقي، ماجستير في الآداب.

الكلمات المفتاحية: التقاط المعرفة، نموذج SECI، المعرفة الضمنية، المعرفة الصريحة، خدمات الإعارة، المكتبة.

في خدمات تداول المجموعات في إدارة المكتبات والأرشيف بمحافظة باميكاسان، تتوفر معايير معرفة مكتوبة تُستخدم كدليل للعمل، ومع ذلك لا تزال تُلاحظ في الممارسة العملية اختلافات في فهم الخدمة، مما يدل على وجود فجوة بين المعرفة الصريحة والمعرفة الضمنية لدى أمناء المكتبات، وقد دفعت هذه الحالة إلى ضرورة تحليل عملية التقاط المعرفة (Knowledge Capture) لمعرفة ما إذا كانت المعرفة العملية لأمناء المكتبات قد تم التقاطها بشكل جيد أم لا، وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل تطبيق عملية التقاط المعرفة باستخدام نموذج SECI (التنشئة الاجتماعية، الإخراج، الدمج، الاستيعاب) في خدمات تداول المجموعات، وقد استخدم المنهج الوصفي النوعي من خلال الملاحظة والمقابلات المتعمقة مع رئيس قسم الخدمات، وأمناء المكتبات ذوي الخبرة، وأمناء المكتبات الجدد، وموظفي خدمات التداول، وموظفي الإدارة، وتم تحليل البيانات من خلال تقليل البيانات وعرضها واستخلاص النتائج، وأظهرت نتائج الدراسة أن عملية التقاط المعرفة قد تمت عبر المراحل الأربع لنموذج SECI، ففي مرحلة التنشئة الاجتماعية يتم تبادل المعرفة من خلال التفاعل في العمل والنقاش، وفي مرحلة الإخراج يتم توثيق المعرفة في إجراءات التشغيل القياسية (SOP) وإجراءات الخدمة، أما في مرحلة الدمج فتُدمج المعرفة مع لوائح الخدمة ونظام OPAC ونظام SLiMS، وفي مرحلة الاستيعاب تُعاد تطبيق المعرفة من خلال الممارسات العملية اليومية وأنشطة تطوير الكفاءات، وعلى الرغم من تنفيذ عملية التقاط المعرفة لا تزال هناك بعض المعارف العملية التي لم يتم توثيقها ضمن إجراءات العمل، لذلك توصي هذه الدراسة بإعداد ملاحظات المعرفة (Knowledge Note) ونقاط المعرفة المعيارية (Standardized Knowledge Point) وإطار عمل مثالي لدعم نقل المعرفة وتعزيز اتساق الخدمات.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital menuntut organisasi untuk mampu mengelola pengetahuan secara lebih sistematis dan terstruktur. Pengetahuan menjadi salah satu aset paling penting dalam organisasi, karena dari pengetahuanlah proses pengambilan keputusan, inovasi, dan peningkatan kinerja dapat dilakukan secara lebih tepat. Pengetahuan bukan sekedar kumpulan informasi, tetapi hasil dari proses interpretasi, pengalaman, dan keterampilan yang jika dikelola dengan baik dapat meningkatkan efektivitas organisasi. Pada sektor publik, pengetahuan tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai, tetapi juga berperan penting dalam memastikan kontinuitas pelayanan kepada masyarakat (Dalkir, 2017).

Pengelolaan pengetahuan yang baik menjadi kunci untuk menjaga konsistensi mutu layanan dan mendorong inovasi dalam tata kelola pemerintahan. Pengetahuan yang tidak terdokumentasi dengan baik dapat menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan mengurangi kualitas pengambilan keputusan. Pengetahuan juga merupakan aset intelektual yang membedakan suatu organisasi dari organisasi lainnya, karena di dalamnya terkandung nilai, budaya, serta praktik terbaik yang berkembang dari pengalaman kerja. Pengetahuan dapat memberikan manfaat nyata apabila proses transfer pengetahuan dan keterampilan individu dibagikan serta dimanfaatkan secara lebih luas dalam organisasi (Gable et al., 1998).

Dalam konteks pelayanan publik, pengelolaan pengetahuan berperan penting dalam menjaga konsistensi mutu layanan yang diberikan kepada masyarakat. Ketika pengetahuan tidak terdokumentasi dengan baik, pegawai sering mengandalkan pengalaman masing-masing sehingga muncul perbedaan pemahaman dalam pelaksanaan tugas. Situasi ini dapat memengaruhi akurasi, ketepatan informasi, dan kelancaran proses layanan. Kondisi tersebut semakin relevan ketika melihat bagaimana instansi pemerintah yang bergerak di bidang

informasi, khususnya layanan perpustakaan, sangat membutuhkan pengetahuan kerja yang jelas dan tersampaikan dengan seragam (Nugraha et al., 2024).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan merupakan instansi pemerintah yang memiliki tanggung jawab dalam pengelolaan informasi publik, khususnya melalui layanan sirkulasi koleksi kepada masyarakat. Sebagai lembaga layanan publik, kualitas pelayanan sirkulasi sangat bergantung pada kemampuan pustakawan dalam mengelola, menyampaikan, dan mendokumentasikan pengetahuan terkait prosedur peminjaman, pengembalian, denda, dan alur layanan lainnya. Pengetahuan tersebut dapat berupa *tacit knowledge* yang tersimpan dalam pengalaman pustakawan senior maupun *explicit knowledge* yang terdokumentasi dalam pedoman internal. Pengelolaan pengetahuan menjadi aspek penting dalam mendukung keberlangsungan dan efektivitas pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan (Cheng, 2023).

Berdasarkan observasi selama pelaksanaan kuliah kerja lapangan pada bulan Juli-Agustus 2025, diketahui bahwa pada layanan sirkulasi koleksi telah tersedia standar pengetahuan tertulis sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan. Namun, dalam praktik pelayanan di bangku sirkulasi masih ditemukan perbedaan pemahaman dan penerapan layanan antar pustakawan, seperti pada proses peminjaman, pengembalian, penanganan keterlambatan, hingga pelayanan kepada pemustaka (Arantes et al., 2021). Keberadaan standar pengetahuan tertulis tersebut belum sepenuhnya diikuti dengan pemahaman dan penerapan yang seragam dalam kegiatan pelayanan sirkulasi koleksi. Akibatnya, masih ditemukan perbedaan cara kerja dan penyampaian informasi antar pustakawan dalam melayani pemustaka.

Kondisi ini menunjukkan bahwa terdapat beberapa pengetahuan tacit pustakawan senior yang belum sepenuhnya tercapture dan dipahami secara konsisten oleh seluruh pustakawan. Perbedaan pemahaman tersebut dapat menimbulkan kendala, terutama ketika pustakawan harus menghadapi situasi pelayanan tertentu yang memerlukan kesamaan prosedur dan keputusan layanan (Hoe, 2006). Kondisi ini juga berdampak pada munculnya ketidakkonsistenan informasi dalam pelayanan sirkulasi koleksi. Setiap pustakawan memiliki

pemahaman yang berbeda terhadap pelaksanaan layanan dikarenakan pengalaman kerja yang berbeda dan juga latar belakang pendidikan yang berbeda. Meskipun telah tersedia pedoman tertulis, sangat rentan penerapan aturan layanan dengan keputusan yang berbeda sehingga menyebabkan pengambilan keputusan aturan kepada pemustaka belum sepenuhnya seragam. Hal ini berimplikasi pada perbedaan informasi yang diterima pemustaka, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan serta kepuasan terhadap layanan perpustakaan (Arantes et al., 2021).

Permasalahan tersebut semakin terlihat ketika terdapat pustakawan baru yang mulai bertugas di layanan sirkulasi koleksi. Minimnya dokumentasi pengetahuan tacit pustakawan senior membuat pustakawan baru mengalami kesulitan dalam memahami alur kerja secara menyeluruh. Mereka cenderung bergantung pada arahan langsung dari pustakawan senior, yang tidak selalu tersedia setiap saat. Dalam kegiatan pendampingan layanan, sering ditemukan bahwa informasi yang disampaikan kepada pemustaka dapat berubah-ubah, tergantung pada pustakawan yang bertugas. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengetahuan tacit pustakawan senior yang sering digunakan dalam aturan layanan sirkulasi koleksi dan pengetahuan tersebut belum tertulis. Akibatnya, baik mahasiswa magang maupun pustakawan baru mengalami kebingungan dalam menjalankan tugas, serta berisiko memberikan informasi yang tidak konsisten kepada pemustaka.

Kondisi ini tidak terlepas dari faktor budaya organisasi yang belum sepenuhnya mendukung proses berbagi pengetahuan secara terbuka dan terstruktur. Pengetahuan yang dimiliki pustakawan senior cenderung disampaikan secara lisan dan belum terdokumentasi secara optimal, sehingga sulit untuk diakses dan dipelajari oleh pustakawan lainnya. Hal ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan Kepala Bidang Layanan yang menyatakan bahwa belum terdapat mekanisme yang jelas dalam pengelolaan dan distribusi pengetahuan kerja. Dengan demikian, proses pembelajaran masih bergantung pada keberadaan individu tertentu, yang menunjukkan bahwa pengetahuan belum sepenuhnya terkelola sebagai aset organisasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan pedoman tertulis belum sepenuhnya menjamin semua pengetahuan

sudah tercapture dan dipahami secara merata, sehingga diperlukan kajian lebih lanjut untuk melihat bagaimana proses knowledge capture berlangsung dalam lingkungan kerja. Oleh sebab itu, diperlukan suatu mekanisme yang mampu menangkap, mengelola, dan mendokumentasikan pengetahuan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan. Konsep *knowledge capture* menjadi bagian penting dalam manajemen pengetahuan yang berfungsi untuk mengidentifikasi, merekam, dan mengelola pengetahuan, baik yang bersifat *tacit* maupun eksplisit, agar dapat dimanfaatkan secara luas dalam organisasi (Dalkir, 2017).

Dengan menerapkan *knowledge capture*, proses berbagi pengetahuan yang sebelumnya berlangsung secara alami dapat dikembangkan menjadi lebih sistematis dan terarah. Namun, implementasi *knowledge capture* tidak hanya bergantung pada aspek teknis, tetapi juga memerlukan dukungan budaya organisasi yang mendorong praktik berbagi dan dokumentasi pengetahuan (Stephen, 2022). Oleh karena itu, upaya pengelolaan pengetahuan perlu dilakukan secara berkelanjutan dan terintegrasi, sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan yang menegaskan pentingnya peran perpustakaan sebagai wahana pembelajaran sepanjang hayat dalam mengembangkan pengetahuan dan peradaban bangsa (Nugraha et al., 2024).

Dari perspektif Islam, ilmu pengetahuan menempati posisi yang sangat penting dalam membangun peradaban manusia. Islam tidak hanya menekankan pada pencarian ilmu, tetapi juga pada kewajiban untuk menjaga, menyebarkan, dan mendokumentasikan ilmu agar dapat diwariskan kepada generasi berikutnya yang menunjukkan bahwa pengelolaan pengetahuan bukan hanya kebutuhan praktis organisasi modern, tetapi juga sejalan dengan nilai-nilai ajaran Islam. Di dalam Al-Qur'an, Allah SWT memberikan banyak penekanan tentang pentingnya menulis, mencatat, dan mendokumentasikan sesuatu agar tidak hilang dan dapat menjadi pegangan di masa mendatang. Sebagaimana dalam QS. Al-Baqarah ayat 282, yaitu:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ ۚ

“Hai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya...” (QS. Al-Baqarah: 282).

Makna ayat ini menurut Tafsir Ibnu Katsir (2008) adalah bahwa perintah untuk mencatat transaksi utang piutang bukan hanya berlaku dalam konteks ekonomi, tetapi juga menunjukkan prinsip pentingnya dokumentasi dalam berbagai urusan kehidupan manusia. Penulisan atau pencatatan berfungsi sebagai pengingat, bukti, dan sarana menjaga agar tidak terjadi perselisihan atau hilangnya informasi. Sebagaimana Islam memerintahkan umatnya untuk menulis dan mendokumentasikan transaksi, demikian pula dalam organisasi modern yang memerlukan upaya mendokumentasikan pengetahuan. Nilai tersebut terwujud melalui kegiatan *knowledge capture* yang bertujuan mengubah pengetahuan tacit yakni pengetahuan yang tersimpan dalam pengalaman dan pemikiran individu menjadi pengetahuan eksplisit yang terdokumentasi secara sistematis. Proses ini memastikan agar pengetahuan berharga yang dimiliki pustakawan senior tidak hilang, tetapi dapat diwariskan dan dimanfaatkan oleh seluruh anggota organisasi.

Pentingnya transfer pengetahuan ditegaskan dalam model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) yang menjelaskan bagaimana pengetahuan tacit dapat diubah menjadi pengetahuan eksplisit dan sebaliknya. Proses inilah yang menjadi inti dari *knowledge capture*, karena melalui mekanisme SECI pengetahuan yang ada pada individu dapat ditransformasikan menjadi aset organisasi yang bernilai. Tanpa adanya proses *capture* yang baik, organisasi berpotensi kehilangan modal intelektual yang sangat berharga (Farnese et al., 2019).

Model SECI yang dikembangkan oleh Nonaka dan Takeuchi (1995) merupakan kerangka manajemen pengetahuan yang menjelaskan proses konversi pengetahuan melalui empat tahap *Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization*. Model ini menekankan bagaimana pengetahuan tacit yang tersimpan dalam pengalaman individu dapat digali melalui interaksi, dituangkan ke dalam bentuk eksplisit, diorganisasikan, dan kemudian dipahami kembali oleh anggota organisasi lainnya. Melalui tahap *Socialization*, pengetahuan pengalaman pustakawan senior digali melalui interaksi langsung. Kemudian pada *Externalization*, pengetahuan tersebut dituangkan ke dalam bentuk penjelasan yang lebih terstruktur sehingga tidak lagi hanya tersimpan dalam ingatan individu. Tahapan berikutnya, *Combination*, memungkinkan pengetahuan yang sudah

terkumpul dihubungkan dan disusun menjadi informasi yang lebih utuh mengenai alur pelayanan sirkulasi koleksi. Terakhir, pada *Internalization*, hasil *capture* tersebut dipahami kembali oleh pustakawan lain sehingga dapat meningkatkan konsistensi layanan (Hoe, 2006).

Dalam penelitian ini, model SECI digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi dan menangkap pengetahuan (*knowledge capture*) yang berkembang dalam pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Pemilihan layanan sirkulasi sebagai fokus penelitian didasarkan pada tingginya intensitas interaksi dan kompleksitas aktivitas pelayanan, sehingga menjadi ruang utama terjadinya proses berbagi pengetahuan antar pustakawan. Melalui pendekatan model SECI, proses *knowledge capture* tidak hanya berfokus pada penggalian *tacit knowledge* pustakawan senior, tetapi juga pada bagaimana pengetahuan tersebut sebenarnya telah berlangsung secara alami dan kemudian dikonversikan menjadi pengetahuan eksplisit yang lebih terstruktur. Hasil dari proses tersebut selanjutnya tidak hanya berfungsi sebagai dokumentasi pengetahuan kerja, tetapi juga menghasilkan solusi berupa rekomendasi perbaikan untuk mendukung pengelolaan pengetahuan yang lebih sistematis dan berkelanjutan, sehingga dapat meningkatkan konsistensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan sirkulasi koleksi (Heryana, 2020).

1.2 Identifikasi Masalah

Bagaimana penerapan *knowledge capture* menggunakan model SECI pada pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan?

1.3 Tujuan

Untuk menganalisis penerapan *knowledge capture* menggunakan model SECI pada pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan.

1.4 Manfaat

Penelitian *knowledge capture* menggunakan model SECI ini memberikan dua manfaat utama, yaitu teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian ini memperkaya kajian manajemen pengetahuan dengan menunjukkan bagaimana proses *knowledge capture* terjadi pada suatu organisasi. Secara praktis, penelitian

ini menghasilkan solusi berupa rekomendasi perbaikan pelayanan sirkulasi koleksi berdasarkan hasil *capture* melalui tahapan SECI yang nantinya dapat mendukung peningkatan layanan publik serta membantu menyeragamkan pemahaman kerja pustakawan, memperjelas alur layanan, meminimalkan kesalahan, dan juga meningkatkan efisiensi kinerja dalam pelayanan sehari-hari.

1.5 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada proses *knowledge capture* menggunakan model SECI yang difokuskan hanya pada pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Penelitian ini diarahkan pada pelayanan sirkulasi koleksi dikarenakan pada bagian ini terjadi interaksi langsung dengan pemustaka sangat intens dan masalah ketidakkonsistenan informasi paling banyak muncul. Penelitian tidak membahas layanan perpustakaan lainnya maupun pengembangan sistem berbasis teknologi informasi, karena fokus utama diarahkan pada penggalian proses *knowledge capture* pada layanan sirkulasi koleksi.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini memuat uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan. Bagian ini bertujuan untuk memberikan gambaran awal mengenai konteks penelitian tentang penerapan *knowledge capture* menggunakan model SECI pada pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kajian teori yang mendukung penelitian, meliputi pembahasan tentang pengetahuan, manajemen pengetahuan, konsep *knowledge capture*, model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*), layanan publik di bidang perpustakaan khususnya pelayanan sirkulasi koleksi serta integrasi nilai keislaman melalui *maqashid syariah* sebagai dasar etis dalam pelestarian dan penyebaran pengetahuan. Bab ini juga memuat ringkasan penelitian terdahulu yang relevan untuk menunjukkan posisi penelitian ini di antara penelitian sebelumnya.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis penelitian, alur penelitian, tempat dan waktu penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data (wawancara dan observasi), instrumen penelitian, serta teknik analisis data yang mengacu pada tahapan dalam model SECI. Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan sirkulasi koleksi, seperti kepala bidang, pustakawan senior, staf layanan, pustakawan baru, dan petugas pengadministrasi layanan sirkulasi.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian mengenai proses *knowledge capture* pada pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Pembahasan dilakukan berdasarkan tahapan model SECI, mulai dari (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*) sehingga diperoleh gambaran mengenai pengetahuan tacit pustakawan dan proses konversinya menjadi bentuk eksplisit yang lebih terstruktur dan nantinya akan menjadi pengetahuan tacit kembali yang bisa dipahami oleh masyarakat luas. Selain itu, bab ini memuat analisis dan interpretasi terhadap temuan lapangan yang digunakan untuk merumuskan rancangan solusi berupa *Knowledge Note*, *Standardized Knowledge Point*, dan Kerangka Kerja Ideal sebagai dasar perbaikan pelayanan sirkulasi koleksi berbasis hasil *knowledge capture*.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini memuat kesimpulan yang menjawab rumusan masalah berdasarkan temuan penelitian serta saran-saran yang ditujukan kepada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan maupun peneliti selanjutnya. Kesimpulan menjelaskan ringkasan proses *knowledge capture* berdasarkan model SECI dan solusi apa yang diterapkan berdasarkan *knowledge capture*, sedangkan saran berisi pemanfaatan dan pengembangan hasil penelitian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi koleksi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh peneliti dengan maksud untuk menghimpun informasi yang signifikan terkait dengan topik atau masalah yang sedang diteliti (Julianti, 2023). Tinjauan pustaka bertujuan untuk menghindari kesamaan dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya. Rancangan dalam penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan dasar dalam penerapan *knowledge capture* menggunakan model SECI. Penelitian terdahulu dipilih karena memiliki keterkaitan dengan kajian pengelolaan pengetahuan, proses konversi *tacit knowledge*, serta pemanfaatan model SECI dalam mendukung peningkatan kualitas layanan. Temuan-temuan dari penelitian sebelumnya menjadi landasan penting dalam memahami bagaimana *knowledge capture* dapat diterapkan secara efektif untuk menghasilkan solusi perbaikan pelayanan sirkulasi koleksi.

Penelitian pertama yang digunakan sebagai tinjauan pustaka yaitu artikel jurnal oleh Agus Prayitno dan Christina Juliane dengan judul “Penerapan *Knowledge Capture* pada Aktivitas Pemantauan Hasil Audit Satuan Pengawasan Internal” membahas bagaimana *knowledge capture* digunakan untuk menangkap *tacit knowledge* auditor dalam proses pemantauan tindak lanjut hasil audit. Melalui wawancara dan observasi berbasis kerangka Alan Hevner, penelitian ini mengidentifikasi penyebab keterlambatan penyelesaian rekomendasi audit dan berhasil menghasilkan rekomendasi perbaikan berbasis hasil *capture*, khususnya pada aspek SDM, proses kerja, dan dukungan teknologi. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan *knowledge capture* untuk menggali *tacit knowledge* yang selama ini hanya tersimpan pada individu, dan sama-sama menghasilkan solusi berupa rekomendasi perbaikan berbasis hasil *capture* sebagai output akhir. Namun, perbedaannya terletak pada konteks penerapan. Penelitian Agus & Christina berfokus pada proses audit internal di lingkungan BUMN, sedangkan penelitian ini diarahkan pada pelayanan sirkulasi

koleksi di instansi pemerintah dengan tujuan memperbaiki konsistensi layanan kepada pemustaka, bukan prosedur audit (Prayitno & Juliane, 2022).

Penelitian yang dilakukan oleh Dea Olivia, Marlina, dan Desriyeni (2025) dengan judul “Strategi Pustakawan Universitas Andalas dalam Transfer Knowledge Pemustaka melalui Model SECI” membahas penerapan model SECI dalam aktivitas pustakawan saat membantu pemustaka. Penelitian ini menunjukkan bahwa setiap tahap SECI digunakan untuk mentransfer pengetahuan, mulai dari interaksi langsung, pembuatan panduan digital, penggabungan sumber informasi, hingga penguatan literasi digital pemustaka. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan model SECI sebagai dasar untuk mengelola dan mentransfer pengetahuan. Namun, perbedaannya terletak pada arah penerapannya. Penelitian di Universitas Andalas berfokus pada strategi pustakawan dalam mentransfer knowledge kepada pemustaka, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses *knowledge capture* untuk menangkap dan mendokumentasikan *tacit knowledge* pustakawan senior pada layanan sirkulasi koleksi, yang kemudian digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan (Olivia et al., 2025).

Penelitian yang dilakukan oleh Zahra Sabila Nugraha, Ishma Tsabita Wibowo, Maulana Asykari Muhammad, dan Yuni Sugiarti (2024) dengan judul “Perancangan Knowledge Management System Resep Masakan Indonesia Menggunakan Model SECI” membahas bagaimana model SECI digunakan untuk mengonversi pengetahuan tacit berupa resep kuliner tradisional menjadi pengetahuan eksplisit melalui sistem digital. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu menyediakan platform yang efektif untuk mendokumentasikan dan menyebarkan pengetahuan kuliner tradisional. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan model SECI sebagai kerangka untuk mengelola dan mentransformasikan pengetahuan tacit menjadi pengetahuan eksplisit. Namun, penelitian Zahra dkk. berfokus pada perancangan sistem manajemen pengetahuan berbasis teknologi untuk melestarikan resep masakan Indonesia, sedangkan penelitian ini diarahkan pada *knowledge capture* pustakawan senior dalam pelayanan sirkulasi koleksi tanpa membangun sistem digital (Nugraha et al., 2024).

Penelitian yang dilakukan oleh Eric C. K. Cheng (2023) berjudul *“Enhancing Curriculum Management through Lesson Study: Insights from the SECI Knowledge Creation Model”* membahas bagaimana model SECI digunakan untuk meningkatkan pengelolaan kurikulum melalui kegiatan Lesson Study di sebuah sekolah. Studi ini menunjukkan bahwa SECI mampu membantu guru mengubah pengetahuan tacit menjadi eksplisit sehingga lebih mudah dibagikan dan diterapkan dalam perencanaan pembelajaran. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama memanfaatkan model SECI untuk menangkap, membagikan, dan menciptakan pengetahuan baru. Perbedaannya, penelitian Cheng berfokus pada peningkatan manajemen kurikulum dan pengembangan strategi pengajaran guru, sedangkan penelitian ini diarahkan pada peningkatan pelayanan sirkulasi koleksi di instansi pemerintah dengan tujuan menghasilkan rekomendasi perbaikan berbasis *knowledge capture* (Cheng, 2023).

Penelitian yang dilakukan oleh Nugraheni, Bakhri, Alam, dan Ahlis (2024) dengan judul *“Implementasi Manajemen Pengetahuan Menggunakan Model SECI di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang”* membahas bagaimana perpustakaan menerapkan manajemen pengetahuan melalui tahapan *socialization, externalization, combination, dan internalization*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses berbagi pengalaman, pendokumentasian informasi, pengorganisasian dokumen digital, hingga pelatihan internal berperan penting dalam menciptakan dan menyebarkan pengetahuan di lingkungan pustakawan. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menggunakan model SECI untuk memahami proses konversi dan pengelolaan pengetahuan di perpustakaan. Perbedaannya, penelitian diatas berfokus pada implementasi manajemen pengetahuan secara menyeluruh di perpustakaan perguruan tinggi dengan dukungan platform digital, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada *knowledge capture* pustakawan senior dalam layanan sirkulasi koleksi tanpa menggunakan teknologi digital, dengan tujuan menghasilkan rekomendasi peningkatan layanan berdasarkan pengetahuan tacit yang berhasil dikonversi menjadi pengetahuan eksplisit (Nugraheni et al., 2024).

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Knowledge Management

Knowledge Management (KM) adalah suatu rangkaian kegiatan yang digunakan oleh organisasi atau perusahaan untuk mengidentifikasi, menciptakan, menjelaskan, dan mendistribusikan pengetahuan untuk digunakan kembali, diketahui, dan dipelajari di dalam organisasi. Pengetahuan didefinisikan sebagai “campuran dari pengalaman, nilai, informasi kontekstual, dan wawasan” yang menjadi dasar dalam pengambilan keputusan. Dalam organisasi publik, KM menjadi penting karena dapat menjaga kesinambungan layanan dan memastikan akuntabilitas instansi kepada masyarakat (Wiig, 1997).

Knowledge sendiri diartikan sebagai transisi dari data yang membentuk informasi, kemudian informasi dipilah berdasarkan kebutuhan dan kegunaan menjadi pengetahuan (Gable et al., 1998). Dibedakan dua kelompok besar dalam knowledge, yaitu *explicit knowledge* dimana pengetahuan yang dapat dikodifikasikan ke dalam kata-kata, angka, serta dapat disampaikan dalam bentuk ilmiah, manual, pola, dan sebagainya. Kemudian *tacit knowledge* yaitu pengetahuan yang ada dalam benak manusia dalam bentuk intuisi, kemampuan, nilai dan kepercayaan yang sangat sulit untuk dirumuskan dan dibagikan pada orang lain (Nonaka & Takeuchi, 1995).

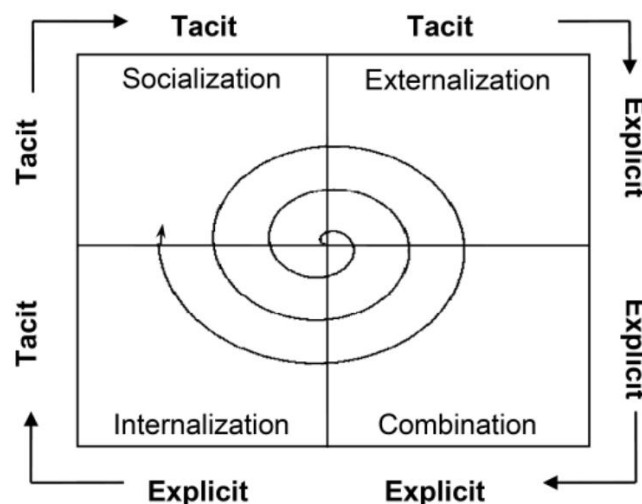
2.2.2 Knowledge Capture

Knowledge Capture adalah teknik yang digunakan untuk mendukung proses memunculkan pengetahuan eksplisit atau tacit dari orang-orang, artefak, atau entitas organisasi. Ada dua teknik untuk mendukung *knowledge capture* yaitu *stories* dan *interview*. *Stories* berarti bercerita dan saling berbagi tentang pengalaman dan pengetahuan sehingga organisasi dapat saling belajar dari anggota organisasi. *Interview* terbagi dua jenis yaitu terstruktur dan yang tidak terstruktur. Untuk yang tidak terstruktur, *knowledge developer* dapat mengeksplorasi masalah. Untuk yang terstruktur dapat dibagi menjadi pertanyaan terbuka dan tertutup. *Knowledge Capture* merupakan fase pertama dari siklus Knowledge Management, yang berkaitan dengan upaya mendapatkan tacit knowledge sehingga dapat menjadi explicit dan explicit knowledge menjadi

terorganisasi dan terkodifikasi (Prayitno & Julianne, 2022).

2.2.3 SECI (*Socialization, Externalization, Combination, Internalization*)

Model SECI (*Socialization, Externalization, Combination, dan Internalization*) adalah salah satu model manajemen pengetahuan yang dapat digunakan dalam penciptaan dan konversi pengetahuan dalam sebuah organisasi yang dikembangkan oleh Nonaka dan Takeuchi. Model ini mengandung dua jenis pengetahuan, yaitu *tacit knowledge* (pengetahuan tersirat) dan *explicit knowledge* (pengetahuan tertulis). Model SECI menggambarkan empat proses penciptaan pengetahuan dalam organisasi, yang melibatkan interaksi antara pengetahuan tacit dan eksplisit (Farnese et al., 2019). SECI mencakup empat proses penciptaan pengetahuan yang dapat terjadi di tingkat individu, kelompok, atau organisasi. yang tertera pada gambar 2.1



Gambar 2. 1 Alur metode SECI

Sumber: (Tarumingkeng, 2025)

a. Socialization

Tahap sosialisasi merupakan tahap yang berfokus pada berbagi pengetahuan tacit antar individu. transfer informasi tacit pada tahap ini melalui observasi dan partisipasi dalam suatu komunitas. Zaman sekarang, sosialisasi dapat dilakukan secara cepat dan masif dengan membangun ruang fisik dan virtual. Praktik dari tahap ini bisa bermacam-macam. Contohnya seperti praktik, pembinaan, dan observasi (Tarumingkeng, 2025).

b. Externalization

Tahap *externalization* merupakan proses mengubah pengetahuan tacit menjadi pengetahuan eksplisit. Prosesnya melalui perubahan dalam berbagai format, seperti dokumentasi, panduan, dan lain-lain dengan tujuan memudahkan berbagai pengetahuan (Tarumingkeng, 2025).

c. Combination

Kombinasi adalah penggabungan pengetahuan eksplisit dari berbagai sumber untuk menciptakan bentuk pengetahuan eksplisit baru. Ada beberapa langkah dari proses ini mulai dari pengumpulan, pengolahan, dan proses untuk menciptakan pengetahuan yang lebih kompleks. Proses kombinasi ini terjadi ketika kita melakukan proses penulisan suatu analisis. Pada proses penulisan analisis menggabungkan berbagai informasi terpercaya yang beragam dari pengetahuan yang diperoleh (Tarumingkeng, 2025).

d. Internalization

Internalisasi merupakan proses penyebaran pengetahuan eksplisit menjadi pengetahuan tacit. Contoh implementasinya adalah seperti kehidupan berorganisasi. Organisasi pasti memiliki tata aturannya masing-masing yang perlu ditaati. Nah, aturan tersebut diharapkan dapat dipahami dan dilaksanakan oleh masing-masing anggota organisasi tersebut. Dari contoh ini, organisasi melakukan internalisasi pengetahuan tentang tata aturan supaya bisa diilhami dan dipahami secara tacit oleh anggota organisasi (Tarumingkeng, 2025).

2.2.4 Nilai Maqashid Syariah

Maqashid Syariah secara etimologis berarti “tujuan-tujuan dari syariat Islam”. Menurut Ahmad Sarwat (2019), maqashid syariah merupakan landasan filosofis dalam ajaran Islam yang bertujuan untuk menjaga kemaslahatan manusia dengan memelihara lima aspek pokok kehidupan, yaitu agama (*hifz ad-din*), jiwa (*hifz an-nafs*), akal (*hifz al-‘aql*), keturunan (*hifz an-nasl*), dan harta (*hifz al-mal*). Kelima prinsip tersebut menjadi pedoman bagi setiap aktivitas manusia agar membawa manfaat (*maslahah*) dan menghindarkan kerusakan (*mafsadah*). Dalam konteks keilmuan dan organisasi, nilai-nilai ini menjadi dasar penting dalam mengelola pengetahuan, mengembangkan potensi manusia, serta menciptakan tata kelola kerja yang efektif dan beretika (Mardlotillah et al., 2020).

Nilai *hifz al-‘aql* (menjaga akal) memiliki relevansi langsung dengan proses pengelolaan pengetahuan dalam organisasi modern. Prinsip ini mendorong setiap individu untuk menggunakan, mengembangkan, dan melestarikan akal pikiran melalui pembelajaran dan dokumentasi pengetahuan. Islam memandang bahwa ilmu bukan hanya untuk diketahui, tetapi juga untuk diamalkan dan diwariskan secara tertulis agar tidak hilang. Kegiatan seperti *knowledge capture* yakni proses mengubah pengetahuan tacit menjadi pengetahuan eksplisit dapat dipandang sebagai bentuk implementasi nilai maqashid syariah, khususnya dalam menjaga dan melestarikan ilmu pengetahuan di lingkungan kerja (Mardlotillah et al., 2020). Prinsip *knowledge capture* beririsan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan musyawarah (*syura*), tanggung jawab, dan pencarian solusi yang membawa kemaslahatan bersama. Hal ini sejalan dengan firman Allah Swt. dalam Surah Al-Hasyr ayat 18:

تَعْمَلُونَ بِمَا خَبِيرُ اللَّهُ إِنَّ اللَّهَ وَاثِقُوا ۖ لِعِدِّ قَدَمْتُمْ مَا نَفْسٌ وَلْتَنْتَظُرْ ۖ اللَّهُ اتَّقُوا الَّذِينَ آمَنُوا الَّذِينَ أَيُّهَا يَا

Artinya: “*Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah, dan hendaklah setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (masa depan); dan bertakwalah kepada Allah, sesungguhnya Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan.*” (QS. Al-Hasyr: 18)

Ayat ini mengandung pesan moral dan spiritual yang sangat dalam tentang pentingnya berpikir visioner dan penuh tanggung jawab terhadap masa depan. Menurut tafsir Ibnu Katsir, ayat ini mengajarkan agar setiap individu menyiapkan amal dan perbuatannya dengan perencanaan yang matang, tidak hanya untuk kepentingan dunia, tetapi juga untuk keberlanjutan dan kemaslahatan jangka panjang. Dalam konteks organisasi, pesan ini dapat dimaknai sebagai dorongan untuk mengelola pengetahuan dan pengalaman kerja dengan sistematis agar dapat memberi manfaat bagi generasi berikutnya (Harta et al., 2010).

Melalui perspektif nilai maqashid syariah, proses *knowledge capture* menggunakan model SECI menjadi bentuk nyata implementasi nilai Al-Qur’an surat Al-Hasyr ayat 18. Model SECI mendorong individu untuk merefleksikan pengalaman, mengungkapkan pengetahuan yang mereka miliki, dan membagikannya kepada orang lain agar pengetahuan tersebut tidak hilang dan dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan. Hal ini selaras dengan pesan Al-Qur’an

agar manusia memperhatikan “apa yang diperbuatnya untuk hari esok”, yang bermakna pentingnya menjaga, mendokumentasikan, dan mewariskan ilmu sebagai bagian dari amanah. Kegiatan *knowledge capture* bukan hanya aktivitas administratif, tetapi juga bentuk tanggung jawab moral untuk menjaga keberlanjutan pengetahuan di lingkungan kerja (Mardlotillah et al., 2020).

Ketika hasil *knowledge capture* pustakawan senior pada layanan sirkulasi koleksi diolah menjadi solusi berupa rekomendasi perbaikan pelayanan sirkulasi koleksi, kegiatan tersebut mencerminkan nilai-nilai maqashid syariah seperti menjaga akal (*hifz al-‘aql*) melalui pelestarian pengetahuan, menjaga keteraturan proses layanan, serta menciptakan kemaslahatan (*maslahah*) bagi pustakawan maupun pemustaka. Solusi tersebut memastikan bahwa pengetahuan penting tidak hanya tersimpan pada individu tertentu, tetapi dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi seluruh pengguna layanan (Mardlotillah et al., 2020).

Selain menjaga akal, proses *knowledge capture* juga berkaitan dengan nilai *hifz al-mal* (menjaga harta). Dalam konteks perpustakaan, dokumentasi pengetahuan tentang pemeriksaan kondisi buku, pencegahan kerusakan, dan penanganan buku hilang merupakan bagian dari pelestarian aset koleksi. Melalui model SECI, pengetahuan tersebut disusun menjadi pedoman yang dapat diterapkan secara konsisten oleh semua pustakawan. Hal ini selaras dengan pandangan Ibn Hajar al-Asqalani, ulama hadis terkemuka, yang menegaskan bahwa menjaga Amanah termasuk aset dan ilmu yang merupakan kewajiban untuk mencegah kemudharatan dalam organisasi (Mardlotillah et al., 2020).

Proses *knowledge capture* juga berkaitan dengan nilai *hifz an-nasl* (menjaga keberlanjutan generasi), karena dokumentasi pengetahuan memudahkan transfer kompetensi kepada pustakawan baru. Ketika pengetahuan eksplisit dipelajari dan dipraktikkan secara konsisten, pustakawan generasi berikutnya dapat membentuk *tacit knowledge* baru tanpa harus memulai dari pengalaman nol. Pandangan ini sejalan dengan pendapat Imam an-Nawawi yang menekankan pentingnya *tadwīn al-‘ilm* (pendokumentasian ilmu) agar pengetahuan tidak hilang bersama individu yang memilikinya (Harta et al., 2010).

BAB III

METODE PENELITIAN

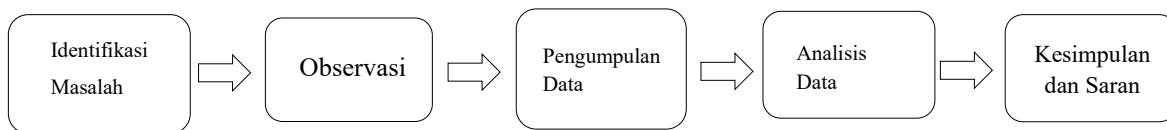
3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Hardani et al. (2020) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. Senada dengan itu, Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif deskriptif bertujuan menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang sedang diteliti. Dengan kata lain, penelitian kualitatif tidak berfokus pada angka atau perhitungan statistik, tetapi pada pemahaman makna di balik data yang diperoleh dari interaksi langsung dengan objek penelitian (Sugiyono, 2019).

Penelitian kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin memahami bagaimana proses knowledge capture berlangsung dalam pelayanan sirkulasi koleksi. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengamati secara langsung bagaimana pengetahuan dipahami, diterapkan, dan dibagikan oleh pustakawan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan model SECI sebagai kerangka untuk menganalisis proses berbagi dan pemahaman pengetahuan antar pustakawan dalam layanan sirkulasi koleksi. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi untuk menciptakan pelayanan sirkulasi koleksi yang lebih seragam, terarah, dan mudah dipahami oleh pustakawan baru.

3.2 Alur Penelitian

Alur penelitian menggambarkan langkah-langkah sistematis yang ditempuh untuk mencapai tujuan penelitian. Menurut Kamal (2020), desain penelitian merupakan proses yang terstruktur mencakup perancangan, pengembangan, dan evaluasi suatu model atau sistem. Dalam penelitian ini, alur penelitian terdiri dari lima tahap utama, yaitu:



Gambar 3. 1 Alur Penelitian

1. Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah merupakan tahap awal dalam penelitian yang bertujuan untuk menemukan permasalahan yang benar-benar penting dan layak diteliti. Identifikasi masalah dilakukan untuk menemukan persoalan utama dalam pelayanan sirkulasi koleksi, terutama terkait perbedaan pemahaman dan penerapan layanan antar pustakawan meskipun telah tersedia standar pengetahuan tertulis. Tahap ini membantu menegaskan bahwa masih terdapat pengetahuan kerja yang belum dipahami dan diterapkan secara konsisten dalam kegiatan pelayanan sehari-hari (Sugiyono, 2019).

2. Observasi

Observasi merupakan kegiatan pengamatan suatu objek dengan melibatkan seluruh indera guna memperoleh data (Hardani et al., 2020). Observasi dilakukan pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dilakukan pada tanggal 1 Juli sampai dengan 31 Agustus tahun 2025 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana pelayanan sirkulasi koleksi berlangsung di lapangan. Melalui pengamatan ini, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai alur layanan, praktik kerja pustakawan, serta bentuk pengetahuan tacit yang muncul dalam interaksi sehari-hari.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang akurat dan relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan pustakawan senior, pustakawan baru, dan pihak terkait lainnya untuk menggali pengetahuan tacit yang dibutuhkan dalam pelayanan sirkulasi. Data pendukung lain juga dikumpulkan untuk mengidentifikasi perbedaan pemahaman, variasi alur kerja, dan kebutuhan standarisasi informasi.

4. Analisis data

Analisis data adalah proses mengolah dan menafsirkan data yang diperoleh dari wawancara dan observasi untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data penelitian dianalisis pada empat layanan sirkulasi koleksi, yaitu layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan pemberian sanksi keterlambatan koleksi. Hasil analisis kemudian dipetakan ke dalam tahapan model SECI untuk melihat proses berbagi, pemahaman, dan penerapan pengetahuan antar pustakawan dalam setiap layanan tersebut. Penggunaan model SECI membantu peneliti mengidentifikasi kondisi knowledge capture sebagai dasar evaluasi pelayanan sirkulasi koleksi agar lebih terarah dan seragam.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan merupakan ringkasan dari temuan penelitian yang menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis penerapan knowledge capture pada layanan sirkulasi koleksi untuk melihat bagaimana pengetahuan pustakawan dipahami, dibagikan, dan diterapkan dalam kegiatan pelayanan. Saran merupakan usulan yang dirumuskan berdasarkan hasil penelitian dan ditujukan kepada pihak terkait sebagai upaya meningkatkan konsistensi serta kualitas pelayanan sirkulasi koleksi.

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan pada akhir September 2025 sampai dengan April 2026, dengan lokasi pelaksanaannya yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan yang beralamat di Jl. Jokotole No. 123, Pamekasan, Jawa Timur. Berikut timeline penelitian akan dirincikan pada tabel 3.1

Tabel 3. 1 Timeline Penelitian

Kegiatan	2025				2026			
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
Identifikasi Masalah								

Kegiatan	2025				2026			
	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr
Observasi								
Pengumpulan data								
Analisis Data								
Kesimpulan dan Saran								

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian meliputi pustakawan dan staf yang terlibat langsung dalam pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan, yaitu Kepala Bidang Layanan, Pustakawan Senior, Pustakawan Baru, Staf Layanan Sirkulasi, serta Petugas Pengadministrasi. Sementara itu, objek penelitian adalah analisis proses *knowledge capture* yang dilakukan menggunakan model SECI untuk menggali, mengonversi, dan mendokumentasikan pengetahuan yang dimiliki para informan tersebut.

3.5 Sumber Data

Terdapat dua jenis data yang digunakan pada penelitian ini, yaitu:

1. Sumber data primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumbernya melalui wawancara mendalam dan observasi di lapangan (Drei et al., 2023). Pada penelitian ini, data primer berasal dari informan yang berperan dalam pelayanan sirkulasi koleksi, yaitu Kepala Bidang Layanan, Pustakawan Senior, Pustakawan Baru, Staf Layanan Sirkulasi, serta Petugas Pengadministrasi. Informan tersebut dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam pelaksanaan layanan dan proses berbagi pengetahuan yang menjadi fokus kegiatan *knowledge capture*.

2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai referensi yang telah tersedia sebelumnya, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, dan dokumen organisasi (Drei et al., 2023). Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori mengenai *knowledge capture*, model SECI, serta konsep pelayanan

sirkulasi koleksi. Selain itu, data sekunder digunakan untuk mendukung proses analisis dan penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan berdasarkan hasil *knowledge capture*.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat untuk mengumpulkan data yang sesuai dengan standar validitas (Puspasari & Puspita, 2022). Pada penelitian ini, wawancara dan observasi digunakan untuk mengidentifikasi pengetahuan yang hanya ada di kepala individu ataupun pengetahuan yang sudah terdokumentasi pada alur peminjaman, pengembalian, penanganan pemustaka, serta praktik kerja yang berbeda antar pustakawan. Pemilihan informan dilakukan secara purposive kepada individu yang memahami proses kerja layanan sirkulasi. Terdapat 10 narasumber yang diwawancarai untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan rekomendasi perbaikan layanan sirkulasi koleksi. Daftar informan ditunjukkan pada tabel berikut.

Tabel 3. 2 Informan Penelitian

Kode	Jabatan	Keterangan
FR	Kepala Bidang Layanan	Informan Kunci
KS	Pustakawan Senior Layanan Sirkulasi	Informan Utama
VD	Pustakawan Senior Layanan Sirkulasi	Informan Utama
RN	Pustakawan Senior Layanan Sirkulasi	Informan Utama
IA	Pustakawan Senior Layanan Sirkulasi	Informan Utama
MD	Pustakawan Baru Layanan Sirkulasi	Informan Utama
CC	Pustakawan Baru Layanan Sirkulasi	Informan Utama
IR	Pustakawan Baru Layanan Sirkulasi	Informan Utama
IM	Staf Bagian Layanan Sirkulasi	Informan Pendukung
HR	Petugas Pengadministrasi Layanan	Informan Pendukung

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa pihak-pihak yang dipilih memiliki keterkaitan langsung, pemahaman yang mendalam, serta pengalaman yang relevan dengan objek penelitian, yaitu pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Informan dengan kode FR dipilih sebagai informan kunci

karena menjabat sebagai Kepala Bidang Layanan yang memiliki tanggung jawab dalam mengoordinasikan serta mengawasi pelaksanaan layanan perpustakaan, termasuk layanan sirkulasi koleksi. Selanjutnya, informan dengan kode KS, VD, RN, dan IA dipilih sebagai informan utama karena merupakan pustakawan senior yang bertugas pada layanan sirkulasi koleksi dan memiliki pengalaman serta keterlibatan langsung dalam kegiatan pelayanan kepada pemustaka, seperti proses peminjaman, pengembalian, serta pengelolaan koleksi.

Selanjutnya, informan dengan kode MD, CC, dan IR dipilih sebagai informan pendukung karena merupakan pustakawan baru yang juga terlibat dalam kegiatan pelayanan sirkulasi koleksi, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai proses pembelajaran kerja serta penerapan pengetahuan yang diperoleh dari pustakawan senior dalam kegiatan pelayanan. Selain itu, informan dengan kode IM yang bertugas sebagai staf layanan sirkulasi serta HR sebagai petugas administrasi perpustakaan juga dipilih sebagai informan pendukung karena memiliki peran dalam membantu pelaksanaan kegiatan operasional dan administrasi layanan. Pemilihan informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai penerapan *knowledge capture* dalam pelayanan sirkulasi koleksi. Adapun wawancara dilakukan dengan memakai daftar pertanyaan menggunakan model SECI sebagai pedoman. Daftar pertanyaan wawancara terlampir pada tabel 3.3

Tabel 3. 3 Pedoman Wawancara

Teori (SECI Model)	Indikator	Pertanyaan Wawancara
Socialization	a. Interaksi antar pustakawan b. Berbagi pengalaman kerja c. Praktik kerja tidak tertulis	1. Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan? 2. Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja? 3. Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Externalization	a. Dokumentasi pengetahuan kerja b. Media	1. Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan?

Teori (SECI Model)	Indikator	Pertanyaan Wawancara
	penyimpanan pengetahuan c. Penyusunan pedoman kerja	Dalam bentuk apa? 2. Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan? 3. Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan pedoman kerja?
Combination	a. Pengelolaan dokumen/informasi b. Penggabungan berbagai sumber pengetahuan c. Akses informasi kerja	1. Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi? 2. apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan? 3. Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?
Internalization	a. Pemahaman terhadap SOP b. Penerapan pengetahuan dalam kerja c. Peningkatan kemampuan pustakawan	1. Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada? 2. Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari? 3. Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Penerapan *knowledge capture* menggunakan model SECI dalam layanan sirkulasi koleksi membutuhkan data yang jelas mengenai pengetahuan tacit pustakawan serta aspek-aspek layanan koleksi yang belum terdokumentasi seperti peminjaman koleksi atau pengembalian koleksi. Teknik pengumpulan data digunakan untuk mengetahui pengetahuan apa saja yang belum tercapture dan bagaimana proses kerja berlangsung di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

a. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses kerja dan kegiatan *knowledge capture* yang berlangsung pada instansi. Menurut

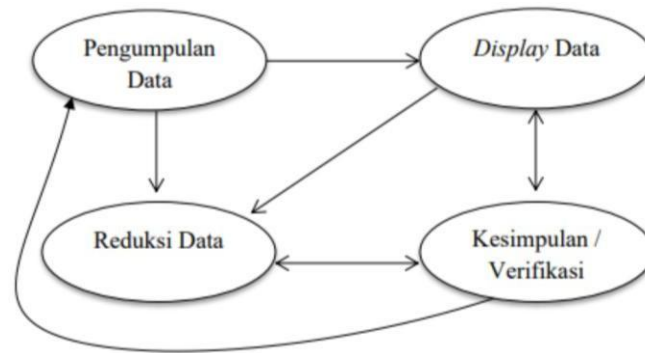
Sugiyono (2019), observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data faktual. Pada penelitian ini, observasi digunakan untuk melihat alur peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, perpanjangan, serta praktik kerja pustakawan di pelayanan koleksi yang menunjukkan adanya pengetahuan tacit yang belum terdokumentasi. Temuan observasi tersebut menjadi dasar dalam menggali *tacit knowledge* melalui model SECI.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai proses *knowledge capture* serta kebutuhan dari sudut pandang pelaksana. Menurut Ardiansyah et al. (2023), wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan komunikasi langsung kepada informan untuk mendapatkan data berupa pendapat, pengalaman, dan persepsi. Informan terdiri dari pustakawan dan staf yang terlibat langsung dalam layanan sirkulasi koleksi. Data wawancara melengkapi hasil observasi dan digunakan dalam tahapan model SECI untuk mengetahui serta mengonversinya menjadi pengetahuan eksplisit yang relevan bagi perbaikan layanan.

3.8 Analisis Data

Proses analisis mengacu pada alur Miles & Huberman (reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan). Analisis data dalam konteks penelitian kualitatif dilakukan sepanjang proses pengumpulan data, dan setelah penyelesaian pengumpulan data dalam periode tertentu, hingga memastikan kejenuhan data dengan menganalisis secara interaktif dan terus-menerus dari segala aspek data secara menyeluruh (Arantes et al., 2021). Proses ini bersifat reflektif dan berkembang secara dinamis seiring bertambahnya data, sehingga peneliti harus terus melakukan perbandingan antara temuan awal dan temuan lanjutan. Validitas hasil analisis diperkuat melalui triangulasi sumber, teknik, maupun waktu untuk memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten dan dapat dipercaya. Ilustrasi dari teknik analisis data digambarkan pada gambar 3.2, yang merujuk pada teknik analisis data oleh Miles dan Huberman.



Gambar 3. 2 Teknik Analisis Data oleh Miles dan Huberman

(Sumber: Sugiyono, 2019)

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahap awal dalam analisis data kualitatif yang dilakukan dengan cara memilah, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang telah diperoleh selama proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang relevan dengan permasalahan penelitian, mengelompokkan informasi, serta mengidentifikasi pola dan tema yang muncul. Proses ini bertujuan agar data yang dianalisis lebih terarah dan tidak melebar, sehingga mempermudah peneliti dalam memahami hasil temuan (Sugiyono, 2019).

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Dalam penelitian kualitatif, data umumnya disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, namun juga dapat didukung dengan tabel atau bagan untuk memperjelas informasi. Penyajian data bertujuan untuk menyusun informasi secara sistematis agar mudah dipahami, sehingga peneliti dapat melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian (Sugiyono, 2019).

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses merumuskan makna dari data yang telah dianalisis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif bersifat dinamis dan dapat berkembang sesuai dengan temuan di lapangan. Selain itu, kesimpulan juga dapat menghasilkan temuan baru berupa pemahaman yang lebih jelas mengenai objek yang diteliti (Sugiyono, 2019).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil dan Pembahasan

4.1.1 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan merupakan instansi pemerintah daerah yang dibentuk sebagai bagian dari pelaksanaan urusan pemerintahan di bidang perpustakaan dan kearsipan di wilayah Kabupaten Pamekasan. Pembentukan dinas ini bertujuan untuk mendukung peningkatan kualitas layanan informasi, pengembangan budaya baca masyarakat, serta pengelolaan arsip daerah secara tertib dan profesional. Kegiatan layanan perpustakaan dimulai sejak tahun 1974 yang berlokasi di area alun - alun kota dan berada dibawah naungan Sekretariat Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Sejak adanya Otonomi Daerah, Perpustakaan Umum berada dibawah naungan Dinas Informasi dan Komunikasi Kabupaten Pamekasan yakni pada Subdin Hubungan Masyarakat. Selanjutnya, Perpustakaan Umum disatukan dengan Kantor Arsip Daerah sehingga menjadi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pamekasan yang berlokasi di Jalan Jokotole No. 55 Pamekasan. Terakhir, sesuai Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2008 levelnya naik menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.



Gambar 4. 1 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan

(Sumber: Disperpusip, 2025)

Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan adalah menjadi pusat pembelajaran, penelitian, dan kegiatan masyarakat berbasis teknologi informasi dengan pelayanan prima untuk mendukung peningkatan

kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan visi tersebut, dinas ini memiliki misi antara lain menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan yang memadai, meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan layanan berbasis teknologi informasi, memperluas kerja sama dan akses informasi untuk meningkatkan minat baca masyarakat, serta melestarikan karya cetak dan karya rekam sebagai sumber informasi dan pembelajaran.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan memiliki tugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan daerah di bidang perpustakaan dan kearsipan serta tugas pembantuan yang diberikan oleh kepala daerah. Dalam melaksanakan tugas tersebut, dinas ini memiliki fungsi antara lain perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang perpustakaan dan kearsipan, pelaksanaan evaluasi dan pelaporan, pengawasan dan pemanfaatan hasil kinerja, pelaksanaan administrasi dinas, serta pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Perpupisip

(Sumber: Disperpusip, 2025)

Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati, dengan koordinasi administratif melalui Sekretaris Daerah. Pada tingkat dinas, pimpinan utama adalah Kepala Dinas yang bertanggung jawab atas seluruh pelaksanaan tugas dan fungsi di bidang perpustakaan dan kearsipan.

Kepala Dinas dibantu oleh Sekretariat, yang di dalamnya terdapat Sub Bagian Perencanaan, Kepegawaian, dan Umum serta didukung oleh Kelompok Jabatan Fungsional untuk menunjang pelaksanaan administrasi dan manajerial dinas.

Dalam pelaksanaan teknis, terdapat beberapa bidang, salah satunya adalah Bidang Layanan Perpustakaan. Bidang ini memiliki peran utama dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan kepada masyarakat, seperti pengelolaan layanan baca, sirkulasi koleksi, serta peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan. Bidang Layanan Perpustakaan didukung oleh Kelompok Jabatan Fungsional yang menjalankan tugas sesuai keahlian masing-masing. Selain itu, dinas juga membawahi UPTD sebagai unit pelaksana teknis yang menjalankan layanan operasional di lapangan secara langsung.

4.1.3 Tugas Layanan Sirkulasi Koleksi

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan utama yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan untuk memberikan akses pemanfaatan koleksi perpustakaan kepada masyarakat. Layanan ini berkaitan langsung dengan proses peredaran bahan pustaka, terutama kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi oleh pemustaka. Melalui layanan sirkulasi, perpustakaan berupaya memastikan bahwa koleksi yang dimiliki dapat dimanfaatkan secara optimal, tertib, dan berkelanjutan oleh seluruh pengguna sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pelaksanaan layanan ini dilakukan oleh pustakawan atau petugas perpustakaan yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada pemustaka sekaligus mengelola berbagai aktivitas administrasi yang berkaitan dengan peredaran koleksi.



Gambar 4.3 Layanan Sirkulasi Koleksi

(Sumber: Kabar Madura, 2024)

Dalam pelaksanaannya, kegiatan utama layanan sirkulasi meliputi pendaftaran dan pengelolaan keanggotaan perpustakaan, pelayanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, serta pencatatan administrasi sirkulasi. Pada proses peminjaman, pustakawan memeriksa status keanggotaan pemustaka, mencatat data peminjaman, dan menetapkan batas waktu pengembalian. Sementara itu, pada proses pengembalian, pustakawan memeriksa kondisi fisik koleksi, mencatat pengembalian, serta menerapkan ketentuan denda apabila terjadi keterlambatan sebelum koleksi disusun kembali ke rak. Melalui pengelolaan layanan sirkulasi yang tertib dan profesional, perpustakaan dapat menjalankan fungsinya sebagai pusat informasi dan pembelajaran bagi masyarakat.

4.1.4 Penerapan Knowledge Capture pada Layanan Sirkulasi Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan

Pada bagian ini hasil penelitian diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan informan yang terlibat langsung dalam pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan. Informan penelitian meliputi Kepala Bidang Layanan, pustakawan senior dan pustakawan baru layanan sirkulasi, staf bagian layanan sirkulasi, serta petugas administrasi perpustakaan. Hasil penelitian difokuskan pada penggambaran kondisi aktual pelayanan sirkulasi koleksi, terkait alur pelayanan, pembagian peran pustakawan, serta praktik kerja dalam peminjaman, pengembalian, dan penanganan keterlambatan koleksi.



Gambar 4. 4 Alur SECI Model

(Sumber: Fransisca, 2020)

Model SECI digunakan sebagai kerangka teoretis untuk memfasilitasi proses penggalian pengetahuan melalui interaksi antar pustakawan (*socialization*), mengungkapkan pengetahuan tacit ke dalam bentuk tertulis atau terdokumentasi (*externalization*), mengolah dan menyusun pengetahuan yang telah terdokumentasi agar terstruktur (*combination*), serta mendorong penerapan kembali pengetahuan tersebut dalam praktik kerja sehari-hari (*internalization*) (Nugraheni et al., 2024). Melalui penerapan model SECI, pengetahuan kerja pustakawan diharapkan dapat tercapture dengan baik dan dimanfaatkan secara berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan.

4.1.4.1 Tahap Socialization dalam Penerapan Knowledge Capture Layanan Sirkulasi Koleksi

Tahap socialization merupakan proses awal dalam model SECI yang berperan dalam mentransfer pengetahuan tacit dari satu individu ke individu lain. Pengetahuan tacit merupakan pengetahuan yang melekat pada individu dan terbentuk melalui pengalaman kerja serta pemahaman praktis yang sulit didokumentasikan secara formal (Arantes et al., 2021). Pada tahap ini, diawali dengan mewawancarai pustakawan senior yang masa kerjasanya sudah lebih dari 10 tahun yang disampaikan sebagai berikut

“Saya telah bekerja sebagai pustakawan selama kurang lebih 16 tahun. Dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, proses berbagi pengetahuan biasanya dilakukan melalui arahan langsung dan komunikasi lisan kepada pustakawan baru terkait pelayanan sirkulasi koleksi. Dari situ, pustakawan baru biasanya memahami prosedur pelayanan, termasuk arahan-arahan yang tidak tertulis tetapi diterapkan dalam praktik sehari-hari. Alur pelayanan diawali dengan pemustaka yang harus menjadi anggota terlebih dahulu. Terdapat koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat dan koleksi yang dapat dipinjam. Untuk maksimal pinjam 3 buku, waktu peminjamannya 1 minggu dan bisa diperpanjang sebanyak 3 kali. kami juga memastikan bahwa koleksi yang dipinjam dan dikembalikan sudah sesuai dengan peraturan yang ada, baik

berdasarkan klasifikasi maupun status buku di sistem. (KS, wawancara, 02 Januari 2026)."

Berdasarkan pernyataan pustakawan senior, proses berbagi pengetahuan *tacit to tacit* dalam layanan sirkulasi dilakukan melalui arahan langsung dan komunikasi lisan antara pustakawan senior, pustakawan baru, maupun staf layanan sirkulasi koleksi. Arahan langsung yang dimaksud berupa pengalaman kerja yang dimiliki pustakawan senior yang dimanfaatkan untuk menjelaskan pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, aturan peminjaman, serta berbagai kebijakan tidak tertulis namun diterapkan dalam pelayanan. Melalui arahan dan komunikasi langsung di meja layanan, pustakawan baru tidak hanya memperoleh pemahaman mengenai aturan yang berlaku, tetapi juga memperoleh pengetahuan praktis yang diperoleh dari pengalaman kerja sehari-hari.

Penangkapan pengetahuan di layanan sirkulasi seperti pengetahuan waktu maksimal peminjaman buku, pengembalian buku, maupun perpanjangan buku sebanyak 3 kali perpanjangan tersebut masih mengandalkan interaksi langsung antar pustakawan. Pengalaman yang dimiliki pustakawan senior ini menjadi sumber pengetahuan penting yang kemudian menjadi informasi dalam membantu pustakawan baru memahami pelaksanaan layanan. Temuan berbagi pengetahuan *tacit* berupa arahan langsung dan komunikasi lisan didukung oleh penelitian anuar Ramadhan, Muhammad Eka, Dwi Indra, Siti Lusa, dan Nur Safitri (2024) yang memaparkan jika proses transfer pengetahuan dalam organisasi banyak dilakukan melalui komunikasi langsung, pendampingan kerja, dan berbagi pengalaman antarpegawai (Ramadhan et al., 2024). Berdasarkan pernyataan tersebut, dengan melakukan proses berbagi pengetahuan melalui arahan dan komunikasi secara langsung dapat menunjukkan jika pengalaman kerja yang dimiliki pegawai senior berperan penting dalam membantu pegawai baru memahami pekerjaan serta mempercepat proses adaptasi terhadap lingkungan kerja.

Pustakawan senior lain juga menjelaskan bahwa berbagi pengetahuan antar pustakawan terkait layanan sirkulasi koleksi juga dilakukan melalui kegiatan pertemuan rutin tim sirkulasi untuk berbagi pengalaman, tips, dan trik pelayanan.

Sebagaimana yang dijelaskan oleh salah satu pustakawan senior jika,

“rata-rata pustakawan baru itu belum terlalu memahami berbagai situasi yang sering terjadi dalam layanan sirkulasi. Karena itu, kami biasanya mengadakan pertemuan rutin 1 bulan sekali antar pustakawan layanan sirkulasi koleksi saja untuk saling berbagi pengalaman selama memberikan layanan kepada pemustaka. Dalam pertemuan tersebut, pustakawan senior menceritakan pengalaman yang pernah dihadapi, termasuk cara menangani berbagai kendala dan memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Selain berbagi cerita, kami juga saling bertukar tips dan trik yang diperoleh dari pengalaman kerja masing-masing. Dari kegiatan itu, pustakawan baru dapat belajar dari pengalaman pustakawan yang lebih berpengalaman sehingga pengetahuan yang sebelumnya hanya dimiliki secara pribadi dapat dipahami dan dimanfaatkan bersama oleh seluruh anggota tim (RN, wawancara, 08 Januari 2026) .”

Kegiatan pertemuan rutin dimanfaatkan untuk berbagi pengalaman, tips, dan trik pelayanan yang diperoleh selama berinteraksi dengan pemustaka. Dari pertemuan tersebut pustakawan senior membagikan pengalaman terkait penanganan berbagai kendala layanan selama mereka bekerja sehingga dapat menjadi pembelajaran bagi pustakawan yang memiliki pengalaman kerja lebih sedikit. Muthmainnah, Salsabilah, Zafirah, Aulia, Tania, dan Yuni (2026) menyatakan bahwa kegiatan diskusi dan pertemuan rutin dapat menjadi sarana efektif dalam mentransfer pengetahuan antarpegawai layanan sirkulasi yang nantinya akan berkembang menjadi pertukaran informasi dari pustakawan senior yang satu dan lainnya (Muthmainnah et al. 2026). Dalam hal ini, pertemuan rutin menjadi sarana bagi pustakawan untuk saling bertukar pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh dari praktik kerja sehari-hari. Pengetahuan yang sebelumnya hanya dimiliki oleh individu tertentu dapat dipahami dan dimanfaatkan oleh seluruh anggota tim seperti pengetahuan menghadapi karakteristik pustakawan yang berbeda beda.

Untuk itu, pertemuan rutin diharapkan dapat membantu pustakawan baru dalam memahami berbagai situasi yang sering terjadi dalam layanan sirkulasi

yang tidak sepenuhnya tertulis dalam pedoman resmi. Kemudian, proses berbagi pengetahuan dijelaskan oleh pustakawan baru, yang dimana salah satu pustakawan baru menyatakan jika mereka menangkap pengetahuan tidak hanya dari arahan langsung dan pertemuan rutin, tetapi juga melalui keterlibatan aktif dalam pelayanan melalui interaksi dengan pemustaka.

“Sebagai pustakawan yang relatif baru, saya memahami alur layanan peminjaman melalui arahan langsung dari pustakawan senior dan pengamatan langsung saat bekerja. saya juga mempraktekkan hasil pengamatan saya dengan langsung berinteraksi dengan pemustaka, terutama dalam menjelaskan prosedur peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. Dalam praktiknya, saya menemukan bahwa terdapat perubahan kebijakan layanan, seperti denda dan perpanjangan, yang dipengaruhi oleh pergantian kepala dinas. Untuk itu, kami harus selalu update dan menyesuaikan kebijakan baru layanan sirkulasi agar penyampaian ke pemustaka bisa seragam (MD, wawancara, 04 Januari 2026).”

Dari wawancara diatas, temuan penelitian menunjukkan bahwa proses perolehan pengetahuan pustakawan baru dalam layanan sirkulasi berlangsung melalui pengalaman langsung selama menjalankan pekerjaan. Keterlibatan aktif dalam melayani pemustaka menjadikan pustakawan baru memahami berbagai situasi yang terjadi di lapangan sekaligus menyesuaikan diri dengan kebijakan yang berlaku. Selain itu, pustakawan juga memaparkan jika perubahan kebijakan layanan dipengaruhi oleh pergantian pimpinan yang otomatis menuntut pustakawan untuk terus memperbarui pengetahuan agar informasi yang disampaikan kepada pemustaka tetap konsisten. Interaksi langsung dengan pemustaka dan pengalaman kerja sehari-hari menjadi sarana penting untuk mengetahui secara langsung informasi baru dari pemustaka seperti informasi terkait peminjaman buku referensi yang cenderung dibutuhkan oleh masyarakat. Nantinya informasi ini bisa menjadi masukan dalam membantu memperbaiki aturan pelayanan dan tentunya pengetahuannya diterapkan dalam kegiatan layanan sirkulasi.

Temuan serupa juga disampaikan oleh pustakawan baru yang menjelaskan bahwa pemahaman dan penangkapan pengetahuan mengenai layanan sirkulasi diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap praktik kerja pustakawan senior yang dijelaskan sebagai berikut.

“Saya sendiri sebagai pustakawan baru dalam layanan sirkulasi koleksi menangkap pengetahuan dengan cara belajar secara langsung bagaimana cara kerja layanan sirkulasi bersama dengan pustakawan senior saat melayani pemustaka. Pengetahuan itu berupa pelayanan peminjaman buku, bagaimana cara input data di sistem, sampai bagaimana cara menentukan tanggal pengembalian. Terlepas dari itu, tentunya selalu ada pendampingan kerja oleh pustakawan yang lebih berpengalaman setiap harinya (CC, wawancara, 08 Januari 2026).”

Melalui proses pembelajaran langsung dan pendampingan oleh pustakawan senior, pustakawan baru dapat mempelajari berbagai prosedur layanan, seperti cara berinteraksi dengan pemustaka, bagaimana pelayanan peminjaman buku yang baik terhadap pemustaka, bagaimana cara input data di sistem, sampai bagaimana langkah-langkah yang dilakukan dalam menghadapi berbagai situasi yang muncul selama pelayanan berlangsung. Pernyataan Destiana dan Triyono (2026) dalam tulisannya yang menjelaskan bahwa proses pembelajaran melalui observasi dan pendampingan kerja memungkinkan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki pegawai senior dapat ditransfer kepada pegawai baru secara lebih efektif (Destiana & Triyono, 2026). Pada kegiatan ini, proses pembelajaran pustakawan baru pada layanan sirkulasi bisa dilakukan langsung melalui observasi terhadap praktik kerja pustakawan senior. Pengamatan langsung memungkinkan pustakawan baru memahami dan menangkap pengetahuan mengenai bagaimana prosedur pelayanan yang baik, sementara pendampingan memberikan kesempatan untuk memperoleh penjelasan dan umpan balik selama menjalankan tugas. Pendampingan juga berperan dalam mempercepat proses adaptasi pustakawan baru terhadap lingkungan kerja.

Sementara itu, pustakawan senior lain menjelaskan bahwa proses penangkapan pengetahuan juga berkembang melalui diskusi langsung antar pustakawan senior saat pelayanan berlangsung, terutama dalam menghadapi

berbagai situasi yang muncul secara dinamis di lapangan. Jadi bukan hanya pustakawan baru saja yang harus menangkap pengetahuan tapi sebagai pustakawan senior juga harus selalu belajar setiap harinya, sebagaimana disampaikan.

“Dalam praktik pelayanan, kami pustakawan senior sering berdiskusi langsung untuk saling bertukar informasi terkait layanan, terutama dalam menangani situasi tertentu yang tidak selalu ada dalam aturan tertulis. Misalnya terkait batas waktu peminjaman selama satu minggu. Namun, dalam kondisi tertentu, seperti ketika pemustaka sangat membutuhkan buku yang sama, kami bisa mengambil kebijakan yang lebih fleksibel setelah berdiskusi dan berkonsultasi dengan pimpinan. Pengetahuan seperti ini biasanya diperoleh dari pengalaman kerja dan interaksi sehari-hari, bukan hanya dari aturan tertulis (IA, wawancara, 09 Januari 2026).”

Diskusi langsung dalam pelayanan menjadi salah satu temuan pada tahap *socialization* karena pustakawan saling berbagi pengalaman dan pemahaman kerja ketika menghadapi berbagai situasi layanan seperti berbagi informasi perihal menyesuaikan kebijakan dengan kondisi pemustaka. Pustakawan dapat mempelajari cara menyelesaikan kendala pelayanan, memahami alur kerja, serta mengetahui cara berinteraksi dengan pemustaka berdasarkan pengalaman pustakawan lain. Interaksi dengan pemustaka juga memberikan pemahaman baru mengenai kebutuhan dan karakter pengguna layanan. Temuan ini menunjukkan bahwa pengetahuan tacit di layanan sirkulasi tidak hanya tersimpan pada individu tertentu, tetapi mulai dibagikan dan dipahami bersama melalui interaksi langsung. Selain itu, pernyataan dari pustakawan senior lain yang menyatakan jika diskusi bukan hanya dilakukan secara langsung tetapi juga dilakukan melalui komunikasi grup WhatsApp, sebagaimana dijelaskan jika.

“Dalam praktik layanan sirkulasi koleksi, sering terdapat kondisi yang memerlukan pertimbangan bersama termasuk ketika pemustaka ingin meminjam buku referensi yang pada dasarnya tidak diperbolehkan untuk dipinjam. Dalam situasi seperti ini, kami biasanya tidak langsung mengambil keputusan sendiri, tetapi melakukan diskusi melalui grup

WhatsApp layanan sirkulasi, hal ini dilakukan sebab mungkin muncul perbedaan informasi tetapi tidak semua pustakawan berada di lokasi. Dari diskusi ini, kami berupaya menentukan solusi yang tetap mengacu pada aturan pelayanan, namun juga mempertimbangkan kebutuhan pemustaka. Karena layanan sirkulasi yang setiap berinteraksi dan bersinggungan dengan pemustaka jadi kita harus memberikan pelayanan yang terbaik (VD, wawancara, 06 Januari 2026)."

Berdasarkan pernyataan pustakawan senior diatas, berbagai permasalahan yang muncul dalam layanan sirkulasi tidak selalu dapat diselesaikan secara individu, tetapi memerlukan diskusi dengan pustakawan lain. informan mengatakan bahwa diskusi disini dilaksanakan melalui grup WhatsApp, pustakawan saling bertukar pendapat dan pengalaman untuk menentukan solusi yang sesuai dengan aturan layanan serta kebutuhan pemustaka. Dari diskusi melalui media digital ini, pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki masing-masing pustakawan dapat dibagikan dan dimanfaatkan untuk menyelesaikan permasalahan layanan. Pengetahuan yang ditangkap berupa pertukaran informasi antar pustakawan terkait bagaimana sikap adil yang seharusnya diterapkan oleh pustakawan dengan cara tidak membedakan pemustaka, perlakuan untuk semua pemustaka harus sama. Pernyataan ini sesuai dengan tulisan Anggraini (2020) bahwa grup WhatsApp dapat dimanfaatkan sebagai media berbagi pengetahuan antar pustakawan melalui pertukaran informasi, pengalaman, dan solusi terhadap permasalahan pekerjaan (Anggraini, 2020). Dalam hal ini menunjukkan bahwa, meskipun diskusi tidak dilakukan secara langsung tetapi tidak mengurangi nilai penangkapan pengetahuan dari individu ke individu lain dikarenakan proses berbagi pengetahuan tacit tetap berlangsung serta tetap mendukung penyelesaian berbagai situasi dalam layanan sirkulasi.

Selain itu, proses penangkapan pengetahuan juga tidak terlepas dari kegiatan berbagi pengalaman kerja antar pustakawan yang memiliki latar belakang dan pengalaman yang berbeda, sehingga memungkinkan terjadinya pertukaran pengetahuan yang lebih luas dalam mendukung keterbaruan pelayanan.

"Setiap pustakawan memiliki pengalaman kerja yang berbeda, sehingga kami sering saling berbagi pengalaman untuk menemukan

cara terbaik dalam memberikan layanan. Dari berbagi pengalaman tersebut, terkadang muncul pengetahuan atau ide baru, misalnya terkait kerja sama layanan dengan pihak luar atau komunitas (MoU) yang sebelumnya belum pernah diterapkan di dinas. Peminjaman Mou ini dilakukan langsung ke dinas menemui pustakawan senior jika sudah disetujui langsung menghadap bapak kepala dinas. Paling sedikit meminjam 50 buku. Hal-hal seperti ini biasanya berkembang dari hasil berbagi pengalaman kerja bersama dalam pelayanan (RN, wawancara, 08 Januari 2026) .”

Dari wawancara diatas dijelaskan jika pengetahuan yang ada di layanan sirkulasi koleksi juga ditangkap dari berbagi pengalaman kerja antar pustakawan yang memiliki latar belakang berbeda, sehingga muncul pengetahuan baru seperti penerapan kerja sama (MoU) yang sebelumnya belum ada di dinas. munculnya gagasan mengenai penerapan kerja sama layanan berbasis MoU yang diperoleh melalui proses berbagi pengalaman kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa *socialization* tidak hanya mempertahankan pengetahuan yang sudah ada, tetapi juga menjadi ruang terciptanya pengetahuan baru (*knowledge creation*) dalam organisasi. Adanya penciptaan pengetahuan baru ini penting karena pengetahuan harus selalu berkembang dan harus ada penerapan kegiatan agar pengetahuan tidak hilang. Selain itu, pengetahuan juga diperoleh melalui kesepakatan yang dibangun dalam praktik pelayanan kepada pemustaka, terutama dalam menangani situasi tertentu yang tidak selalu ada dalam aturan tertulis. Seperti yang dijelaskan oleh pustakawan senior berikut.

Ketika dihadapkan dengan situasi yang tidak ada dalam atauran yang tertulis maka semua yang dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama. Contohnya ketika dihadapkan dengan mahasiswa luar kota yang tidak menemukan buku di kampusnya, mereka memanfaatkan koleksi di sini dengan memfotokopi buku dengan syarat meninggalkan KTP, dan jangka waktunya seharusnya di hari itu juga. Jika melampaui, ada kekhawatiran buku tidak dikembalikan. Karena kebijakan dan cara kerja sperti ini tidak tertulis dan tidak diketahui pustakawan baru, maka disampaikan bahwa dalam melayani

pemustaka jangan sampai mereka pulang dengan tangan kosong. Paling tidak mereka tetap dilayani sesuai kebutuhan materi, misalnya dengan memfoto buku atau disarankan mencari buku online di iPusnas (IA, wawancara, 09 Januari 2026) .”

Dari penjelasan diatas diketahui bahwa pengetahuan dalam layanan sirkulasi tidak hanya diperoleh dari aturan formal, tetapi juga dari kesepakatan yang dibangun bersama dalam menghadapi kebutuhan pemustaka. Kesepakatan di meja layanan ini tentunya diperoleh dari pengalaman yang menghasilkan cara-cara pelayanan tertentu, seperti memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk memfotokopi koleksi yang tidak bisa dipinjam menjadi boleh difoto jika sangat diperlukan dan tentunya hal ini telah disepakati bersama oleh pustakawan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa interaksi yang berlangsung secara terus-menerus dengan pemustaka mendorong pustakawan untuk mengembangkan pemahaman dan cara kerja yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan. Pengetahuan tersebut kemudian dibagikan kepada pustakawan lain agar terdapat kesamaan pemahaman dalam memberikan pelayanan. Lebih lanjut, dalam praktik pelayanan, pustakawan juga saling berbagi pengalaman terkait penerapan pengetahuan pelayanan yang bersifat fleksibel, yaitu dijelaskan bahwa.

“Jadi kita fleksibel saja, contohnya ketika ada pemustaka yang bingung mencari koleksi karena tidak tahu lokasi rak atau belum paham sistem klasifikasi, biasanya kita langsung bantu. Contohnya juga ketika ada kunjungan tidak ada jadwal atau tata cara kerja bagaimana , jadi kita rembukkan saja siapa yang akan maju dan nantinya pustakawan sudah mengerti sendiri. Jadi kita disini kompak yang mana jadwalnya kosong merekalah yang akan mengisi tugas tersebut. Jadi jika di layanan sirkulasi pun kita bagi tugas di mana yang kosong ya disitu kita isi (VD, wawancara, 06 Januari 2026) .”

Berdasarkan pernyataan informan diatas, pustakawan layanan sirkulasi koleksi tidak hanya berbagi pengetahuan terkait prosedur layanan, tetapi juga berbagi pengalaman mengenai cara memberikan pelayanan yang baik dan meminimalisir adanya perbedaan pendapat. Pengalaman tersebut membantu pustakawan memahami bagaimana memberikan bantuan kepada pemustaka yang

mengalami kesulitan mencari koleksi serta bagaimana membagi tugas ketika terdapat kegiatan yang tidak direncanakan sebelumnya. Adanya pembagian tugas secara sukarela berdasarkan kondisi dan kebutuhan layanan menunjukkan bahwa antar pustakawan telah memiliki pemahaman yang sama mengenai tanggung jawab pelayanan, yang terbentuk melalui pengalaman dan komunikasi yang berlangsung secara berkelanjutan. Misalnya, pendekatan kepada anak-anak dilakukan melalui kegiatan yang lebih menarik seperti bercerita atau dongeng, sedangkan kepada siswa tingkat yang lebih tinggi dapat dilakukan melalui kegiatan pelatihan atau pembelajaran tertentu. Selain itu, pustakawan senior juga mengungkapkan bahwa

Pemustaka di perpustakaan daerah tentunya terdiri dari berbagai macam kalangan, nah seharusnya kita bukan hanya sekedar melihat mereka meminjam buku atau mengembalikan saja, tapi seharusnya kita sebagai pustakawan memberikan sosialisasi sesuai dengan umur mereka, jika anak sd atau tk kita bisa melakukan sosialisasi atau pendekatan dengan cara berdongeng kepada mereka agar mereka bisa tertarik membaca buku dan rajin berkunjung ke perpustakaan. Jika smp bisa melalui pelatihan, nah cara kerja tersebut belum tertulis dan hanya disampaikan secara lisan ke lisan (KS, wawancara, 02 Januari 2026). ”

Dari wawancara diatas dijelaskan jika pengetahuan mengenai cara memberikan pelayanan kepada pemustaka dari berbagai kelompok usia diperoleh melalui pengalaman kerja dan dibagikan secara lisan kepada pustakawan lain. Pengalaman itu membantu pustakawan memahami pendekatan pelayanan yang sesuai dengan karakteristik pemustaka, seperti menggunakan metode mendongeng untuk anak-anak atau memberikan pelatihan kepada pemustaka tingkat SMP. Hal ini diperjelas melalui tulisan Bachtiar (2021) yang menunjukkan bahwa pengalaman kerja dan interaksi dengan pengguna layanan dapat menghasilkan pengetahuan praktis yang kemudian dibagikan kepada anggota organisasi lainnya untuk mendukung pelaksanaan tugas dan pelayanan (Bachtiar, 2021). Dari pernyataan tersebut diketahui bahwa tidak semua pengetahuan pelayanan tertuang dalam aturan tertulis, melainkan berkembang dari pengalaman

yang diperoleh selama berinteraksi dengan pemustaka. Pengetahuan tersebut kemudian dibagikan kepada pustakawan lain sehingga dapat diterapkan secara bersama dalam kegiatan pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua pengetahuan yang diperoleh melalui *socialization* memiliki karakteristik yang sama. Pengetahuan yang bersifat kontekstual, seperti cara menghadapi karakter pemustaka, strategi komunikasi, dan penanganan situasi tertentu, cenderung lebih efektif dipertahankan dalam bentuk tacit karena sangat bergantung pada kondisi lapangan. Sebaliknya, pengetahuan yang bersifat prosedural, berulang, dan berkaitan dengan kebijakan layanan, seperti alur peminjaman koleksi, kebijakan denda, dan prosedur layanan tertentu, memerlukan acuan yang lebih jelas agar tidak menimbulkan perbedaan pemahaman antar pustakawan. Kondisi ini menunjukkan bahwa *socialization* tidak hanya berfungsi sebagai proses transfer pengetahuan, tetapi juga menjadi tahap awal untuk mengidentifikasi pengetahuan yang perlu dikembangkan pada tahapan pengelolaan pengetahuan berikutnya. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa proses *socialization* tidak hanya mendukung penagkapan pengetahuan tetapi juga mendorong munculnya inovasi pelayanan melalui pertukaran pengalaman antar pustakawan dengan transfer pengetahuan yang nantinya menjadi informasi bersama. Oleh karena itu, *socialization* berperan penting dalam menjaga keberlanjutan pengetahuan organisasi. Dalam perspektif Islam, proses ini sejalan dengan upaya menjaga dan mengembangkan ilmu pengetahuan demi terciptanya kemaslahatan.

Pada tahap ini, maqashid syariah yang tercermin adalah *hifz al- 'aql* (menjaga akal), karena proses *socialization* menjadi sarana dalam menjaga, mengembangkan, dan menyebarluaskan pengetahuan di lingkungan organisasi. Melalui kegiatan interaksi langsung, berbagi pengalaman dalam pertemuan rutin, dan komunikasi antar pustakawan, diketahui bahwa pengetahuan tacit yang sebelumnya hanya dimiliki individu dapat dipahami dan dimanfaatkan bersama. Dengan demikian, pengetahuan tidak hanya tersimpan pada individu tertentu, tetapi menjadi aset yang mendukung keberlanjutan pelayanan perpustakaan. Hal tersebut sejalan dengan ajaran Islam yang menekankan pentingnya menyampaikan dan menjaga ilmu pengetahuan. Allah SWT berfirman:

إِنَّ الَّذِينَ يَكْتُمُونَ مَا أَنزَلْنَا مِنَ الْبَيِّنَاتِ وَالْهُدَىٰ مِنْ بَعْدِ مَا بَيَّنَّاهُ لِلنَّاسِ فِي الْكِتَابِ أَولَئِكَ يَلْعَنُهُمُ اللَّهُ وَيَلْعَنُهُمُ اللَّاعِنُونَ

Artinya: “*Sesungguhnya orang-orang yang menyembunyikan apa yang telah Kami turunkan berupa keterangan-keterangan dan petunjuk setelah Kami jelaskan kepada manusia dalam Kitab, mereka itu dilaknat Allah dan dilaknat pula oleh semua yang melaknat.*” (QS. Al-Baqarah: 159).

Menurut Tafsir Ibnu Katsir, ayat tersebut menjelaskan bahwa menyembunyikan ilmu merupakan perbuatan tercela karena dapat menghalangi manusia dari petunjuk dan kebenaran (Mardlotillah et al., 2020). Oleh karena itu, ilmu yang dimiliki hendaknya disampaikan agar dapat memberikan manfaat bagi orang lain. Hal ini diperkuat oleh sabda Rasulullah SAW:

بَلِّغُوا عَنِّي وَلَوْ آيَةً

Artinya: “*Sampaikanlah dariku walaupun satu ayat.*” (HR. Bukhari).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa proses *socialization* tidak hanya berfungsi sebagai saranaberbagi pengetahuan dan adanya pengetahuan baru, tetapi juga mendukung keberlanjutan pengetahuan dalam organisasi. Oleh karena itu, berbagi pengalaman dan pengetahuan antar pustakawan dapat dipahami sebagai bentuk implementasi *hifz al-‘aql*, karena berkontribusi dalam menjaga, mengembangkan, dan menyebarkan ilmu pengetahuan untuk kemaslahatan bersama.

4.1.4.2 Tahap Externalization dalam Penerapan Knowledge Capture Layanan Sirkulasi Koleksi

Tahap *externalization* merupakan proses pengungkapan dan pendokumentasian pengetahuan tacit yang sebelumnya melekat pada individu menjadi pengetahuan eksplisit yang dapat dipahami dan dibagikan secara bersama. *Externalization* merupakan proses mengubah pengetahuan tacit menjadi explicit knowledge dalam bentuk yang dapat dipahami dan didokumentasikan. Proses ini penting untuk memastikan bahwa pengetahuan individu dapat diakses dan digunakan oleh orang lain (Arantes et al., 2021). Terkait upaya dokumentasi pengalaman kerja yang dimiliki pustakawan senior menjelaskan sebagai berikut:

“Ya, sebagian pengalaman kerja sudah didokumentasikan. Biasanya melalui SOP layanan, laporan kegiatan, notulen rapat, dan beberapa catatan yang dibuat saat menghadapi permasalahan tertentu di

layanan sirkulasi. Dalam kondisi tertentu, pustakawan juga dapat memberikan kebijakan khusus sesuai kebutuhan pemustaka. Karena banyak pemustaka yang datang dengan kebutuhan yang mendesak, misalnya untuk skripsi, penelitian, atau persiapan lomba. Kalau seperti itu, kami biasanya memberikan perhatian lebih dan berusaha membantu semaksimal mungkin. Kami melihat dulu situasinya seperti apa, lalu mempertimbangkan langkah yang paling tepat berdasarkan pengalaman yang kami punya selama melayani pemustaka. Jadi selain mengikuti prosedur yang ada, pengalaman kerja juga sering membantu kami dalam menentukan cara memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka (VD, wawancara, 06 Januari 2026) .”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, diketahui bahwa pustakawan tidak hanya mengandalkan pengalaman kerja dalam memberikan layanan, tetapi juga berupaya mendokumentasikan pengalaman tersebut melalui SOP, laporan kegiatan, notulen rapat, dan berbagai catatan layanan. Dokumentasi ini dilakukan agar pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman kerja tidak hilang dan dapat digunakan kembali ketika menghadapi permasalahan yang serupa. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Bouwmans, De Jong, Timman, Zijlstra-Vlasveld, Van der Feltz-Cornelis, Tan, dan Roijen (2023) yang menyatakan bahwa dokumentasi pengalaman kerja dalam bentuk SOP dan catatan kerja berperan penting dalam menjaga keberlangsungan pengetahuan organisasi serta memudahkan proses transfer pengetahuan kepada pegawai lain (Bouwmans et al., 2023). Terkait dengan pernyataan tersebut, pustakawan senior melakukan penerapan aturan pelayanan dalam bentuk dokumen tertulis dengan tujuan agar pengetahuan yang mereka miliki bisa terus dimanfaatkan oleh pustakawan baru. Adapun pengetahuan yang dibagikan berupa prosedur pelaksanaan layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan koleksi, ataupun pengelolaan denda. Pustakawan senior yang lain juga menyebutkan bahwa pengetahuan terkait layanan sirkulasi koleksi telah dituangkan ke dalam beberapa bentuk SOP layanan.

“Untuk dokumentasi, sebenarnya sebagian sudah ada dalam bentuk SOP layanan sirkulasi. Misalnya SOP peminjaman koleksi,

pengembalian, dan juga perpanjangan. Di dalam SOP tersebut sudah dijelaskan langkah-langkah pelayanan secara umum. Misalnya kalau ada keterlambatan pengembalian maka ada sanksi tidak boleh meminjam selama 7 hari, Jika ada buku yang hilang setelah dipinjamkan maka pemustaka wajib mengganti buku tersebut dengan judul yang sama jika copy an buku tersebut sudah hilang maka pemustaka menggantinya dengan tema atau rumpun koleksi yang sama. Namun, kalau untuk pengalaman kerja yang lebih detail, seperti bagaimana menghadapi karakter pemustaka yang berbeda atau kondisi khusus di lapangan, itu masih banyak yang belum terdokumentasikan secara tertulis. Jadi pengetahuan tersebut masih banyak tersimpan dalam pengalaman masing-masing pustakawan (KS, wawancara, 02 Januari 2026).”

Gambar berikut menunjukkan dokumen SOP layanan pengembalian koleksi sebagai bentuk formalisasi pengetahuan dalam mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi.

 PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	Nomor	13 Tahun 2023
	Tanggal pembuatan	12 Januari 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	12 Januari 2023
	Disahkan oleh	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan
Nama SOP		Pelayanan Pengembalian Buku
Dasar Hukum :		
1. Undang-Undang 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.		
Kualifikasi Pelaksana		
1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mampu melakukan pengarsipan 3. Memiliki pengetahuan tugas dan fungsi pelayanan umum 4. Memiliki kompetensi, kepribadian yang baik dan berpenampilan menarik		
Keterkaitan :		
1. SPP No. 5 2. SOP Pengembalian Buku		
Peralatan/Perlengkapan :		
1. Meja; 2. Kursi; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Sistem Otomasi Perpustakaan; 5. Perangkat Jaringan; 6. Komputer; 7. Printer.		
Peringatan :		
1. Jika prosedur/persyaratan tidak lengkap maka permohonan disarankan untuk dilengkapi; 2. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait.		
Pencatatan dan pendataan :		
1. Untuk validasi pelayanan perpanjangan/pengembalian buku 2. Pencapaian target kinerja; 3. Masyarakat dapat layanan cepat, tepat waktu dan transparan.		

Gambar 4. 5 SOP Layanan Pengembalian Koleksi

(Sumber: Disperpusip SOP, 2024)

SOP layanan pengembalian koleksi ini menjadi pedoman tertulis yang mengatur prosedur pengembalian bahan pustaka secara sistematis dan terstruktur. Dokumen tersebut memuat ketentuan mengenai alur kerja, tanggung jawab pustakawan, serta standar pelayanan yang harus dipatuhi dalam proses

pengembalian koleksi. Sejalan dengan penerapan SOP pengembalian, terdapat pula penjelasan lain dari staf layanan sirkulasi yang menegaskan bahwa pelaksanaan layanan sirkulasi koleksi juga terdokumentasikan melalui SOP layanan peminjaman yang telah dibuat oleh pustakawan untuk meminimalisir terjadinya perbedaan pendapat di lapangan. Kepala bidang layanan sirkulasi menyebutkan jika dalam penyusunan SOP harus memanfaatkan masukan dan pengalaman sebagaimana dijelaskan.

“Dalam penyusunan SOP, kami memanfaatkan pengalaman dan masukan dari pustakawan yang telah lama menangani layanan sirkulasi. Misalnya, terdapat pengetahuan mengenai jenis koleksi yang sebaiknya dapat dipinjam, batasan peminjaman koleksi tertentu, maupun cara penanganan koleksi dengan ketentuan khusus. Pengalaman ini yang kemudian didiskusikan dan dicatat dalam SOP sehingga dapat menjadi pedoman yang sama bagi seluruh pustakawan dalam memberikan layanan (FR, wawancara, 08 Januari 2026).”

Gambar 4.5 menunjukkan SOP layanan peminjaman koleksi yang digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan peminjaman koleksi.

 PEMERINTAH KABUPATEN PANAHARAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN		Nomor: 13 Tahun 2023 Tanggal pembuatan: 12 Januari 2023 Tanggal Revisi: 12 Januari 2023 Tanggal Efektif: 12 Januari 2023 Disahkan oleh: Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Panaharan Nama SOP: Pelayanan Peminjaman Kartu Anggota Perpustakaan (KTA)
Dasar Hukum : 1. Undang-Undang 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. UU Nomor 35 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.		Kualifikasi Pelaksana 1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mampu melakukan pengarsipan 3. Menuliskan pengetahuan tugas dan fungsi pelayanan umum 4. Memiliki kompetensi kepelibatan yang baik dan berpenampilan menarik
Keterangan : 1. SOP No. 3 2. SOP Pelayanan Peminjaman Buku		Perlengkapan/Pertengkapan : 1. Meja; 2. Kursi; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Sistem Otomatis Perpustakaan; 5. Perangkit Jaringan; 6. Komputer; 7. Kamera; 8. Peralatan...
Peringatan : 1. Jika prosedur/prosedur tidak lengkap maka permohonan ditolak untuk dilengkap; 2. Diperhatikan koordinasi dengan pihak terkait		Pencatatan dan pendataan : 1. Untuk validasi pelayanan Pembantu Kiri Anggota Perpustakaan (KTA) 2. Pencatatan tugas keabsahan; 3. Masing-masing dapat layanan capat, tepat waktu dan mangaman

Gambar 4. 6 SOP Layanan Peminjaman Koleksi

(Sumber: Disperpusip SOP, 2024)

SOP peminjaman diatas memuat berbagai ketentuan penting, mulai dari dasar hukum, persyaratan layanan, hingga prosedur pelaksanaan peminjaman koleksi. Keberadaan SOP membantu pustakawan dalam memberikan pelayanan yang lebih terstruktur, konsisten, dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman kerja pustakawan tidak hanya tersimpan sebagai pengetahuan pribadi, tetapi sebagian telah dituangkan ke dalam bentuk dokumen

sehingga dapat dimanfaatkan sebagai acuan dalam pelaksanaan layanan sirkulasi. Sementara itu, salah satu pustakawan menjelaskan bahwa terdapat informasi yang belum dimasukkan dalam aturan tertulis, seperti ketentuan kepemilikan kartu anggota perpustakaan yang disesuaikan dengan domisili pemustaka untuk menghindari kemungkinan terjadinya duplikasi data anggota. Sebagaimana disampaikan oleh pustakawan baru yang menyebutkan jika.

“Biasanya pengalaman kerja yang berkaitan dengan sistem atau pelayanan akan dibahas bersama, kemudian jika diperlukan bisa dijadikan acuan dalam pelayanan. Tetapi memang belum semua informasi dari pengalaman langsung dijadikan SOP secara formal. Contohnya seperti informasi perihal kepemilikan kartu anggota (pendaftaran kartu anggota di luar domisili), yang dimana pustakawan sepakat bahwa selain domisili pamekasan tidak boleh memiliki kartu anggota, hal ini dilakukan sebab takut ada duplikat data yang dimana memungkinkan data diri yang mereka pakai itu sudah terdaftar di kota asal mereka. Pada kasus mahasiswa yang kuliah di luar kota, kan tidak selamanya ada di kota mereka kuliah, mereka akan pulang ditakutkan jika mereka meminjam buku mereka lupa mengembalikan dan buku akan hilang begitu saja (MD, wawancara, 04 Januari 2026).”

Pengetahuan mengenai kebijakan kepemilikan kartu anggota yang belum ada peraturan tertulis ini kemudian berusaha dituangkan ke dalam bentuk informasi yang dapat diakses oleh pemustaka. Seperti yang dikatakan oleh pustakawan baru yang mana menyebutkan salah satu bentuk dokumentasi yang dilakukan adalah melalui pembuatan infografis layanan. Pustakawan baru berupaya untuk mendokumentasikan dalam bentuk tertulis agar pengetahuan yang ada tidak hilang dan dapat tersampaikan dengan baik kepada pemustaka. Hal ini di dukung oleh pernyataan dari staf layanan sirkulasi yang menyatakan jika.

“beberapa pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka telah didokumentasikan dalam bentuk infografis. kami membuat infografis mengenai tata cara pembuatan kartu anggota perpustakaan yang digunakan sebagai

syarat peminjaman koleksi. Infografis tersebut berisi informasi mengenai persyaratan pendaftaran, tahapan pembuatan kartu anggota, serta prosedur yang harus dilakukan oleh pemustaka. Infografis bisa menjadi media cetak yang akan kita pasang dan tempelkan di beberapa sudut yang ada di perpustakaan (IM, wawancara, 05 Januari 2026) .”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa terdapat pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki pustakawan terkait kebijakan pendaftaran kartu anggota bagi pemustaka di luar domisili Kabupaten Pamekasan. Pengetahuan tersebut merupakan hasil pemahaman dan kesepakatan pustakawan dalam mengelola layanan keanggotaan untuk menghindari duplikasi data anggota serta meminimalkan risiko keterlambatan pengembalian koleksi. Kebijakan tersebut belum dituangkan dalam pedoman atau aturan tertulis secara khusus, maka dari itu pustakawan telah berupaya mendokumentasikan pengetahuan tacit tadi menjadi pengetahuan eksplisit dengan cara membuat infografis tentang prosedur pembuatan kartu anggota. Berikut adalah contoh infografis prosedur pembuatan kartu.



Gambar 4. 7 Infografis Prosedur Pembuatan Kartu Anggota

(Sumber: Disperpusip SOP, 2024)

Infografis diatas memuat informasi mengenai persyaratan dan tahapan pendaftaran keanggotaan sehingga informasi yang sebelumnya hanya dipahami oleh pustakawan dan disampaikan lisan ke lisan saja ke pemustaka, sekarang dapat diakses dan dipahami lebih jelas pemustaka. Pada kegiatan lain yang dilakukan

oleh petugas administrasi layanan sirkulasi koleksi, dokumentasi pengetahuan dilakukan melalui.

“Pengetahuan dan informasi kerja disimpan dalam beberapa bentuk. Ada yang tersimpan dalam dokumen fisik seperti SOP dan arsip laporan, ada juga yang disimpan dalam bentuk file digital di komputer kantor dengan memanfaatkan google drive (HR, wawancara, 07 Januari 2026) .”

Selain itu, salah satu pustakawan baru juga menjelaskan bahwa dalam menjalankan tugas sehari-hari, pustakawan baru yang mengetahui ada pengetahuan yang belum tertulis biasanya melakukan pencatatan hal yang sekiranya penting untuk pelayanan sirkulasi guna mengingat informasi yang muncul berulang ulang di meja layanan.

“banyak tugas baru yang saya kerjakan seperti tugas menerima kunjungan dari berbagai instansi. dan tugas itu saya dapati dari perintah pustakawan senior dan kepala bidang sebagai bentuk pengalaman baru. Saya biasanya memcatat dan disimpan di google drive hp saya jika ada hal penting atau cara kerja tertentu yang belum tertulis. Jika dirasa sangat penting dan berdampak pada berlangsungnya kegiatan pelayanan sirkulasi koleksi maka saya akan membuat sebuah infografis yang dimana infografis nantinya akan saya apload di media sosial jika memang dirasa perlu disampaikan kepada pemustaka (MD, wawancara, 04 Januari 2026) .”

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pengetahuan baru yang diperoleh pustakawan dari pengalaman kerja maupun arahan pustakawan senior tidak hanya disimpan sebagai pemahaman pribadi, tetapi juga didokumentasikan dalam bentuk catatan digital. Pustakawan mencatat berbagai informasi penting, cara kerja, maupun pengalaman yang belum terdokumentasi secara formal ke dalam Google Drive sebagai upaya untuk menyimpan dan mengelola pengetahuan yang diperoleh selama bekerja. Dokumentasi tersebut dilakukan agar pengetahuan yang dimiliki tidak mudah hilang dan dapat digunakan kembali ketika diperlukan serta menghindari perselisihan pendapat dikarenakan pengalaman kerja yang berbeda. Kemudian, apabila pengetahuan yang diperoleh dianggap penting serta

berkaitan langsung dengan keberlangsungan layanan sirkulasi koleksi, pustakawan akan mengolah informasi tersebut menjadi infografis yang kemudian disebarluaskan melalui media sosial perpustakaan.

Melalui tulisan Ahmad, Suyitno, Kurniawan, dan Anggoro (2022) yang menyatakan jika pengetahuan yang sebelumnya tersimpan dalam diri individu perlu dituangkan ke dalam bentuk yang lebih eksplisit agar dapat dipahami, disimpan, dan dimanfaatkan oleh anggota organisasi lainnya (Ahmad et al., 2022). Dari pernyataan ini, dapat diketahui jika pengetahuan yang diperoleh pustakawan dari pengalaman kerja maupun arahan pustakawan senior didokumentasikan dalam bentuk catatan digital merupakan upaya untuk mengubah pengetahuan yang bersifat tacit menjadi pengetahuan eksplisit sehingga dapat diakses kembali. Penggunaan catatan digital lebih dianjurkan karena memberikan keamanan penyimpanan yang lebih baik dibandingkan dokumen cetak. Pengetahuan yang disimpan secara digital dapat dicadangkan (backup), diperbarui, dan diakses kembali apabila diperlukan sehingga risiko kehilangan data dapat diminimalkan. Selain itu, penyimpanan digital memungkinkan adanya salinan cadangan yang dapat digunakan apabila terjadi kerusakan atau kehilangan pada dokumen utama. Sebaliknya, dokumen yang hanya disimpan dalam bentuk cetak cenderung lebih rentan mengalami kerusakan fisik, seperti sobek, pudar, atau hilang, sehingga berpotensi menyebabkan hilangnya pengetahuan yang telah didokumentasikan.

Meskipun sudah ada SOP atau pencatatan dokumen digital, dalam situasi tertentu pustakawan tetap memanfaatkan pengalaman yang dimilikinya untuk menentukan langkah pelayanan yang paling sesuai dengan kebutuhan pemustaka. salah satu pustakawan senior menjelaskan bahwa dalam proses pengembalian koleksi, pustakawan tidak hanya melakukan pencatatan pengembalian dalam sistem dan mengikuti SOP yang ada, tetapi juga memeriksa kondisi fisik koleksi yang dikembalikan oleh pemustaka dan tentunya hal ini belum tertulis dalam pedoman resmi pelayanan.

“Pada saat proses pengembalian koleksi, kami biasanya tidak hanya mengecek data pengembalian di sistem, tetapi juga melihat kondisi fisik buku secara langsung, seperti mengecek apakah ada halaman yang rusak, lepas, atau kondisi buku yang sudah tidak baik. Namun, dalam

praktiknya penilaian kondisi koleksi itu masih berdasarkan pengalaman dan pemahaman masing-masing pustakawan karena belum ada standar tertulis yang rinci terkait kategori kerusakan koleksi. Jadi terkadang ada perbedaan penilaian mengenai kerusakan yang masih bisa ditoleransi atau yang perlu ditindaklanjuti. Selain itu, ketika kondisi layanan sedang ramai, pemeriksaan biasanya dilakukan lebih cepat agar pelayanan tetap berjalan lancar (IA, wawancara, 09 Januari 2026) .”

Selain melakukan pemeriksaan terhadap kondisi fisik koleksi yang dikembalikan, pustakawan juga menerapkan pendekatan komunikatif dalam menangani keterlambatan pengembalian koleksi oleh pemustaka. Hal ini dijelaskan oleh pustakawan senior yang menjelaskan jika.

“Kalau ada pemustaka yang terlambat mengembalikan koleksi, biasanya kami tidak langsung memberikan sanksi begitu saja. Kami terlebih dahulu menanyakan alasan keterlambatannya dan memberikan penjelasan terkait aturan serta konsekuensi keterlambatan pengembalian koleksi. Dalam kondisi tertentu, misalnya jika alasan keterlambatannya masih bisa dipahami, biasanya ada toleransi yang diberikan sebagai bentuk pendekatan pelayanan yang lebih humanis. Tetapi karena pertimbangan itu sering berdasarkan pengalaman dan penilaian masing-masing pustakawan, terkadang ada perbedaan dalam penerapan sanksi kepada pemustaka (RN, wawancara, 08 Januari 2026) .”

Pengecekan seperti yang dijelaskan diatas penting dikarenakan banyak buku yang dikembalikan sudah rusak, sobek, ataupun ada beberapa halaman yang hilang. Dalam beberapa situasi juga diketahui bahwa pustakawan perlu menggunakan pengalaman, intuisi, dan pertimbangan profesional yang diperoleh selama bekerja karena tidak selalu dilakukan melalui prosedur yang bersifat baku untuk menentukan langkah yang paling tepat. Penjelasan ini dijelaskan oleh ketua bidang layanan sirkulasi yang menjelaskan sebagai berikut.

“Kalau ada kendala saat pelayanan, biasanya kami melihat dulu kondisi yang terjadi. Misalnya ada pemustaka yang tidak membawa

kartu anggota, kami tidak langsung menolak, tetapi mencoba mengecek data anggota melalui sistem atau meminta identitas lain untuk memastikan datanya benar. Kadang juga ada gangguan pada sistem layanan atau data yang muncul tidak sesuai, jadi kami harus mencari cara lain supaya pelayanan tetap bisa berjalan. Dalam kondisi seperti itu, biasanya kami menggunakan pengalaman yang sudah kami peroleh selama bekerja untuk menentukan langkah yang paling tepat. Setiap kasus tidak selalu sama, sehingga penanganannya juga menyesuaikan dengan situasi yang dihadapi. Yang terpenting bagi kami adalah kebutuhan pemustaka tetap terlayani dengan baik tanpa mengabaikan aturan yang berlaku (FR, wawancara, 08 Januari 2026) .”

Selain itu, pustakawan senior juga menjelaskan bahwa proses adaptasi bagi pustakawan baru ataupun staf baru memerlukan pemahaman terhadap karakteristik pemustaka yang beragam di perpustakaan daerah berdasarkan pengalaman kerja. Hal ini disebabkan karena pemustaka yang datang ke perpustakaan daerah berasal dari berbagai kalangan masyarakat sehingga pendekatan pelayanan yang diberikan juga perlu disesuaikan dengan kondisi tersebut.

“Informasi yang sering disalahpahami adalah pada proses adaptasi pustakawan baru terhadap pemustaka, karena banyak pustakawan baru sebelumnya bekerja di perpustakaan sekolah sehingga perlakuannya berbeda dengan perpustakaan daerah yang pemustakanya berasal dari berbagai kalangan. Hal ini membuat pustakawan baru perlu menyesuaikan cara pelayanan agar sesuai dengan karakteristik pemustaka di perpustakaan daerah. Selain itu, terdapat adaptasi secara psikis, di mana pustakawan baru harus memahami perbedaan antara pemustaka lama dan pemustaka baru, sehingga pendekatan yang diberikan juga berbeda. Pustakawan dituntut untuk lebih peka dalam menghadapi kebutuhan dan karakter masing-masing pemustaka. Selanjutnya adalah adaptasi terhadap implementasi teknologi informasi. Meskipun secara umum aplikasi yang digunakan sama, tetap terdapat perbedaan dalam

pengadministrasian koleksi di perpustakaan daerah (KS, wawancara, 02 Januari 2026) .”

Terdapat pula informasi dari pustakawan senior lain yang menyebutkan jika terdapat pengetahuan yang terjadi secara berulang ulang dalam layanan sirkulasi namun belum terdapat pedoman layanan tertulis yang menjelaskan hal tersebut.

“Biasanya pengalaman yang kami peroleh saat memberikan layanan tidak langsung dijadikan pedoman begitu saja. Pengalaman tersebut terlebih dahulu disampaikan dalam rapat rutin antar pustakawan, terutama jika berkaitan dengan kendala yang terjadi berulang dan itu belum tertulis. Dari hasil rapat tadi, kami bersama-sama menentukan cara penanganan yang dianggap paling sesuai. Hasilnya dicatat berupa notulen rapat dan didokumentasikan sehingga dapat dijadikan acuan bagi pustakawan lain ketika menghadapi kondisi yang sama. Jika dianggap penting dan sering terjadi, pengalaman tersebut juga dapat dimasukkan ke dalam pedoman layanan atau SOP agar dapat digunakan secara lebih konsisten oleh seluruh pustakawan (VD, wawancara, 06 Januari 2026) .”

Dari hasil temuan diatas, penelitian ini menghasilkan output berupa rekomendasi perbaikan yang bersifat konseptual dan praktis. Karena terdapat beberapa pengetahuan yang belum tertulis ataupun sudah tertulis tetapi menyesuaikan dengan kondisi yang ada, untuk itu penelitian ini menghasilkan *Knowledge Note*. *Knowledge note* merupakan catatan pengetahuan yang dihasilkan dari proses *externalization*, yaitu pengungkapan pengetahuan tacit pustakawan senior yang belum tertuang dalam dokumentasi tertulis dan selama ini hanya diterapkan oleh pustakawan senior yang memiliki pengalaman kerja yang sudah lama. *Knowledge note* dalam penelitian ini memuat ringkasan praktik kerja layanan sirkulasi yang sebelumnya hanya disampaikan secara lisan.

Bentuk *knowledge note* disusun secara ringkas dan sederhana agar mudah dipahami oleh pustakawan, khususnya pustakawan baru. *Knowledge note* ini tidak dimaksudkan sebagai dokumen resmi atau kebijakan organisasi, melainkan sebagai dokumentasi pengetahuan kerja yang dapat digunakan sebagai referensi internal dalam pelaksanaan layanan sirkulasi. *Knowledge Note* dalam penelitian

ini tidak hanya memuat prosedur, tetapi menangkap pengalaman, pertimbangan, dan cara berpikir pustakawan dalam menghadapi situasi layanan yang tidak selalu tertulis dalam SOP.

Tabel 4. 1 Knowledge Note Layanan Sirkulasi Koleksi

A. KN(01) Praktik Peminjaman Koleksi Berbasis Kondisi Pemustaka 1. Jenis: Tacit ke Explicit 2. Deskripsi Pengetahuan: Dalam praktik peminjaman koleksi, pustakawan tidak hanya menjalankan prosedur layanan berdasarkan aturan yang terdapat pada sistem, tetapi juga mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan pemustaka secara situasional. Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa pustakawan memberikan perhatian khusus kepada pemustaka yang memiliki kebutuhan mendesak, seperti untuk keperluan lomba, penelitian, maupun penyusunan skripsi. Dalam kondisi tersebut, pustakawan menggunakan pengalaman dan pertimbangannya untuk menentukan bentuk pelayanan yang tetap sesuai dengan ketentuan, namun tetap membantu kebutuhan informasi pemustaka. Selain itu, pustakawan juga memberikan penjelasan terkait batas waktu peminjaman, jumlah koleksi yang dapat dipinjam, serta tanggung jawab dalam pengembalian koleksi. Praktik ini menunjukkan bahwa pelayanan peminjaman tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga mempertimbangkan aspek edukatif dan kebutuhan pengguna. Pengetahuan yang digunakan dalam praktik tersebut sebagian besar berasal dari pengalaman pustakawan dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan, sehingga membentuk pendekatan pelayanan yang lebih fleksibel dan responsif terhadap kondisi pemustaka. 3. Insight Penting: a) Terdapat pertimbangan situasional dalam pelayanan peminjaman koleksi b) Pustakawan menyesuaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan pemustaka c) Pengalaman pustakawan memengaruhi pengambilan keputusan pelayanan d) Pelayanan peminjaman tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga edukatif dan responsif terhadap kebutuhan pengguna 4. Tujuan: Sebagai panduan bagi pustakawan dalam melaksanakan pelayanan peminjaman koleksi yang tidak hanya berorientasi pada prosedur layanan,
--

tetapi juga mempertimbangkan kebutuhan dan kondisi pemustaka secara situasional dengan tetap memperhatikan ketentuan yang berlaku.

B. KN (02) Praktik Pengembalian dan Penilaian Kondisi Koleksi

1. Jenis: Tacit ke Explicit
2. Deskripsi: Proses pengembalian koleksi dalam layanan sirkulasi tidak hanya melibatkan kegiatan administratif berupa pencatatan pengembalian dalam sistem, tetapi juga mencakup penilaian terhadap kondisi fisik koleksi yang dikembalikan oleh pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian, pustakawan melakukan pemeriksaan secara langsung terhadap kondisi buku, seperti tingkat kerusakan, kelengkapan halaman, serta kebersihan koleksi. Namun, dalam praktiknya, penilaian tersebut tidak sepenuhnya mengacu pada standar tertulis, melainkan berdasarkan pengalaman dan penilaian subjektif pustakawan. Hal ini menyebabkan adanya perbedaan dalam menentukan apakah suatu kerusakan masih dapat ditoleransi atau perlu dikenakan sanksi. Selain itu, dalam situasi pelayanan yang ramai, pustakawan cenderung mengutamakan kecepatan pelayanan sehingga proses pemeriksaan dilakukan secara cepat tanpa standar yang terstruktur. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun proses pengembalian telah berjalan, namun belum memiliki standar penilaian yang seragam. Hal ini berpotensi menimbulkan perbedaan keputusan antar pustakawan serta ketidakpastian dalam pelayanan.
3. Insight:
 - a) Penilaian kondisi koleksi masih bersifat subjektif
 - b) Tidak semua kriteria kerusakan tertulis dalam aturan
 - c) Terdapat tekanan untuk melayani secara cepat
 - d) Keputusan sangat dipengaruhi oleh pengalaman pustakawan
4. Tujuan: Memberikan acuan dalam melakukan proses pengembalian koleksi secara efektif dan terarah, serta mendorong adanya keseragaman dalam penilaian kondisi koleksi guna mengurangi subjektivitas dalam pelayanan.

C. KN (03) Penanganan Keterlambatan Secara Fleksibel

1. Jenis: Tacit ke Explicit
2. Deskripsi: Dalam penanganan keterlambatan pengembalian koleksi,

pustakawan tidak selalu langsung menerapkan sanksi sesuai aturan yang berlaku, tetapi terlebih dahulu melakukan pendekatan komunikatif kepada pemustaka. Berdasarkan hasil wawancara, pustakawan cenderung memberikan penjelasan terkait kewajiban pengembalian serta konsekuensi keterlambatan sebelum memutuskan tindakan lebih lanjut. Dalam beberapa kondisi tertentu, seperti alasan keterlambatan yang dapat diterima, pustakawan memberikan toleransi sebagai bentuk pendekatan humanis dalam pelayanan. Pendekatan ini bertujuan untuk menjaga hubungan baik dengan pemustaka serta menciptakan kenyamanan dalam layanan perpustakaan. Namun demikian, fleksibilitas ini juga menimbulkan ketidakkonsistenan dalam penerapan sanksi, karena tidak semua pustakawan memiliki pertimbangan yang sama dalam mengambil keputusan. Hal ini menunjukkan adanya kebijakan tidak tertulis yang berkembang berdasarkan pengalaman individu.

3. Insight:

- a) Terdapat ketidakkonsistenan dalam penerapan sanksi
- b) Adanya kebijakan tidak tertulis dalam praktik layanan
- c) Pendekatan humanis lebih diutamakan daripada aturan kaku
- d) Keputusan sangat bergantung pada pengalaman pustakawan

4. Tujuan: Sebagai acuan dalam menangani keterlambatan pengembalian koleksi dengan pendekatan yang komunikatif dan humanis, namun tetap mempertimbangkan pentingnya konsistensi dalam penerapan aturan.

D. KN (04) Penanganan Kendala Layanan Secara Situasional

1. Jenis: Tacit ke Explicit

2. Deskripsi: Dalam pelaksanaan layanan sirkulasi, pustakawan sering menghadapi berbagai kendala teknis maupun non-teknis, seperti pemustaka tidak membawa kartu anggota, gangguan pada sistem layanan, atau ketidaksesuaian data. Berdasarkan hasil penelitian, dalam menghadapi kondisi tersebut pustakawan tidak selalu mengacu pada prosedur baku, tetapi menggunakan pengalaman dan pertimbangan situasional untuk menentukan solusi yang tepat. Sebagai contoh, pustakawan dapat melakukan verifikasi data secara manual atau menggunakan alternatif identitas untuk tetap

memberikan layanan kepada pemustaka. Hal ini menunjukkan adanya fleksibilitas dalam pengambilan keputusan yang bertujuan untuk menjaga kelancaran layanan. Namun demikian, ketergantungan pada pengalaman individu ini juga berpotensi menimbulkan perbedaan dalam penanganan kasus yang sama, sehingga diperlukan acuan yang lebih terstruktur.

3. Insight:
 - a) Penanganan kendala bergantung pada pengalaman individu
 - b) Tidak semua kondisi memiliki prosedur baku
 - c) Pustakawan dituntut untuk mengambil keputusan cepat
 - d) Terdapat fleksibilitas dalam penyelesaian masalah
4. Tujuan: Memberikan panduan dalam menghadapi berbagai kendala layanan secara efektif dan terarah, serta mendorong adanya standarisasi dalam penanganan situasi yang tidak sesuai prosedur.

E. KN (05) Prinsip Pelayanan Berbasis Pengalaman Kerja

1. Jenis: Tacit ke Explicit
2. Deskripsi: Pelayanan sirkulasi koleksi tidak hanya berorientasi pada penerapan aturan administratif, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh sikap dan perilaku pustakawan dalam berinteraksi dengan pemustaka. Berdasarkan hasil penelitian, pustakawan menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan membantu, meskipun dalam kondisi pelayanan yang padat. Nilai-nilai pelayanan tersebut tidak selalu tertulis dalam aturan formal, tetapi berkembang melalui pengalaman kerja dan budaya organisasi yang terbentuk dari waktu ke waktu. Pustakawan yang telah lama bekerja cenderung memiliki kemampuan komunikasi yang lebih baik dalam menghadapi berbagai karakter pemustaka, sehingga mampu menciptakan suasana pelayanan yang nyaman. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh pengalaman dan nilai-nilai yang dimiliki oleh pustakawan.
3. Insight:
 - a) Nilai pelayanan lebih dominan dibandingkan prosedur formal
 - b) Budaya kerja terbentuk dari pengalaman
 - c) Sikap pustakawan sangat mempengaruhi kualitas layanan

- d) Pelayanan bersifat interpersonal, bukan hanya administratif
4. Tujuan: Sebagai pedoman dalam menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi yang berorientasi pada kepuasan pemustaka, melalui penerapan sikap pelayanan yang profesional dan humanis.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat berbagai pengetahuan praktis pustakawan yang belum terdokumentasi dalam SOP, terutama pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman kerja dan penanganan situasi layanan yang bersifat kontekstual. Karena itu, penelitian ini merekomendasikan penyusunan *knowledge note* sebagai media untuk mendokumentasikan pengetahuan tersebut ke dalam bentuk yang lebih terstruktur. Rekomendasi ini menjelaskan bahwa *knowledge note* merupakan media dokumentasi pengetahuan yang digunakan untuk menangkap pengalaman, praktik kerja, serta pengetahuan tacit yang dimiliki individu agar dapat disimpan dan dibagikan kepada anggota organisasi lainnya. *Knowledge note* direkomendasikan sebagai sarana untuk mendokumentasikan berbagai pengetahuan praktis pustakawan yang belum tercantum dalam SOP, seperti pertimbangan dalam pengambilan keputusan layanan, penanganan kendala, serta praktik pelayanan yang diperoleh dari pengalaman kerja.

Dalam maqashid syariah, proses externalization dalam penelitian ini mencerminkan prinsip *hifz al-mal* (menjaga harta/aset), karena dokumentasi pengetahuan dilakukan untuk mendukung pengelolaan layanan perpustakaan secara lebih tertib dan berkelanjutan. Keberadaan SOP, infografis layanan, serta rekomendasi *knowledge note* membantu pustakawan menyampaikan dan mengelola informasi secara konsisten sehingga dapat mendukung kualitas layanan serta menjaga aset perpustakaan berupa koleksi dan informasi organisasi. Hal tersebut sejalan dengan firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدِينٍ إِلَى أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, maka hendaklah kamu menuliskannya.” (QS. Al-Baqarah: 282)

Menurut tafsir Ibnu Katsir, ayat ini menunjukkan pentingnya pencatatan untuk menjaga kejelasan dan menghindari kesalahan informasi (Mardlotillah et al., 2020). Dalam konteks penelitian ini, SOP, infografis, dan *knowledge note* merupakan bentuk dokumentasi pengetahuan agar informasi layanan dapat dipahami, disimpan, dan digunakan kembali oleh pustakawan maupun pemustaka. Selain itu, Rasulullah SAW bersabda:

أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنِ اتَّمَمْتُكَ

Artinya: “*Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayaimu.*” (HR. Abu Dawud dan Tirmidzi)

Hadis tersebut menegaskan pentingnya menjaga amanah dalam mengelola suatu urusan. Jika dikaitkan dengan tahap externalization, maka penyusunan SOP, pembuatan infografis layanan, dan rekomendasi *knowledge note* merupakan bentuk tanggung jawab pustakawan dalam menjaga serta mendokumentasikan pengetahuan agar tidak hilang dan tetap dapat dimanfaatkan untuk mendukung keberlangsungan layanan perpustakaan.

4.1.4.3 Tahap Combination dalam Penerapan Knowledge Capture Layanan Sirkulasi Koleksi

Tahap *combination* dalam model SECI merupakan proses penggabungan berbagai bentuk pengetahuan eksplisit yang telah dihasilkan pada tahap sebelumnya menjadi pengetahuan yang lebih terstruktur dan mudah dipahami. Tahap combination merupakan proses konversi pengetahuan explicit ke explicit, yaitu proses menggabungkan, mengorganisasikan, dan mengintegrasikan berbagai bentuk pengetahuan yang telah terdokumentasi untuk menghasilkan pengetahuan baru yang lebih sistematis dan terstruktur (Arantes et al., 2021). Terkait proses pengelolaan dan penyatuan informasi layanan dalam kegiatan sirkulasi, pustakawan baru menjelaskan bahwa,

“Biasanya informasi layanan kami peroleh dari berbagai sumber, seperti hasil diskusi tim, notulen rapat evaluasi, maupun SOP layanan. Informasi tersebut kemudian dibagikan dan dibahas bersama sehingga seluruh pustakawan memiliki pemahaman yang sama. Kemudian, informasi yang dianggap penting dikumpulkan dan didokumentasikan sebagai bahan acuan pelayanan berupa alur layanan yang menjadi aturan yang berlaku. Dari alur pelayanan inilah berbagai informasi

tercatat yang sebelumnya terpisah dapat digabungkan menjadi sumber pengetahuan yang lebih lengkap untuk mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi (CC, wawancara, 08 Januari 2026) .”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dijelaskan bahwa pengetahuan baru yang terbentuk dalam layanan sirkulasi berupa alur layanan yang terstandarisasi, yang mencakup prosedur peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta penanganan kendala pemustaka. Pengetahuan ini merupakan hasil penggabungan berbagai sumber informasi seperti diskusi tim, notulen rapat evaluasi, dan SOP layanan yang kemudian diselaraskan melalui pembahasan bersama antar pustakawan. Proses penangkapan pengetahuan tersebut dilakukan melalui forum diskusi dan evaluasi layanan yang memungkinkan pustakawan berbagi pengalaman dan permasalahan di lapangan, kemudian menyaring informasi penting untuk didokumentasikan menjadi alur layanan sebagai pedoman bersama. Maka dari itu, pengetahuan yang sebelumnya tersebar dan bersifat parsial berhasil ditangkap, diintegrasikan, dan dikodifikasi menjadi pengetahuan eksplisit yang lebih terstruktur untuk mendukung keseragaman pelaksanaan layanan sirkulasi.

Penjelasan tersebut juga diperkuat oleh staf layanan sirkulasi yang menjelaskan jika proses pada layanan sirkulasi koleksi memiliki beberapa informasi yang tersebar. Pada tahap *combination* ini, pengetahuan yang telah terdokumentasi kemudian disusun dan diintegrasikan dalam bentuk alur proses layanan yang lebih sistematis, yang dijelaskan jika,

“Untuk memudahkan pelaksanaan layanan, berbagai informasi yang kami miliki kemudian disusun menjadi alur layanan sirkulasi. Alur tersebut mencakup proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi yang digunakan sebagai pedoman oleh seluruh pustakawan. Dalam alur peminjaman, misalnya, sudah dijelaskan tahapan mulai dari verifikasi keanggotaan hingga proses pencatatan transaksi peminjaman. Begitu juga pada alur pengembalian dan perpanjangan koleksi yang memuat langkah-langkah pelayanan yang harus dilakukan oleh pustakawan. Dengan adanya alur layanan tersebut, informasi yang sebelumnya tersebar dalam berbagai dokumen dapat dirangkum menjadi satu pedoman yang lebih mudah dipahami

dan diterapkan dalam pelayanan sehari-hari (IM, wawancara, 05 Januari 2026) .”

No	Aktivitas	Pelaksanaan	Mutu Baku			Ket.
		Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7
1	Menerima KTA dan buku yang akan dipinjam		KTA dan Buku	1 Menit		
2	Memeriksa masa berlaku anggota dan buku		Komputer	1 Menit		
3	Memproses peminjaman buku ke sistem otomasi perpustakaan		Komputer	2 Menit		
4	Menyerahkan KTA dan Buku ke pemohon		KTA dan Buku	1 Menit		

Gambar 4. 8 Alur Proses Layanan Peminjaman Koleksi

(Sumber: Disperpusip, 2024)

Gambar 4.7 menunjukkan alur proses layanan peminjaman koleksi yang menggambarkan tahapan pelayanan mulai dari penerimaan kartu anggota dan buku, pengecekan data, hingga proses transaksi pada sistem otomasi perpustakaan. Penyusunan alur diatas bertujuan untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan layanan serta meminimalkan kesalahan dalam proses pelayanan. Alur yang terstruktur dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan konsisten kepada pemustaka. Alur tersebut mencerminkan proses penggabungan berbagai bentuk pengetahuan eksplisit, seperti SOP layanan, prosedur keanggotaan, serta informasi yang terdapat dalam sistem, sehingga dapat digunakan sebagai acuan bersama oleh pustakawan dalam menangani berbagai kendala pemustaka secara konsisten dan terstruktur. Berikut merupakan gambar menunjukkan alur proses layanan pengembalian koleksi sebagai bentuk penerapan *knowledge capture* yaitu pada bagian penggabungan pengetahuan (*combination*).

No	Aktivitas	Pelaksanaan	Mutu Baku			Ket.
		Staf	Kelengkapan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7
1	Menerima KTA dan buku yang akan dikembalikan.		KTA dan Buku	1 Menit		
2	Memeriksa masa peminjaman (keterlambatan)		Komputer	1 Menit		
3	Memproses pengembalian buku ke sistem otomasi perpustakaan		Komputer	2 Menit		
4	Menyerahkan KTA ke pemohon		KTAu	1 Menit		

Gambar 4. 9 Alur Proses Layanan Pengembalian Koleksi

(Sumber: Disperpusip, 2024)

Alur proses layanan pengembalian koleksi ini menggambarkan tahapan kerja pustakawan mulai dari menerima buku hingga menyelesaikan proses pengembalian dalam sistem. Pada tahap *combination*, pengetahuan yang sebelumnya berupa aturan, pengalaman, dan prosedur kemudian disusun menjadi alur kerja yang terdokumentasi. Alur tersebut dimulai dari menerima KTA dan buku, memeriksa masa peminjaman, memproses perpanjangan pada sistem, hingga menyerahkan kembali buku kepada pemustaka. pengetahuan eksplisit yang telah terdokumentasi disusun kembali menjadi alur kerja yang sistematis dalam bentuk prosedur layanan. Setiap langkah dilengkapi dengan kebutuhan sarana, waktu pelaksanaan, serta output yang dihasilkan sehingga proses menjadi lebih terstandar. Tahap ini berperan dalam mengintegrasikan berbagai informasi menjadi pedoman operasional yang mudah dipahami dan diterapkan.

Dalam penelitian Susanto, Lusiana, Trimiltin, dan Runiasih (2025) dengan kajian dalam bidang manajemen perpustakaan yang menyatakan bahwa alur proses layanan sirkulasi merupakan bentuk standardisasi pelayanan yang disusun untuk menyeragamkan praktik kerja pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka (Susanto et al., 2025). Sesuai dengan pernyataan tersebut, alur proses layanan berfungsi sebagai pedoman kerja bersama yang mengintegrasikan berbagai prosedur seperti peminjaman, pengembalian, dan penanganan kendala layanan sehingga dapat mengurangi perbedaan pandangan antar pustakawan dan staf layanan sirkulasi. Selain itu, alur proses layanan yang ada tidak hanya berperan sebagai prosedur teknis, tetapi juga sebagai bentuk pengelolaan pengetahuan operasional dalam organisasi di layanan sirkulasi koleksi.

Kemudian, proses penerapan *knowledge capture* pada tahap penggabungan pengetahuan juga terlihat melalui pemanfaatan sistem SLiMS dalam pengolahan data layanan pengembalian koleksi. Sistem ini digunakan untuk membantu pustakawan dalam mengelola data layanan agar lebih terstruktur dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal tersebut disampaikan oleh kepala bidang layanan yang menyatakan bahwa.

“Sebelum digunakan dalam pelayanan, berbagai informasi yang berkaitan dengan layanan sirkulasi terlebih dahulu dikumpulkan dan disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku. Informasi tersebut berasal

dari SOP layanan, data anggota perpustakaan, data koleksi, aturan peminjaman dan pengembalian, serta berbagai dokumen pendukung lainnya. Informasi yang telah terdokumentasi tersebut kemudian dimasukkan dan dikelola dalam sistem sehingga dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan sirkulasi. Dengan cara itu, seluruh pustakawan dapat mengakses informasi yang sama saat memberikan pelayanan kepada pemustaka (FR, wawancara, 08 Januari 2026) .”

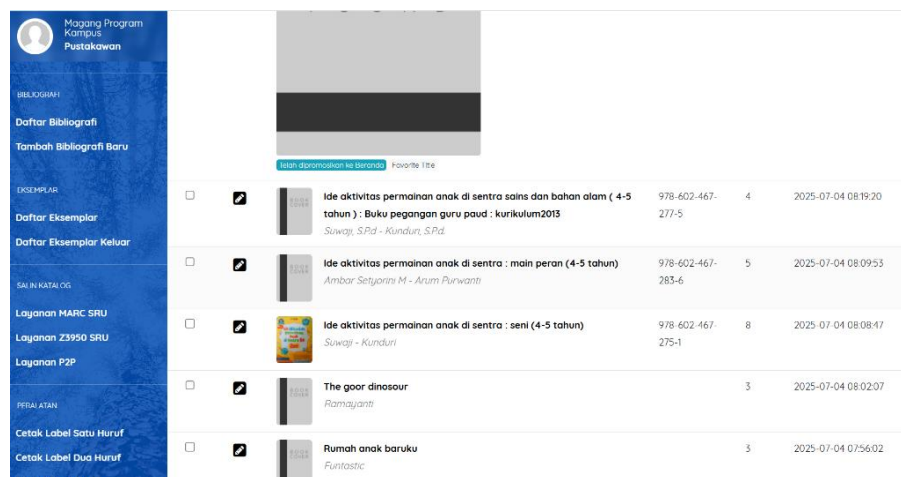
Pernyataan diatas di dukung oleh pernyataan petugas administrasi sirkulasi koleksi yang mengatakan jika penggabungan pengetahuan sebagai acuan yang awalnya berupa catatan manual, sekarang sudah beralih menggunakan sistem, yang dijelaskan,

“Biasanya pengalaman kerja yang berkaitan dengan administrasi akan dibahas dan dijadikan acuan, tetapi belum semuanya terdokumentasi secara formal. Untuk peminjaman contohnya, dulu masih manual sehingga hanya diperbolehkan meminjam 2 buku dengan pencatatan manual. Pada tahun 2012 mulai menggunakan sistem otomasi bekerja sama dengan UNAIR, sehingga pemustaka bisa meminjam 3 buku. Dalam sistem, peminjaman akan dihentikan sementara hingga masa sanksi selesai, kemudian baru dapat diaktifkan kembali (HR, wawancara, 07 Januari 2026) .”

Dari wawancara diatas terbukti jika penggunaan SLiMS membantu mempercepat proses pencatatan pengembalian koleksi serta meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data layanan sirkulasi. Disisi lain pustakawan senior juga menyatakan,

“kami memanfaatkan SLiMS untuk mengintegrasikan berbagai informasi yang berkaitan dengan layanan sirkulasi. Di dalam sistem tersebut terdapat data anggota, data koleksi, data peminjaman, data pengembalian, dan data perpanjangan koleksi. Informasi yang sebelumnya tersimpan secara terpisah kemudian digabungkan dalam satu sistem sehingga pustakawan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah saat memberikan layanan kepada

pemustaka contohnya adanya fitur buku yang bisa di pinjam di sistem terinput “tersedia” sedangkan buku yang tidak bisa dipinjam jenis koleksinya diberi keterangan “tidak bisa dipinjam. .Dengan adanya kebijakan, kami lebih mudah dalam memastikan bahwa proses peminjaman berjalan sesuai aturan, karena sistem sudah mengatur mana koleksi yang bisa dipinjam dan mana yang tidak (VD, 06 Januari 2026) .”



Mangrove Program Kampus Pustakawan		BIBLIOGRAFI		Daftar Bibliografi		Tambah Bibliografi Baru	
EKSEMPLAR		Daftar Eksemplar		Daftar Eksemplar Keluar		SAI IN KATA CG	
Layanan MARC SRU		Layanan Z3950 SRU		Layanan P2P		PELAYANAN	
Cetak Label Satu Huruf		Cetak Label Dua Huruf		Eksplor Data MARC			
☐	☒		Ide aktivitas permainan anak di sentra sains dan bahan alam (4-5 tahun) ; Buku pegangan guru poud : kurikulum2013 Suway, S.Pd - Kundi, S.Pd.	978-602-467-277-5	4	2025-07-04 08:19:20	
☐	☒		Ide aktivitas permainan anak di sentra : main peran (4-5 tahun) Ambar Setijanti H - Arum Purwati	978-602-467-283-6	5	2025-07-04 08:09:53	
☐	☒		Ide aktivitas permainan anak di sentra : seni (4-5 tahun) Suway - Kundi	978-602-467-275-1	8	2025-07-04 08:08:47	
☐	☒		The goor dinosaur Ramayanti		3	2025-07-04 08:02:07	
☐	☒		Rumah anak baruku Funtastic		3	2025-07-04 07:56:02	

Gambar 4. 10 Slims Pengembalian Koleksi

(Sumber: Opac Pamekasan, 2024)

Gambar 4.10 menampilkan tampilan sistem SLiMS (*Senayan Library Management System*) yang digunakan oleh pustakawan dalam proses layanan peminjaman koleksi. Melalui sistem ini, pustakawan dapat mengelola data bibliografi, kode eksemplar, judul koleksi, nomor panggil, serta informasi perubahan data koleksi. . Sistem ini juga membantu pustakawan melihat status koleksi dan data peminjaman pemustaka sehingga pelayanan peminjaman bisa dilakukan dengan lebih tertib dan terkontrol. Penggunaan SLiMS membantu mempermudah proses pencatatan dan pengelolaan koleksi yang dipinjam oleh pemustaka sehingga pelayanan peminjaman dapat dilakukan secara lebih cepat, teratur, dan efisien.

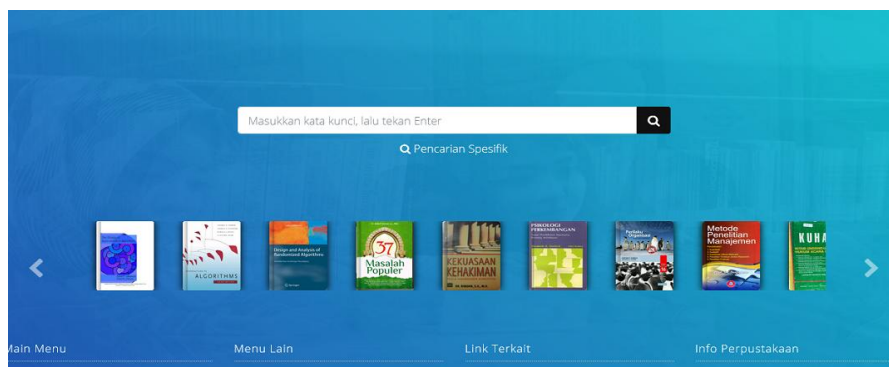
Sebagaimana yang dijelaskan oleh Evi Krisnanik, Tri Rahayu, dan Kurnia Tambun (2022) yang menyatakan bahwa pemanfaatan sistem otomasi seperti SLiMS (*Senayan Library Management System*) berperan dalam mengintegrasikan dan mendokumentasikan berbagai aktivitas layanan sirkulasi, seperti peminjaman,

pengembalian, dan pengelolaan data anggota. SLiMS tidak hanya berfungsi sebagai alat operasional, tetapi juga sebagai media pengelolaan informasi yang menyatukan berbagai pengetahuan layanan ke dalam satu sistem terstruktur (Krisnanik et al., 2022). Sejalan dengan hal itu, kondisi penerapan sistem SLiMS mencerminkan tahap penggabungan berbagai pengetahuan eksplisit menjadi sistem informasi yang lebih terorganisasi dan mudah diakses oleh pustakawan dalam mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi koleksi agar meminimalisir adanya perbedaan pendapat. Disamping itu, terdapat penjelasan dari pustakawan senior yang menjelaskan informasi bahwa ada kebijakan layanan peminjaman koleksi di perpustakaan yang mengalami perubahan dari waktu ke waktu. Perubahan tersebut berkaitan dengan perkembangan sistem pelayanan yang harus jelas mana buku yang tersedia serta memberikan informasi kepada pemustaka tentang koleksi yang mereka cari.

“Untuk menjaga keseragaman keputusan layanan peminjaman koleksi, disini pustakawan pemanfaatan OPAC untuk menelusuri ketersediaan koleksi. informasi dari berbagai sumber kami gabungkan melalui OPAC. Informasi tersebut tidak hanya berasal dari data bibliografi koleksi seperti judul, pengarang, nomor klasifikasi, dan lokasi penyimpanan buku, tetapi juga dari ketentuan layanan yang telah ditetapkan berdasarkan pengalaman pustakawan dalam mengelola koleksi. Misalnya, terdapat informasi terkait mana koleksi yang sebaiknya bisa dipinjam dan koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat. Seperti koleksi konten madura yang sebaiknya dibaca ditempat saja dikarenakan koleksinya yang terbatas dan tidak ada cetakan ulangnya. Informasi tersebut kemudian dicantumkan dalam sistem sehingga pustakawan maupun pemustaka dapat mengetahui status setiap koleksi (RN, wawancara, 08 Januari 2026).”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pustakawan memanfaatkan OPAC sebagai sarana untuk menelusuri dan mengintegrasikan informasi terkait ketersediaan koleksi dalam layanan sirkulasi. Informasi yang digunakan tidak hanya berasal dari data bibliografis seperti judul, pengarang, nomor klasifikasi, dan lokasi penyimpanan, tetapi juga mencakup ketentuan

layanan yang diperoleh dari pengalaman pustakawan, seperti status koleksi yang dapat dipinjam atau hanya dapat dibaca di tempat.



Gambar 4. 11 OPAC Layanan Sirkulasi Koleksi

(Sumber: Opac Pamekasan, 2024)

Gambar 4.11 adalah OPAC layanan sirkulasi koleksi yang dimana OPAC menjadi sarana bagi seluruh informasi tentang status koleksi yang dapat dipinjam atau hanya dapat dibaca di tempat kemudian digabungkan dan ditampilkan dalam sistem OPAC sehingga dapat diakses oleh pustakawan maupun pemustaka secara lebih mudah dan terstruktur. Asim dan Sorooshian (2021) menekankan bahwa OPAC tidak hanya berfungsi sebagai alat penelusuran koleksi, tetapi juga sebagai media integrasi pengetahuan layanan yang berasal dari berbagai sumber, baik formal maupun pengalaman kerja pustakawan (Asim & Sorooshian, 2021). Dari pernyataan tersebut, dengan adanya OPAC berbagai informasi yang sebelumnya berasal dari proses pengolahan koleksi maupun pengalaman pengelolaan koleksi dapat digabungkan menjadi satu sumber informasi yang mudah diakses agar tidak ada perbedaan pendapat serta supaya semua pustakawan berlaku adil dan tidak membedakan pemustaka dalam pengambilan keputusan.

Kondisi ini mencerminkan tahap *combination*, yaitu proses penggabungan berbagai pengetahuan eksplisit menjadi satu sistem informasi yang lebih terorganisasi dan mudah digunakan. Penemuan sistem katalog daring seperti OPAC berperan dalam menggabungkan berbagai data bibliografis dan informasi layanan pada pedoman tertulis sehingga mendukung efisiensi akses informasi, standarisasi layanan, serta penyebaran pengetahuan secara lebih luas dalam organisasi perpustakaan. Oleh sebab itu, semua sudah tertera dalam sistem, yang terintegrasi, hal ini dipaparkan oleh pustakawan senior yang menyatakan jika,

“Begitu juga ketika pemustaka kebingungan mencari koleksi, kami mengacu pada sistem dan aturan yang ada, lalu membantu menjelaskan lokasi rak serta sistem klasifikasinya. Jadi dalam pelaksanaannya, kami menggabungkan informasi dari SOP, prosedur tertulis, dan sistem layanan sebagai acuan bersama, sehingga semua pustakawan dapat mengikuti alur yang sama dalam melaksanakan layanan (IA, wawancara, 09 Januari 2026) .”

Sejalan dengan pentingnya penggunaan sistem dalam mendukung layanan sirkulasi, pustakawan juga tetap mempertimbangkan kondisi serta kebutuhan pemustaka dalam pelaksanaannya. Hal tersebut diperkuat oleh pernyataan informan berikut,

Tetapi dalam praktik pelayanan, kami juga tetap mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan pemustaka. Misalnya ketika ada pemustaka yang membutuhkan koleksi untuk keperluan skripsi, penelitian, atau kegiatan lomba, biasanya kami lebih memperhatikan kebutuhan informasinya dan memberikan penjelasan yang lebih menyesuaikan dengan kondisi mereka. Jadi meskipun pelayanan dibantu oleh sistem, pustakawan tetap menggunakan pertimbangan berdasarkan pengalaman dalam menghadapi berbagai karakteristik pemustaka agar layanan dapat berjalan dengan baik. Balik lagi ke tingkat kepentingan pemustaka, memang benar benar dibutuhkan akan kita carikan yang terinput tadi (MD, wawancara, 04 Januari 2026) .”

Upaya penggabungan informasi dari berbagai sumber layanan tersebut juga didukung oleh adanya sistem penyimpanan dan dokumentasi pengetahuan yang memungkinkan informasi dapat diakses kembali oleh pustakawan lain ketika dibutuhkan. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh pustakawan baru jika,

“Pengatahuan yang sudah menjadi informasi tersebut cukup mudah diakses karena sudah disimpan dalam bentuk dokumen dan sistem yang digunakan dalam pelayanan seperti SOP dan alur layanan disimpan dalam dokumen yang dapat dilihat kembali oleh seluruh pustakawan ketika dibutuhkan. Informasi mengenai koleksi, anggota, peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan tersimpan dalam sistem OPAC dan

SLiMS yang dapat diakses menggunakan komputer layanan. Karena ada penyimpanan seperti itu, informasi tidak hanya tersimpan pada individu tertentu, tetapi tetap terdokumentasi dan dapat digunakan kembali oleh pustakawan lain. Jadi, meskipun terjadi pergantian petugas atau ada pustakawan yang tidak bertugas, informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pelayanan tetap tersedia dan tidak hilang (IR, wawancara, 07 Januari 2026) .”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa layanan sirkulasi tidak hanya bergantung pada sistem dan prosedur formal, tetapi juga mempertimbangkan kondisi serta kebutuhan pemustaka. Pustakawan menggunakan alur proses pelayanan, OPAC, dan SLiMS sebagai acuan, namun tetap mengombinasikannya dengan pengalaman kerja untuk menyesuaikan pelayanan di lapangan. Pengetahuan layanan yang didokumentasikan dapat diakses kembali oleh pustakawan lain dan tidak bergantung pada individu tertentu. Pernyataan ini sesuai dengan pandangan Putra dan Nelisa (2021) yang menyatakan bahwa integrasi antara sistem informasi dan pengalaman kerja mendukung pengelolaan pengetahuan yang lebih efektif dalam organisasi layanan (Putra & Nelisa, 2021). Berdasarkan pernyataan tersebut alur proses pelayanan, OPAC, dan SLiMS berfungsi sebagai media penyimpanan pengetahuan eksplisit, sedangkan pengalaman pustakawan melengkapi proses pengambilan keputusan. Hal ini menunjukkan bahwa kombinasi antara pengetahuan eksplisit dan pengalaman kerja mampu menciptakan pelayanan sirkulasi yang lebih adaptif dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dokumentasi pengetahuan melalui sistem dan prosedur yang tersedia juga mendukung keberlanjutan layanan karena pengetahuan dapat dipelajari dan digunakan kembali oleh pustakawan lain secara konsisten.

Disisi lain, pustakawan senior menyatakan bahwa kebijakan layanan sirkulasi koleksi di perpustakaan dapat berubah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan pemustaka. Perubahan kebijakan tersebut biasanya dibahas melalui kegiatan evaluasi kerja yang dilakukan 3 bulan sekali oleh pustakawan di bidang layanan dengan pimpinan dinas, sebagaimana dijelaskan jika,

“Tetapi peraturan pada layanan sirkulasi seperti denda keterlambatan dengan meminta surat ke polri hanya berjalan selama 2 tahun. Setelah itu kami normal kembali, karena ada masuka dari pemustaka jangan mempersulit dan pada waktu itu dampaknya kepada pengunjung perpustakaan yang berkurang. Aturan seperti itu tidak dituangkan dalam sop, jadi kami hanya kesepakatan antara pustakawan di bidang layanan, karena setiap tahun ada evaluasi kerja dengan kepala dinas, selau ada, jadi misal ada kendala buku lama tidak dikembalikan itu bagaimana, solusinya ke depan harus bagaimana, Agar di tahun berikutnya kita bisa berbenah hal apa yang harus kita perbaiki lagi. Jadi peraturannya fleksibel tiap tahun bisa berubah rubah. Kita mengikuti pemustaka karena pada dasarnya kita melayani pemustaka (KS, wawancara, 02 Januari 2026) .”

Berdasarkan hasil wawancara, diketahui bahwa sebagian kebijakan layanan sirkulasi masih bersifat fleksibel dan belum seluruhnya terdokumentasi melainkan berkembang melalui kesepakatan dan evaluasi berkala antar pustakawan. Kondisi ini menunjukkan adanya variasi praktik layanan dalam penanganan denda, penyesuaian kebijakan, dan pertimbangan situasional, meskipun tetap menjadi dasar dalam pelaksanaan layanan. Berangkat dari hal tersebut, peneliti menggabungkan berbagai pengetahuan yang belum tertulis dan belum terintegrasi menjadi *standardized knowledge point* (SKP) untuk menyeragamkan praktik layanan dan menjaga konsistensi pelayanan. SKP ini kemudian menjadi dasar penyusunan kerangka kerja ideal *knowledge capture* yang menggambarkan pengelolaan pengetahuan secara lebih sistematis. *Standardized knowledge point* merupakan output dari tahap *combination* yang dihasilkan melalui penggabungan berbagai *knowledge note* dan pengetahuan layanan yang belum terdokumentasi dalam SOP. Pengetahuan tersebut kemudian diringkaskan dan disusun berdasarkan tema layanan untuk membentuk acuan bersama yang mendukung kesamaan pemahaman pustakawan dalam pelaksanaan layanan sirkulasi. *Standardized knowledge point* berfungsi sebagai rujukan praktis yang membantu menjaga konsistensi dan keberlanjutan pengetahuan layanan, berikut adalah rekomendasi perbaikan yang dihasilkan dari tahap ini berupa *Standardized knowledge point*.

Tabel 4.2 Standardized Knowledge Point Layanan Sirkulasi

No	Kode SKP	Permasalahan (Temuan Penelitian)	Standardized Knowledge Point	Tujuan
1	SKP-01	Terdapat perbedaan pertimbangan pelayanan peminjaman berdasarkan kondisi pemustaka sehingga berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan antar pustakawan.	Pelayanan peminjaman koleksi tetap mengacu pada aturan yang berlaku. Pertimbangan khusus terhadap kebutuhan pemustaka dilakukan secara konsisten dan tidak bersifat subjektif.	Mewujudkan pelayanan peminjaman yang konsisten serta tetap responsif terhadap kebutuhan pemustaka.
2	SKP-02	Penilaian kondisi fisik koleksi saat pengembalian masih bersifat subjektif dan berbeda antar pustakawan	Setiap pengembalian koleksi wajib melalui pemeriksaan kondisi fisik berdasarkan kategori yang telah ditentukan, yaitu kondisi baik, rusak ringan, dan rusak berat, serta ditindaklanjuti sesuai standar yang berlaku	Menyeragamkan penilaian kondisi koleksi dan mengurangi subjektivitas pustakawan
3	SKP-03	Penanganan keterlambatan pengembalian koleksi belum konsisten, termasuk dalam pemberian denda dan sanksi	Setiap keterlambatan pengembalian dikenakan sanksi sesuai aturan yang berlaku secara seragam tanpa pengecualian, dengan tetap memberikan penjelasan yang komunikatif kepada pemustaka	Menciptakan keadilan dalam penerapan sanksi dan meningkatkan kepatuhan pemustaka
4	SKP-04	Penanganan kendala layanan masih bergantung pada pengalaman individu pustakawan dan belum memiliki acuan yang jelas	Setiap kendala layanan seperti kartu anggota tidak dibawa atau gangguan sistem harus ditangani berdasarkan prosedur alternatif yang telah ditetapkan, seperti verifikasi data melalui sistem	Mengurangi ketergantungan pada individu dan meningkatkan efisiensi pelayanan
5	SKP-05	Sikap pelayanan	Pustakawan wajib	Meningkatkan

No	Kode SKP	Permasalahan (Temuan Penelitian)	Standardized Knowledge Point	Tujuan
		pustakawan belum sepenuhnya seragam dalam memberikan layanan kepada pemustaka	memberikan pelayanan yang ramah, komunikatif, dan informatif kepada setiap pemustaka tanpa membedakan pemustaka lama atau baru, serta mengutamakan kenyamanan dan kejelasan informasi	n kualitas pelayanan dan membentuk standar sikap pelayanan yang konsisten

Penyusunan SKP dilakukan dengan mengidentifikasi berbagai permasalahan yang ditemukan dalam praktik layanan, kemudian merumuskan poin-poin pengetahuan yang dapat dijadikan acuan bersama bagi pustakawan. SKP yang dihasilkan mencakup aspek pelayanan peminjaman koleksi, penilaian kondisi fisik koleksi, penanganan keterlambatan pengembalian, penanganan kendala layanan, serta standar sikap pelayanan pustakawan. Keberadaan SKP bertujuan untuk mengurangi perbedaan pemahaman dan praktik kerja antar pustakawan yang selama ini masih dipengaruhi oleh pengalaman individu. Melalui SKP, pengetahuan yang sebelumnya tersebar dalam berbagai *knowledge note* diringkas menjadi poin-poin yang lebih terstruktur sehingga dapat digunakan sebagai rujukan bersama dalam pelaksanaan layanan sirkulasi.

Selain menghasilkan *standardized knowledge point* (SKP), tahap *combination* dalam penelitian ini juga menggambarkan kerangka kerja ideal *knowledge capture* layanan sirkulasi koleksi yaitu sebagai gambaran alur perbaikan layanan sirkulasi koleksi. Penyusunan kerangka kerja ideal ini didasarkan pada hasil analisis kondisi pengelolaan pengetahuan yang saat ini berlangsung pada layanan sirkulasi koleksi. Analisis dilakukan dengan mengidentifikasi aktivitas *knowledge capture* yang telah berjalan pada tahapan konversi pengetahuan, yaitu *socialization*, *externalization*, dan *combination*, serta menelaah kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan layanan. Dibawah ini merupakan kerangka kerja kondisi saat ini (*present condition*) yang menjadi dasar dalam penyusunan kerangka kerja ideal *knowledge capture* layanan sirkulasi koleksi.

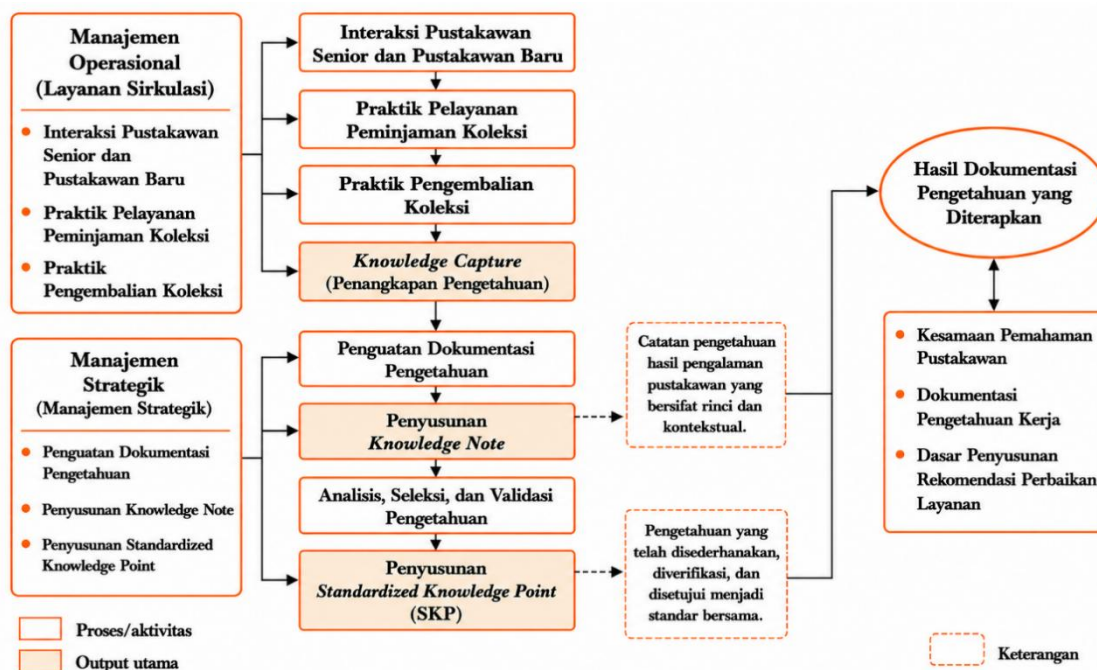


Gambar 4.12 Kerangka Kerja Knowledge Capture (*present condition*)

Berdasarkan gambar 4.12, diketahui bahwa proses *knowledge capture* pada layanan sirkulasi koleksi telah berjalan pada setiap tahapan konversi pengetahuan. Proses berbagi pengetahuan antar pustakawan, dokumentasi pengetahuan ke dalam berbagai media, serta integrasi pengetahuan melalui sistem dan prosedur kerja telah dilakukan dengan baik. Namun, hasil analisis juga menunjukkan adanya beberapa kesenjangan (*gap*), yaitu belum tersedianya media khusus untuk mendokumentasikan pengalaman layanan dan solusi kasus secara sistematis, serta belum adanya standar pengetahuan ringkas yang seragam sebagai panduan praktis bagi seluruh pustakawan.

Berdasarkan kesenjangan yang telah diidentifikasi, penelitian ini kemudian menyusun kerangka *knowledge capture* layanan sirkulasi koleksi sebagai representasi proses penangkapan, pengolahan, dan pemanfaatan pengetahuan yang diperoleh dari aktivitas layanan. Kerangka ini menggambarkan alur pengetahuan yang berawal dari aktivitas operasional layanan sirkulasi, seperti interaksi antara pustakawan senior dan pustakawan baru serta praktik pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi. Pengetahuan yang diperoleh dari aktivitas tersebut kemudian ditangkap (*knowledge capture*), didokumentasikan, dianalisis, dan diseleksi untuk menghasilkan *knowledge note* dan *standardized knowledge*

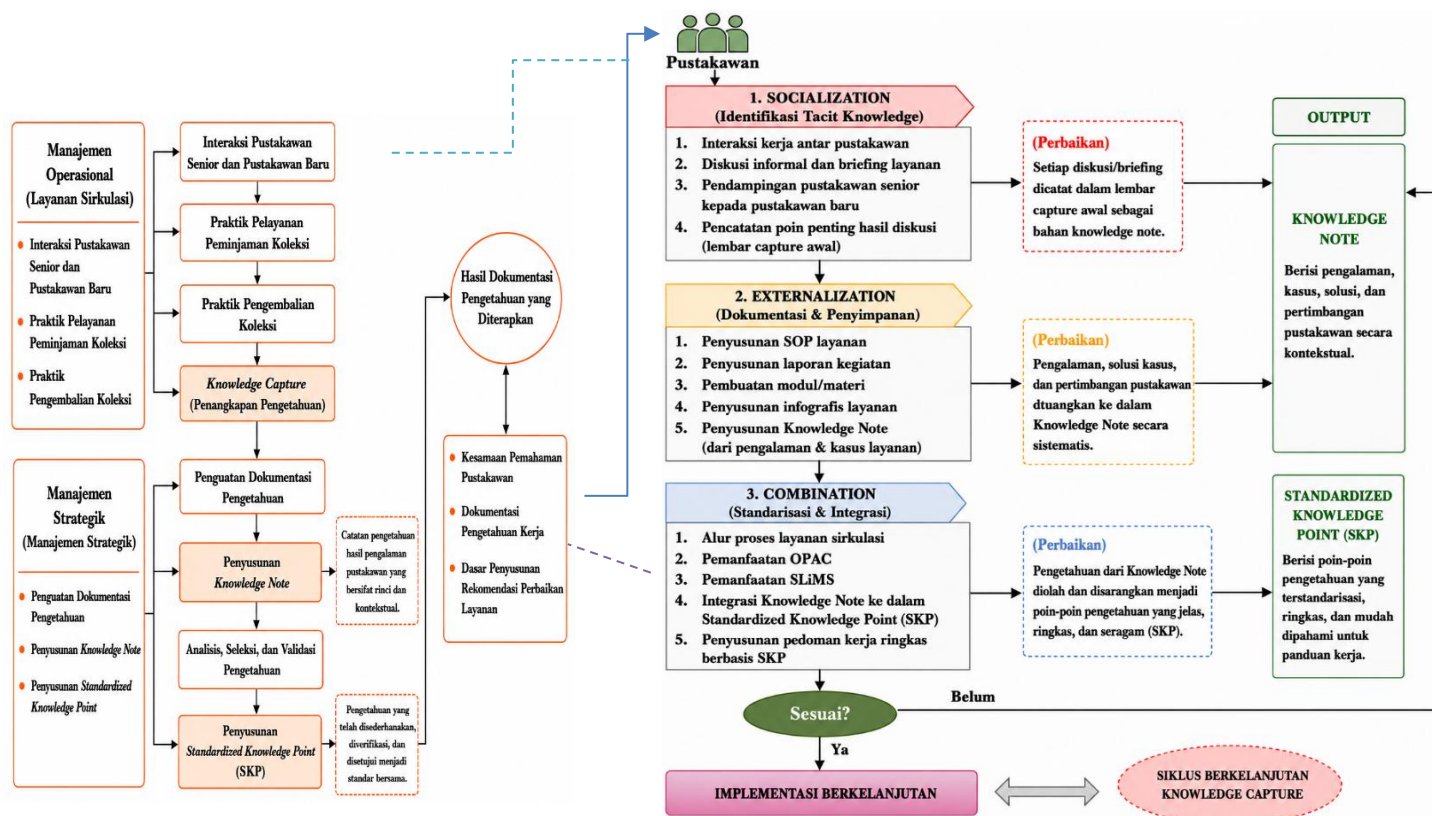
point (SKP) sebagai bentuk pengetahuan yang telah tervalidasi dan terstandarisasi. Adapun kerangka *knowledge capture* yang dihasilkan dalam penelitian ini disajikan pada gambar dibawah ini.



Gambar 4.13 Kerangka Knowledge Capture

Gambar 4.13 menunjukkan kerangka *knowledge capture* layanan sirkulasi koleksi yang menggambarkan proses pengelolaan pengetahuan dari tingkat operasional hingga strategis. Aspek manajemen operasional merepresentasikan sumber pengetahuan yang berasal dari aktivitas layanan sehari-hari, seperti interaksi antara pustakawan senior dan pustakawan baru serta praktik pelayanan peminjaman dan pengembalian koleksi. Pengetahuan yang diperoleh dari aktivitas tadi kemudian ditangkap (*knowledge capture*) dan dikelola pada aspek manajemen strategis melalui proses dokumentasi, penyusunan *knowledge note*, analisis, seleksi, validasi, hingga menghasilkan *standardized knowledge point* (SKP). Kerangka ini disusun untuk menunjukkan bagaimana pengetahuan yang sebelumnya tersebar dan bersifat individual dapat diubah menjadi pengetahuan yang terdokumentasi dan terstandarisasi sehingga dapat dimanfaatkan secara bersama. Oleh karena itu, kerangka *knowledge capture* ini menjadi landasan penting sebelum penyusunan rekomendasi perbaikan berupa kerangka kerja ideal dikarenakan berfungsi sebagai gambaran proses pengelolaan pengetahuan yang

telah terbentuk sekaligus dasar dalam mengidentifikasi kebutuhan pengembangan yang masih diperlukan. Selanjutnya, pada gambar 4.14 akan digambarkan kerangka kerja ideal dalam proses *knowledge capture* pada layanan sirkulasi perpustakaan yang berbasis pada model SECI. Berikut adalah kerangka penyelesaian masalah yang akan digambarkan melalui *Knowledge Capture* (penangkapan pengetahuan) dengan model SECI.



Gambar 4.14 Kerangka Kerja Ideal Knowledge Capture

Kerangka kerja ideal ini merupakan pengembangan dari kerangka *knowledge capture* yang dihasilkan dalam penelitian. Kerangka *knowledge capture* digunakan untuk menggambarkan alur pengetahuan yang telah berjalan dalam layanan sirkulasi, sedangkan kerangka kerja ideal memanfaatkan tahapan SECI sebagai pendekatan untuk memperkuat proses identifikasi, dokumentasi, standarisasi, dan pemanfaatan pengetahuan sehingga pengelolaan pengetahuan dapat berlangsung secara lebih terstruktur dan berkelanjutan. Proses ini dimulai dari Pada tahap *socialization*, pengetahuan diperoleh melalui interaksi antar pustakawan, diskusi informal, *briefing* layanan, serta pendampingan pustakawan

senior kepada pustakawan baru. Sebagai penguatan proses penangkapan pengetahuan, hasil diskusi dan pengalaman penting yang muncul selama kegiatan tersebut dicatat dalam lembar *capture* awal sebagai bahan penyusunan *knowledge note*. Pada tahap *externalization*, pengetahuan yang telah diperoleh didokumentasikan melalui berbagai media, seperti SOP layanan, laporan kegiatan, modul pelatihan, infografis layanan, dan *knowledge note* yang memuat pengalaman, solusi kasus, serta pertimbangan pustakawan secara sistematis.

Pada tahap *combination*, pengetahuan yang telah terdokumentasi kemudian diintegrasikan dan diolah melalui pemanfaatan SOP, SLiMS, serta *knowledge note* untuk menghasilkan *Standardized Knowledge Point* (SKP). SKP berisi poin-poin pengetahuan yang telah diringkaskan, divalidasi, dan disusun secara seragam sehingga mudah dipahami serta digunakan sebagai panduan kerja. Pengetahuan yang dihasilkan kemudian diterapkan dalam praktik layanan untuk mendukung kesamaan pemahaman pustakawan, dokumentasi pengetahuan kerja, dan penyusunan rekomendasi perbaikan layanan. Selanjutnya, dilakukan evaluasi terhadap penerapan pengetahuan tersebut. Apabila telah sesuai dengan kebutuhan layanan, maka proses dilanjutkan pada implementasi berkelanjutan. Sebaliknya, apabila masih ditemukan kekurangan, pengetahuan akan kembali dikaji dan diperbaiki melalui siklus *knowledge capture* sehingga tercipta proses pengelolaan pengetahuan yang berkelanjutan.

Kemudian, dalam tahap *combination* juga terlihat jika pustakawan tidak hanya mengacu pada dokumen formal, tetapi juga memanfaatkan data yang tersedia dalam sistem SLiMS dan OPAC, seperti jumlah eksemplar koleksi, status ketersediaan, serta riwayat peminjaman. Maka dari itu terjadilah hubungan sebab-akibat yang jelas, yaitu penggabungan berbagai sumber pengetahuan (diskusi, evaluasi, sistem informasi) menuju integrasi informasi kemudian penyamaan pemahaman dan yang terakhir terbentuknya pengetahuan baru yang lebih terstruktur (Nikhli et al., 2020). Lebih dari sekadar penggabungan, penelitian ini menunjukkan adanya proses transformasi pengetahuan (*transformation of knowledge*), yaitu perubahan dari pengetahuan eksplisit yang sebelumnya bersifat terpisah-pisah (*fragmented explicit knowledge*) menjadi pengetahuan baru yang lebih terorganisasi dan bersifat kolektif (*structured collective knowledge*).

Transformasi ini terjadi karena pengetahuan yang berasal dari berbagai sumber tidak hanya dikumpulkan, tetapi juga diseleksi, disesuaikan dengan konteks layanan, dan disepakati bersama oleh pustakawan.

Dalam perspektif Islam, tahap *combination* dalam penelitian ini mencerminkan prinsip *hifz an-nafs* karena proses penggabungan dan penyelarasan pengetahuan dilakukan untuk menciptakan keteraturan, kenyamanan, dan kemaslahatan dalam pelayanan perpustakaan. Penyamaan kebijakan layanan, penyusunan alur pelayanan, serta pemanfaatan SLiMS dan OPAC membantu pustakawan memiliki pemahaman yang sama sehingga pelayanan dapat berjalan lebih tertib dan konsisten. Hal tersebut sejalan dengan firman Allah SWT:

وَأْمُرْهُمْ شُورَىٰ بَيْنَهُمْ

Artinya: “Dan urusan mereka diputuskan dengan musyawarah di antara mereka.” (QS. Asy-Syura: 38)

Menurut tafsir Ibnu Katsir, musyawarah dilakukan untuk mencapai keputusan terbaik demi kemaslahatan bersama. Dalam penelitian ini, prinsip tersebut tercermin melalui penyelarasan informasi dan kebijakan layanan yang menghasilkan pedoman pelayanan yang lebih terstruktur. Selain itu, penyusunan *standardized knowledge point* dan visualisasi kerangka kerja idelal sebagai hasil tahap *combination* menunjukkan upaya untuk menciptakan standar pelayanan yang lebih jelas dan konsisten. Hal ini juga didukung oleh hadis Rasulullah SAW:

إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتْقِنَهُ

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyukai apabila salah seorang di antara kalian melakukan suatu pekerjaan, maka ia menyempurnakannya.” (HR. Al-Baihaqi)

Hadis tersebut menegaskan pentingnya melakukan pekerjaan secara optimal dan teratur. penyusunan *standardized knowledge point* yang juga disertai dengan visualisasi kerangka kerja idelal layanan sirkulasi koleksi menjadi bentuk penyempurnaan pengelolaan pengetahuan yang mendukung terciptanya pelayanan sirkulasi yang lebih tertib, konsisten, dan bermanfaat bagi pustakawan maupun pemustaka.

4.1.4.4 Tahap Internalization dalam Penerapan Knowledge Capture Layanan Sirkulasi Koleksi

Internalization merupakan proses konversi pengetahuan explicit menjadi

pengetahuan tacit, yaitu ketika pengetahuan yang tersedia dalam bentuk dokumen, aturan, sistem, maupun hasil komunikasi dipahami, dipelajari, dan diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari. Dalam model SECI, tahap ini menjadi bagian penting karena pengetahuan yang telah dikelola organisasi tidak hanya berhenti sebagai informasi, tetapi berkembang menjadi keterampilan dan pemahaman yang melekat pada individu (Olivia et al., 2025). Pada tahap ini proses pergantian pengetahuan eksplisit menjadi tacit dijelaskan tentang pemahaman pustakawan terhadap pedoman tertulis yang ada. Sebagaimana oleh salah satu pustakawan baru yang mengatakan jika.

“Untuk memahami SOP, saya biasanya membaca pedoman layanan yang diberikan oleh instansi, kemudian mempelajari penggunaan SLiMS sebagai sistem yang digunakan dalam layanan sirkulasi koleksi. Setelah itu saya mencoba menerapkan prosedur tersebut secara langsung dalam pekerjaan sehari-hari. Jika ada bagian yang belum saya pahami, saya bertanya kepada rekan kerja atau atasan. Saya sering mempraktikkan prosedur tersebut karena menurut saya saya dengan sering mempraktikkannya saya menjadi lebih memahami alur layanan dan dapat menjalankannya secara mandiri (MD, wawancara, 04 Januari 2026).”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa proses pembelajaran dalam layanan sirkulasi koleksi terjadi melalui pengalaman langsung dengan menerapkan pedoman yang sudah tertulis sehingga pengetahuan dapat dipahami secara lebih mendalam dalam praktik kerja. Temuan penelitian di dukung dengan penelitian Widyatmika, Putra, dan Indriani (2020) yang berpendapat bahwa tahap *internalization* terjadi ketika *explicit knowledge* dipelajari dan diterapkan kembali dalam pekerjaan sehingga berubah menjadi tacit knowledge baru (Widyatmika et al., 2020). Penerapan pengetahuan eksplisit menjadi tacit yang dimaksud tersebut dapat berlangsung melalui pelatihan, pembelajaran mandiri, penggunaan sistem informasi, maupun praktik kerja langsung yang memungkinkan individu memperoleh pemahaman melalui pengalaman. Hal ini juga memperkuat pernyataan jika dengan sering menerapkan dan membiasakan diri dengan peraturan

tertulis, mereka sebagai pustakawan baru akan lebih percaya diri mengambil keputusan jika di meja layanan hanya ada pustakawan baru.

Pengelolaan layanan juga melibatkan dua bagian manajemen, yaitu struktural dan fungsional. Dalam hal ini pustakawan sebagai bagian fungsional seperti pustakawan senior, pustakawan baru, maupun staf berperan dalam menjalankan kegiatan pelayanan kepada pemustaka, sedangkan pengambilan keputusan terkait kebijakan berada pada bagian struktural yaitu pada kepala bidang layanan sirkulasi koleksi. Selain melalui pembelajaran terkait pedoman tertulis dan penerapannya, pengembangan pengetahuan pustakawan juga dilakukan melalui kegiatan workshop dan seminar yang bertujuan untuk memperdalam pemahaman terhadap pengetahuan yang dimiliki. Berikut adalah penjelasan dari pustakawan senior terkait hal ini.

“Saya memahami pedoman layanan dengan mempelajari dokumen tertulis yang tersedia serta mengikuti seminar, workshop, dan pelatihan yang berkaitan dengan layanan perpustakaan. Saya mengikuti seminar, workshop, atau pelatihan yang diselenggarakan instansi maupun lembaga profesi untuk menambah wawasan terkait layanan perpustakaan terkait. Mengikuti kegiatan tersebut saya memperoleh berbagai pengetahuan baru terkait pelayanan perpustakaan, strategi penanganan kendala layanan, inovasi dan praktik terbaik dari perpustakaan lain, pembaruan kebijakan layanan, serta pengembangan kompetensi profesional yang dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Pengetahuan yang saya peroleh, kemudian saya terapkan dalam pekerjaan sehari-hari dan menjadi pengalaman yang membantu saya dalam memberikan layanan kepada pemustaka (KS, wawancara, 02 Januari 2026).”

Sejalan dengan upaya peningkatan kompetensi pustakawan, pengetahuan yang diperoleh dari kegiatan pelatihan juga diperkuat melalui pengalaman yang berlangsung selama mengikuti seminar atau pelatihan. Hal tersebut sebagaimana dijelaskan oleh salah satu pustakawan senior berikut.

“Saat mengikuti workshop, saya pernah mengikuti sesi diskusi mengenai penanganan pemustaka yang mengalami kendala dalam

layanan sirkulasi. Dari tanya jawab dengan narasumber dan peserta lain, saya memperoleh pengetahuan baru mengenai beberapa alternatif penyelesaian yang dapat diterapkan, seperti memberikan penjelasan yang lebih komunikatif kepada pemustaka, melakukan pendekatan persuasif dalam menangani keterlambatan pengembalian koleksi, serta menyesuaikan solusi dengan kondisi yang dihadapi tanpa mengabaikan ketentuan layanan yang berlaku. Pengetahuan tersebut kemudian saya praktikkan ketika menghadapi kasus yang serupa di meja layanan. Dari pengalaman tersebut, saya menjadi lebih memahami langkah-langkah yang tepat dalam menangani kendala layanan dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pemustaka (IA, wawancara, 09 Januari 2026). ”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pustakawan memperoleh pengetahuan baru melalui kegiatan workshop, khususnya dari sesi diskusi dan tanya jawab terkait penanganan kendala layanan sirkulasi. Seminar dan workshop memberikan kesempatan bagi pustakawan untuk memperoleh pengetahuan baru, memperdalam pemahaman, serta menghubungkan teori dengan praktik pelayanan. Menurut Anggraini (2020) Workshop melibatkan pengajaran atau pelatihan kepada para peserta mengenai teori, serta memberikan kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan instruktur yang membimbing dalam praktik Anggraini (2020). Interaksi yang dilakukan sejalan dengan bagaimana pustakawan terlibat dalam diskusi, simulasi, dan pembelajaran aktif yang membantu membentuk pemahaman yang lebih mendalam. Pengetahuan yang diperoleh bisa berupa sebuah informasi tentang alternatif solusi dalam menghadapi pemustaka, seperti pendekatan komunikatif, pendekatan persuasif dalam keterlambatan pengembalian, serta penyesuaian solusi berdasarkan kondisi lapangan tanpa mengabaikan ketentuan layanan yang tertulis. Pengetahuan tersebut kemudian tidak hanya dipahami, tetapi juga langsung diterapkan dalam praktik layanan sehari-hari, sehingga membentuk pengalaman kerja yang memperkuat kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang lebih efektif dan responsif kepada pemustaka.



Gambar 4. 15 Kegiatan Workshop Pustakawan

(Sumber: Disperpusip, 2025)

Gambar 4.8 menunjukkan kegiatan workshop atau pelatihan yang diikuti oleh pustakawan sebagai sarana pengembangan pengetahuan dan kompetensi dalam layanan sirkulasi koleksi. Melalui kegiatan ini, pengetahuan yang sebelumnya bersifat eksplisit, seperti materi, pedoman, atau informasi tertulis, dapat dipahami secara lebih mendalam melalui penjelasan dan diskusi langsung. Proses tersebut memungkinkan peserta untuk menginterpretasikan serta mengaplikasikan pengetahuan yang diperoleh berdasarkan pengalaman dan pemahaman masing-masing. Workshop menjadi salah satu upaya untuk mentransformasikan pengetahuan eksplisit menjadi pengetahuan tacit yang tertanam dalam kemampuan dan pengalaman pustakawan. Kemudian, terdapat hasil wawancara dengan salah satu pustakawan baru yang menyebutkan jika mengubah pengetahuan tertulis menjadi pengetahuan individu melalui pembuatan konten edukatif, sebagaimana yang disampaikan

“Pengetahuan yang saya pelajari dari berbagai peraturan dan pedoman tertulis yang berkaitan dengan layanan sirkulasi, kemudian saya mengolah informasi tersebut menjadi konten edukatif yang dipublikasikan melalui media sosial perpustakaan. Proses tersebut membantu saya memahami aturan secara lebih mendalam karena saya harus menyesuaikan informasi agar mudah dipahami oleh pemustaka, nah dari sini pengetahuan yang awalnya saya peroleh dari dokumen tertulis bisa menjadi pemahaman bersama dan menjadi pengetahuan baru bagi pemustaka (CC, wawancara, 08 Januari 2026) .”

Dari wawancara diatas, diketahui jika untuk memperkuat penerapan pengetahuan tacit kembali, pustakawan juga memanfaatkan media sosial untuk mengunggah konten informasi seputar prosedur pengembalian dan ketentuan denda kepada masyarakat dan untuk menyebarkan informasi dan pengetahuan terkait layanan perpustakaan kepada masyarakat agar pengetahuan tidak hanya berhenti menjadi bentuk unggahan saja tetapi bisa menjadi tacit baru baik untuk pustakawan lain maupun pemustaka. Kegiatan tersebut menjadi salah satu cara untuk mentransfer pengetahuan mengenai prosedur layanan dan beberapa pengetahuan yang muncul dan ditangkap dalam praktik kerja. Hal ini diperkuat dengan pernyataan pustakawan baru yang menyatakan bahwa.

"Saya pakai media sosial buat upload informasi terkait aturan aturan layanan sirkulasi. Jadi sebelum datang ke perpustakaan diharapkan pemustaka sudah bisa tahu dulu aturannya lewat postingan kita (IR, wawancara, 07 Januari 2026) ."

Konten Instagram merupakan media penyampaian informasi layanan perpustakaan. Informasi yang disampaikan melalui media sosial merupakan bentuk pengetahuan eksplisit karena telah didokumentasikan dan disebarluaskan dalam bentuk konten digital. Menurut Lolytasari (2021), konten-konten yang bersifat informatif disebarluaskan melalui media sosial bisa disebarluaskan melalui instagram milik perpustakaan untuk menjangkau lebih banyak pengguna (Lolytasari, 2021). Pendapat tersebut sesuai dengan bagaimana cara pemustaka dapat memahami aturan dan prosedur layanan sirkulasi koleksi sehingga pengetahuan tersebut terserap dan menjadi pemahaman pribadi atau pengetahuan tacit bagi pemustaka. Penyebaran informasi melalui media sosial ini juga memungkinkan masyarakat untuk memahami dan menerapkan pengetahuan tersebut dalam praktik penggunaan layanan perpustakaan. Pemustaka yang awalnya hanya membaca infografis cetak yang ditempel di dinding perpustakaan, melalui konten yang terunggah di media sosial ini pemustaka jadi lebih paham dan tentunya dapat menjadi tacit baru bagi pemustaka untuk disebarluaskan juga. Gambar 4.15 dibawah ini menunjukkan konten media sosial yang dibuat oleh pustakawan sebagai media penyebaran informasi mengenai layanan sirkulasi berupa pengembalian koleksi.



Gambar 4. 16 Konten Layanan Sirkulasi Koleksi

(Sumber: Instagram Disperpusip, 2025)

Melalui penyebaran konten di media sosial, pengetahuan yang sebelumnya bersifat eksplisit seperti aturan, prosedur, dan informasi layanan dapat disampaikan secara lebih luas kepada masyarakat. Hal ini juga berdampak pada keberlangsungan pelayanan sirkulasi koleksi, sebagaimana dijelaskan jika.

“Pelayanan bisa menjadi lebih lancar karena informasi terkait layanan, seperti jenis koleksi yang bisa dipinjam atau prosedur keanggotaan, sudah disampaikan melalui media sosial. Jadi pemustaka sebelum datang sudah punya gambaran, dan saat di perpustakaan mereka tinggal menyesuaikan saja karena sudah memahami dari informasi yang dibagikan (HR, wawancara, 07 Januari 2026).”

Dari penjelasan diatas, dapat disebutkan jika media sosial juga memungkinkan terjadinya interaksi dua arah antara pustakawan dan masyarakat, sehingga proses berbagi pengetahuan tidak hanya berlangsung secara satu arah, tetapi juga mendorong pertukaran pengalaman, informasi, serta pembelajaran bersama. Penerapan kegiatan ini didukung oleh penelitian Rasminto, Silalahi, dan Hartono (2020) yang menjelaskan bahwa media sosial efektif digunakan sebagai sarana *knowledge sharing* karena mampu menjangkau masyarakat tanpa batasan ruang

dan waktu, memudahkan penyebaran informasi, serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses berbagi pengetahuan dalam organisasi (Rasminto et al., 2020).

Sejalan dengan pernyataan memudahkan penyebaran informasi, diketahui bahwa proses internalisasi pengetahuan tidak hanya diperoleh pustakawan melalui pelatihan atau media sosial saja, tetapi juga melalui interaksi langsung dengan pemustaka dalam kegiatan sosialisasi langsung kepada pemustaka. Melalui kegiatan sosialisasi yang diadakan, pustakawan memperoleh berbagai masukan, pertanyaan, serta pengalaman dari pemustaka yang kemudian dipahami dan diterapkan sebagai bahan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas layanan. Sebagaimana disampaikan oleh salah satu pustakawan senior bahwa,

“Saat mengadakan seminar atau sosialisasi, biasanya pemustaka menyampaikan berbagai pertanyaan, masukan, dan pengalaman mereka terkait layanan sirkulasi koleksi. Dari interaksi tersebut saya menjadi lebih memahami kebutuhan dan kendala yang mereka hadapi, misalnya kesulitan dalam menemukan informasi perihal buku hibah atau memahami prosedur layanan seperti prosedur kunjungan atau MoU. Masukan tersebut kemudian saya jadikan bahan pembelajaran untuk memperbaiki cara saya memberikan layanan. Setelah menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari, saya menjadi lebih memahami kebutuhan pemustaka dan dapat memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan mereka (RN, wawancara, 08 Januari 2026).”

Pustakawan lain juga menegaskan dengan melakukan penguatan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna melalui kegiatan sosialisasi pemustaka, secara tidak langsung membuat pustakawan belajar bagaimana cara yang baik untuk menghadapi pemustaka dan bagaimana solusi agar tidak ada lagi pemustaka yang kesulitan. Sebagaimana dijelaskan oleh staf layanan sirkulasi berikut,

“Kalau dari saya layanan sirkulasi ini sudah baik, tapi memang perlu terus ditingkatkan. Salah satunya melalui kegiatan sosialisasi langsung ke pemustaka, supaya kita menjadi lebih paham akan kebutuhan pemustaka. Misalnya, kebutuhan dan pendekatan layanan untuk anak SD tentu berbeda dengan anak TK, baik dari segi penyampaian

informasi, cara pendampingan, maupun bentuk pelayanan yang diberikan. Nah dari kegiatan sosialisasi tadi, pustakawan dapat menyerap pengetahuan baru terkait karakteristik, kebutuhan, dan perilaku pemustaka yang beragam, yang kemudian diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari sehingga bisa meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan yang lebih tepat dan responsif (IM, wawancara, 05 Januari 2026) .”

Berdasarkan hasil wawancara diatas, proses *internalization* terjadi ketika pustakawan memperoleh pengetahuan dari berbagai masukan, pertanyaan, dan pengalaman yang disampaikan pemustaka dalam kegiatan seminar atau sosialisasi. Informasi tersebut menjadi sumber pembelajaran bagi pustakawan untuk memahami kebutuhan, harapan, dan kendala yang dihadapi pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Pengetahuan yang diperoleh tidak berhenti pada tahap pemahaman, tetapi diterapkan dalam pelayanan sehari-hari, misalnya dengan menyesuaikan cara berkomunikasi, memperjelas penyampaian informasi layanan, serta memberikan pendampingan yang lebih sesuai dengan karakteristik pemustaka. Temuan ini juga didukung oleh penelitian Asry (2022) yang menunjukkan hasil jika interaksi antara pustakawan dan pemustaka berperan penting dalam pengembangan kompetensi layanan. Melalui umpan balik (*feedback*) yang diberikan pemustaka, pustakawan dapat mengidentifikasi kebutuhan pengguna secara lebih akurat dan menggunakan informasi tersebut sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan (Asry, 2022).

Sesuai dengan pernyataan yang telah dituliskan, pustakawan mempelajari dan memanfaatkan dokumentasi pertanyaan, keluhan, serta kebutuhan pemustaka sebagai bahan pembelajaran untuk meningkatkan pemahaman terhadap berbagai permasalahan layanan. Pengalaman yang diperoleh dari interaksi tadi kemudian menjadi sumber pengetahuan baru bagi pustakawan dalam memperbaiki praktik pelayanan secara berkelanjutan. Melalui proses tersebut, pustakawan memperoleh pemahaman baru yang kemudian menjadi pengalaman dan kompetensi dalam memberikan layanan yang lebih efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pengetahuan yang diperoleh dari interaksi dengan pemustaka telah berubah menjadi pengetahuan tacit yang melekat pada diri pustakawan.



Gambar 4. 17 Kegiatan Workshop Pemustaka

(Sumber: Disperpusip, 2025)

Gambar 4.16 Gambar tersebut menunjukkan kegiatan workshop/sosialisasi membaca nyaring yang diselenggarakan oleh Pustakawan layanan sirkulasi koleksi sebagai upaya meningkatkan kemampuan literasi anak sekolah dasar. Dalam kegiatan tersebut, pustakawan tidak hanya menyampaikan materi dan mendampingi peserta dalam praktik membaca, tetapi juga memperoleh berbagai informasi melalui interaksi langsung dengan pemustaka. Selama kegiatan berlangsung, peserta menyampaikan pertanyaan, kesulitan, serta pengalaman mereka dalam membaca dan memahami bacaan. Informasi tersebut menjadi pengetahuan eksplisit yang dapat diamati dan dipahami oleh pustakawan.

Selanjutnya, ketika pengetahuan eksplisit menjadi sebuah proses interaksi, yang dimana pustakawan mulai memahami kebutuhan pemustaka, harapan mereka terhadap layanan literasi, serta berbagai kendala yang dihadapi selama proses membaca. Pengetahuan tersebut kemudian direfleksikan dan dipelajari oleh pustakawan untuk mengetahui pendekatan layanan yang paling sesuai dengan karakteristik peserta. Selanjutnya, pemahaman yang diperoleh diterapkan dalam kegiatan pelayanan, misalnya dengan menggunakan metode penyampaian yang lebih sederhana dan menyesuaikan penyampaian informasi sesuai dengan umur pemustaka yang sekaligus kebutuhannya juga berbeda beda.

Proses penerapan yang dilakukan secara langsung dan berulang tersebut menghasilkan pengalaman baru bagi pustakawan dalam menangani berbagai kondisi pemustaka. Pengalaman tersebut kemudian berkembang menjadi

pengetahuan tacit berupa kemampuan memahami kebutuhan pemustaka, kemampuan menyesuaikan pendekatan layanan, serta keterampilan dalam menangani kendala yang muncul selama kegiatan literasi. Pengetahuan yang awalnya diperoleh dari pertanyaan, masukan, dan pengalaman pemustaka tidak berhenti sebagai informasi yang diketahui pustakawan, tetapi telah diinternalisasi menjadi pemahaman dan kompetensi yang melekat dalam diri pustakawan.

Pengetahuan yang diperoleh tidak hanya ditangkap secara individu, tetapi juga diterapkan dalam pekerjaan dan dibagikan kembali kepada rekan kerja sehingga memperkuat pemahaman bersama dalam organisasi. Kepala bidang layanan sirkulasi juga menekankan pentingnya kerja sama antar pustakawan dalam menjalankan layanan kepada masyarakat. Kerja sama tersebut dilakukan melalui pembagian tugas serta komunikasi yang baik antar pustakawan agar pelayanan kepada pemustaka dapat berjalan dengan optimal. Dijelaskan oleh kepala bidang sebagai berikut,

“Jika ada kerjaan banyak disalahkan satu pustakawan kita harus bantu dan bekerja bersama sama. Karena kita paling banyak terhubung ke masyarakat. Rating perpustakaan tergantung terhadap layanan yang kita berikan. Pendekatan ke pemustaka juga penting dan harus selalu ada keinginan mau belajar setiap harinya (FR, wawancara, 08 Januari 2026).”

Dari wawancara tersebut terlihat bahwa implikasi dari proses *internalization* telah terlihat pada meningkatnya kompetensi pustakawan dalam memberikan pelayanan. Pustakawan tidak hanya memahami prosedur secara teoritis, tetapi juga mampu menerapkannya secara konsisten dalam berbagai situasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan yang dimiliki organisasi telah berhasil diinternalisasikan dan menjadi bagian dari kemampuan profesional pustakawan.

Adapun penguatan proses *internalization* tersebut juga memiliki keterkaitan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan pentingnya pengamalan ilmu dalam kehidupan dan pekerjaan sehari-hari. Dalam perspektif maqashid syariah, tahap *internalization* dalam penelitian ini mencerminkan prinsip *hifz ad-din* karena pengetahuan yang diperoleh pustakawan tidak hanya dipahami, tetapi juga

diamalkan dalam bentuk sikap amanah, tanggung jawab, disiplin, dan konsistensi dalam pelayanan. Pengetahuan dari SOP, pengalaman kerja, seminar, dan workshop diterapkan secara langsung dalam praktik layanan, seperti menjalankan prosedur pelayanan, memberikan informasi kepada pemustaka, serta menggunakan sistem layanan secara tepat. Hal tersebut sejalan dengan firman Allah Swt. dalam QS. Az-Zumar ayat 9:

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ

Artinya: “*Katakanlah: Apakah sama orang-orang yang mengetahui dengan orang-orang yang tidak mengetahui?*” (QS. Az-Zumar: 39)

Ayat tersebut menunjukkan bahwa ilmu memiliki kedudukan yang sangat tinggi dalam Islam, terutama ketika ilmu tersebut dipahami, dihayati, dan diamalkan dalam kehidupan sehari-hari. Orang yang berilmu tidak hanya memiliki pengetahuan yang lebih luas, tetapi juga mampu menggunakan pengetahuan tersebut sebagai pedoman dalam mengambil keputusan dan menyelesaikan berbagai permasalahan. Pada penelitian ini, pengetahuan yang dimiliki pustakawan tidak berhenti pada aspek teoritis yang diperoleh dari SOP, pelatihan, maupun pengalaman kerja, tetapi diinternalisasikan ke dalam diri pustakawan dan diterapkan secara langsung dalam pelaksanaan layanan. Hal ini juga diperkuat dengan hadis Rasulullah SAW:

خَيْرُ النَّاسِ أَنْفَعُهُمْ لِلنَّاسِ

Artinya: “*Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.*” (HR. Ahmad)

Hadis tersebut menegaskan bahwa ilmu yang dimiliki seseorang hendaknya tidak hanya disimpan untuk dirinya sendiri, tetapi juga diwujudkan dalam tindakan yang memberikan manfaat bagi orang lain. Nilai kemanfaatan inilah yang menjadi salah satu tujuan utama dalam proses internalisasi pengetahuan. Dalam penelitian ini, pustakawan tidak hanya memahami pengetahuan terkait layanan sirkulasi, tetapi juga mengimplementasikannya dalam bentuk pelayanan yang responsif, penyebaran informasi yang akurat, serta pendampingan kepada pemustaka sesuai kebutuhan mereka. Penerapan pengetahuan tersebut pada akhirnya mendukung terciptanya layanan perpustakaan yang lebih informatif, bertanggung jawab, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *knowledge capture* menggunakan model SECI pada pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan telah diterapkan melalui empat tahapan, yaitu *socialization*, *externalization*, *combination*, dan *internalization*. Tahap *socialization* dilakukan melalui diskusi, observasi, dan pendampingan antar pustakawan. Tahap *externalization* diwujudkan melalui penyusunan SOP dan infografis layanan. Selanjutnya, tahap *combination* dilakukan melalui integrasi berbagai sumber pengetahuan eksplisit, seperti aturan layanan, OPAC, dan sistem automasi SLiMS. Sementara itu, tahap *internalization* ditunjukkan melalui penerapan pengetahuan dalam praktik kerja sehari-hari yang diperkuat melalui kegiatan seminar, workshop, dan pemanfaatan media sosial melalui publikasi konten. Meskipun demikian, penelitian ini menemukan bahwa pengetahuan tacit pustakawan yang diperoleh dari pengalaman dan pertimbangan dalam menghadapi situasi layanan belum sepenuhnya terdokumentasi secara sistematis. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perbaikan berupa *knowledge note*, *standardized knowledge point*, dan kerangka kerja ideal *knowledge capture* sebagai upaya mendukung proses penangkapan, dokumentasi, dan pemanfaatan pengetahuan secara berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas, konsistensi, dan kualitas layanan sirkulasi koleksi.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya pengembangan *knowledge capture* dan peningkatan kualitas pelayanan sirkulasi koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan.

1. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan

Disarankan untuk mengembangkan pengelolaan pengetahuan secara lebih terstruktur dan berkelanjutan melalui penerapan dokumentasi pengetahuan

kerja layanan sirkulasi, seperti *knowledge note* dan *standardized knowledge point* yang direkomendasikan dalam penelitian ini. Dokumentasi tersebut dapat digunakan sebagai media penyimpanan pengalaman dan solusi atas permasalahan layanan agar pengetahuan dapat dimanfaatkan secara berkelanjutan untuk mendukung proses transfer pengetahuan antarpustakawan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk mengembangkan penelitian *knowledge capture* tidak hanya pada layanan sirkulasi koleksi, tetapi juga pada layanan perpustakaan lainnya, serta mengintegrasikannya dengan sistem informasi atau *knowledge management system*. Hal ini bertujuan agar proses pengelolaan pengetahuan dapat dilakukan secara lebih efektif, terstruktur, dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arantes, L. S., Junior, O. M., de Oliveira Costa Viegas, T., & Rohenkoh, J. E. (2021). *Maturity and level of knowledge management in the company: An application of Nonaka and Takeuchi model and Fuzzy Logic*. *Gestao e Producao*, 28(2). <https://doi.org/10.1590/1806-9649-2020V28E5305>
- Asry, A. I. (2022). Trends in Knowledge Capturing and Its Success Factors: A Systematic Literature Review. *JEAT: Journal of Electrical and Automation Technology*, 1(2), 88–93.
- Ahmad, R. F., Suyitno, I., Kurniawan, T., & Anggoro, B. K. (2022). Manajemen pengetahuan model SECI di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Malang. *JoLLA: Journal of Language, Literature, and Arts*, 2(12), 1768–1779. <https://doi.org/10.17977/um064v2i122022p1768-1779>
- Anggraini, A. (2020). Introduction to “The Nonaka and Takeuchi” knowledge management model. *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika (Simika)*, 5(1), 49–58. <https://doi.org/10.47080/simika.v5i1.1677>
- Asim, Z., & Sorooshian, S. (2021). Exploring the role of knowledge, innovation and technology management (KNIT) capabilities that influence research and development. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 5(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc5020021>
- Bachtiar, A. C. (2021). Penerapan manajemen pengetahuan (knowledge management) pada perpustakaan perguruan tinggi: Tinjauan terhadap Perpustakaan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Media Informasi*, 28(1), 23–35. <https://doi.org/10.22146/mi.v28i1.3937>
- Bouwman, C., Jong, K. De, Timman, R., Zijlstra-vlasveld, M., Feltz-cornelis, C. Van Der, Tan, S. S., & Roijen, L. H. (2023). Tacit Knowledge: Capture, Sharing, and Unwritten Assumptions. *International Journal of Community Service Learning*, 8(4), 364–372. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v8i4.85244>
- Cheng, E. C. K. (2023). Enhancing Curriculum Management through Lesson Study : Insights from the SECI Knowledge Creation Model. *TEC Empresarial*, 20(2), 137–149. <https://doi.org/10.1229/tecempresarialjournal>
- Dalkir, K. (2017). The Role of Human Resources (HR) in Tacit Knowledge Sharing. *Journal of Information System Management*. 364–386. <https://doi.org/10.4018/978-1-5225-2394-9.ch014>
- Destiana, B., & Triyono, M. B. (2026). SECI Model in Technical Education and Entrepreneurship : A Systematic Review of Knowledge Creation Enablers. *Jurnal Pendidikan*, 7, 425–440. <https://doi.org/10.62775/edukasia>
- Drei, S. M., Miranda, E. G., Paz, T. da S. R., Mota, V. R. R., & Bergiante, N. C. R. (2023). Knowledge Capturing and Reuse to Support Manufacturing of Customised Products: A Case Study from the Mould Making Industry. *Pesquisa Operacional. International Journal of Community Service Learning*, 8(4), 364–372. <https://doi.org/10.23887/ijcsl.v8i4.85244>
- Farnese, M. L., Barbieri, B., Chirumbolo, A., & Patriotta, G. (2019). *Managing Knowledge in Organizations: A Nonaka ’ s SECI Model Operationalization*. 10(December), 1–15. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2019.02730>
- Gable, G. G., Scott, J. E., & Davenport, T. D. (1998). Cooperative ERP Life-cycle Knowledge Management. *Ninth Australasian Conference on Information*

- System*, 1998(October), 227–240.
- Harta, P., Perspektif, W., & Al-ghazali, M. (2010). Perlindungan Terhadap Hak-Hak Anak Angkat Dalam. *Qiyas: Jurnal Hukum Islam Dan Peradilan*, 1(1), 101–106.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., Istiqomah, R. R., & Abadi, H. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Heryana, A. (2020). Informan dan Pemilihan Informan dalam Penelitian Kualitatif. *Khazanah: Jurnal Pengembangan Kearsipan*, 13(1), 17–24. <https://doi.org/10.22146/khazanah.53067>
- Hoe, S. L. (2006). Tacit knowledge, nonaka and takeuchi seci model and informal knowledge processes. *International Journal of Organization Theory & Behavior*, 9(4), 490–502. <https://doi.org/10.1108/ijotb-09-04-2006-b002>
- Julianti, S. A. (2023). Kompetensi seorang pustakawan dalam menguasai teknologi informasi untuk mengelola perpustakaan digital pada era 4.0. *LIBRIA*, 14(2), 143–163. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/16809>
- Krisnanik, E., Rahayu, T., & Tambun, K. (2022). Knowledge Capture in the Field of Curriculum Development in the Format of Digital Media. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 9(5), 969. <https://doi.org/10.25126/jtiik.2022945117>
- Lolytasari, L. (2021). Pengelolaan tacit knowledge dan explicit knowledge Pusat Perpustakaan UIN Syarif Hidayatullah Jakarta. *Pustakaloka*, 9(2). <https://doi.org/10.21154/pustakaloka.v9i2.1093>
- Makaruku, Y. H., Sedyono, E., & Sembiring, I. (2019). Digitization, knowledge conversion and outcomes: conceptual study of prospects and paradigms for HEIs. *Journal of Applied Research in Higher Education, ahead-of-p(ahead-of-print)*. <https://doi.org/10.1108/JARHE-05-2023-0220>
- Mardlotillah, M., Tinggi, S., Al-Qur', I., Karima, I., Karanganyar, J., & Tengah, I. (2020). Penafsiran Ayat-Ayat Isti'Dzan Dalam Tafsir Ibnu Katsir the Interpretation of Isti'Dzan Verses in Tafsir Ibnu Katsir. *Jurnal Pendidikan Agama Islam Al-Thariqah*, 3(1), 39–53. [https://doi.org/10.25299/althariqah.2018.vol3\(1\).1775](https://doi.org/10.25299/althariqah.2018.vol3(1).1775)
- Muthmainnah, U. F., Salsabilah, P., Zafirah, T., Aulia, Z., Tania, K. D., & A, Z. Y. (2026). Implementasi knowledge management berbasis model SECI di perpustakaan daerah Provinsi Sumsel. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 10(1), 138–142.
- Nikhlis, N., Iriani, A., & Hartomo, K. D. (2020). SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. *Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 4(1), 63–74. <https://doi.org/10.29407/intensif.v4i1.13552>
- Nonaka, I., Toyama, R., & Konno, N. (2000). *SECI, Ba and Leadership: A Unified Model of Dynamic Knowledge Creation. Long Range Planning*, 33(1), 5–34.
- Nugraha, Z. S., Wibowo, I. T., Muhammad, M. A., & Sugiarti, Y. (2024). Perancangan knowledge management system menggunakan model SECI. *Jurnal Ilmiah Informatika Global*, 15(3), 116–123. <https://doi.org/10.36982/jiig.v15i3.4885>
- Nugraheni, N., Bakhri, S., Alam, U. F., & Ahlis, M. (2024). Model SECI di Perpustakaan Universitas Islam Negeri. *Populis: Jurnal Sosial dan*

- Humaniora*, 4(1), 15–36. <https://journal.unas.ac.id/populis/article/view/596>
- Olivia, D., Marlina, & Desriyeni. (2026). Strategi pustakawan Universitas Andalas dalam transfer knowledge pemustaka melalui model SECI. *TSAQOFAH: Jurnal Penelitian Guru Indonesia*, 6(1), 116–130. <https://doi.org/10.58578/tsaqofah.v6i1.8032>
- Prayitno, A., & Juliane, C. (2022). Penerapan Knowledge Capture Pada Aktivitas Pemantauan Hasil Audit Satuan Pengawasan Internal. *Jurnal Teknik Informatika Dan Sistem Informasi*, 9(4), 2705–2718. <https://jurnal.mdp.ac.id/index.php/jatinsi/article/view/2389>
- Putra, D. K., & Nelisa, M. (2021). Penerapan model SECI untuk meningkatkan kinerja pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan UIN Imam Bonjol. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 4(2), 227–238. <https://journal.uui.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/21278>
- Ramadhan, Y., Eka, M., Indra, D., Lusa, S., & Safitri, N. (2024). Trends in Knowledge Capturing and Its Success Factors : A Systematic Literature Review. *South African Journal of Information Management*, 21(1), 1–8. <https://doi.org/10.4102/sajim.v21i1.946>
- Rasminto, H., Silalahi, F. D., & Hartono, B. (2020). Dari Pengetahuan ke Pembelajaran: Peran Moderasi Transformasi Digital dalam Proses Pembelajaran Organisasi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3), 161–170. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/9736/9457>
- Septiana, T. D., & Maulany, R. (2023). Capturing and Conveying Chamorro Cultural Knowledge Using Social Media. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3), 161–170.
- Stephen, P. (2022). Effects of Knowledge Capture and Acquisition Practices on Organizational Performance. *European Journal of Information and Knowledge Management*, 1(1), 43–55. <https://doi.org/10.47941/ejkm.854>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Susanto, T. T. D., Lusiana, L., Trimiltin, R., & Runiasih, M. (2025). Systematic Literature Review: Social Media Implementation as A Tools of Knowledge Sharing. *Palimpsest. Jurnal Manajemen Pendidikan*, 10(2), 462–475.
- Tarumingkeng, R. C. (2025). Tacit & Explicit Knowledge , SECI Model dan Knowledge Management. *SA Journal of Information Management*, 23(1), 1–9. <https://doi.org/10.4102/sajim.v23i1.1354>
- Widyatmika, M. A., Putra, T., & Indriani, M. N. (2020). Knowledge management dalam organisasi. *Widya Teknik*, 13(02), 1–15. <https://doi.org/10.32795/widyateknik.v13i02.505>

LAMPIRAN

Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
Jalan Gajayana 50 Malang 65144 Telepon/Faksimile (0341) 558933
Website: <http://saintek.uin-malang.ac.id>, email: saintek@uin-malang.ac.id

Nomor : B-230.O/FST.01/TL.00/12/2025
Lampiran : -
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pimpinan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan
Jl. Jokotole No.55, Rw. 05, Barurambat Kota, Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan, Jawa Timur 69317

Dengan hormat,

Sehubungan dengan penelitian mahasiswa Jurusan Perpustakaan dan Sains Informasi Fakultas Sains dan Teknologi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang atas nama:

Nama : HANIFA RAYHAN NOORDINI
NIM : 220607110008
Judul Penelitian : ANALISIS PENERAPAN KNOWLEDGE CAPTURE MENGGUNAKAN
MODEL SECI PADA PELAYANAN SIRKULASI KOLEKSI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PAMEKASAN
Dosen Pembimbing : WAHYU HARIYANTO,MM

Maka kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa tersebut untuk melakukan penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan dengan waktu pelaksanaan pada tanggal 23 Desember 2025 sampai dengan 30 Januari 2026.

Malang, 15 Desember 2025

a.n Dekan

a.n. Dekan

Wakil Dekan I

Scan QRCode ini



Untuk verifikasi keaslian surat



Prof. Dr. EVIKA SANDI SAVITRI,M.P.
NIP. 197410182003122002



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan KH Agussalim Nomor 44 Pamekasan, Jawa Timur 69317
Telepon (0324) 322336 Laman : <https://bakesbangpol.pamekasankab.go.id>
Pos-el : bakesbangpol@pamekasankab.go.id

SURAT REKOMENDASI

Tentang

IZIN PENELITIAN

Nomor : 000.9.2/884/432.404/2025

Membaca : Surat dari Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Tanggal 15 Desember 2025, Nomor : B-230.O/FST.01/TL.00/12/2025

Mengingat : Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian

Dengan ini kami berikan ijin kepada :

Nama : **Hanifa Rayhan NoorDini**
NIM : **220607110008**
No. HP WA : **081932418660**
Alamat : **Mongging Barat, Rt(01) Rw(03), Pademawu Timur, Pademawu, Pamekasan.**
Prodi/Jurusan : **Perpustakaan dan Sains Informasi**
Judul : **ANALISIS PENERAPAN KNOWLEDGE CAPTURE MENGGUNAKAN MODEL SECI PADA PELAYANAN SIKRULASI KOLEKSI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN PAMEKASAN**

Lokasi : **Barurambat Kota, Kec. Pamekasan, Kabupaten Pamekasan**
Lama : **1 bulan**

Dengan Ketentuan-ketentuan sebagai berikut :

1. Mentaati Tata tertib, Keamanan, Kesopanan dan Kesusilaan serta menghindari pernyataan – pernyataan baik dengan lisan, tulisan, yang dapat melukai / Menghina Agama dan Negara, dan Menimbulkan Keresahan Masyarakat , Disintegrasi bangsa dan Keutuhan NKRI;
2. Mentaati Ketentuan Norma atau Adat Istiadat di Lokasi
3. Rekomendasi ini berlaku 1 Bulan Sejak Surat Ini Dikeluarkan
4. Dalam jangka waktu 2 (dua) Minggu setelah selesai melakukan kegiatan diwajibkan memberikan Laporan sementara tentang pelaksanaan dan hasil – hasilnya kepada Bupati Pamekasan melalui Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Pamekasan.
5. Surat Rekomendasi ini akan dicabut dan dianggap tidak berlaku apabila pemegang keterangan ini tidak memenuhi ketentuan-ketentuan sebagaimana tersebut di atas.

Pamekasan, 22 Desember 2025
Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik,



TEMBUSAN :

1. Sdr. Kapolres Pamekasan
2. Sdr. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
3. Sdr. Camat Pamekasan

Cahya Wibawa, S.T.
Pembina Utama Muda / IVc
NIP. 196810131994031010

LAMPIRAN

Transkrip Wawancara

1. Pustakawan Senior 1

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Saya telah bekerja sebagai pustakawan selama kurang lebih 16 tahun. Dalam kegiatan pelayanan sehari-hari, proses berbagi pengetahuan biasanya dilakukan melalui arahan langsung dan komunikasi lisan kepada pustakawan baru terkait alur peminjaman koleksi. Dari situ, pustakawan baru biasanya memahami prosedur pelayanan, termasuk arahan-arahan yang tidak tertulis tetapi diterapkan dalam praktik sehari-hari. Alur pelayanan diawali dengan pemustaka yang harus menjadi anggota terlebih dahulu. Selain itu, terdapat koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat dan koleksi yang dapat dipinjam. Kebijakan ini juga mengalami perubahan dari waktu ke waktu, misalnya sejak tahun 2015 koleksi yang tidak dapat dipinjam diperluas menjadi koleksi khusus seperti kewirausahaan, keagamaan, dan kebudayaan lokal Madura. Perubahan kebijakan ini biasanya kami sampaikan secara langsung kepada pustakawan lain maupun kepada pemustaka saat pelayanan berlangsung.
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Kalau berbagi pengalaman, biasanya terjadi saat ada kasus tertentu. Misalnya ada pemustaka yang ingin memperpanjang buku tapi sudah melewati batas, atau ada yang terlambat cukup lama sehingga dendanya besar. Dari situ kami saling bertukar pengalaman bagaimana cara menyelesaikan masalah tersebut, termasuk cara berkomunikasi dengan pemustaka agar tetap nyaman.
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Ada, seperti kebiasaan memberikan toleransi dalam kondisi tertentu, misalnya untuk pelajar yang memang ada kendala. Itu tidak tertulis di SOP, tapi sudah menjadi pemahaman bersama di antara pustakawan. Ada juga informasi yang tidak tertulis dan sering disalahpahami adalah pada proses adaptasi pustakawan baru terhadap pemustaka, karena banyak pustakawan baru sebelumnya bekerja di perpustakaan sekolah sehingga perlakuannya berbeda dengan perpustakaan daerah yang pemustakanya berasal dari berbagai kalangan. Hal ini membuat pustakawan baru perlu menyesuaikan cara pelayanan agar sesuai dengan karakteristik pemustaka di perpustakaan daerah. Selain itu, terdapat adaptasi secara psikis, di mana pustakawan baru harus memahami perbedaan antara pemustaka lama dan pemustaka baru, sehingga pendekatan yang diberikan juga berbeda. Pustakawan dituntut untuk lebih peka dalam menghadapi kebutuhan dan karakter masing-masing pemustaka. Selanjutnya adalah adaptasi terhadap implementasi teknologi informasi. Meskipun secara umum aplikasi yang digunakan sama, tetap terdapat perbedaan dalam pengadministrasian koleksi di perpustakaan daerah. Pemustaka di perpustakaan daerah tentunya terdiri dari berbagai macam kalangan, nah seharusnya kita bukan hanya sekedar melihat mereka meminjam buku atau mengembalikan saja, tapi seharusnya kita sebagai pustakawan memberikan sosialisasi sesuai dengan umur mereka, jika anak sd atau tk kita bisa melakukan sosialisasi atau pendekatan dengan cara berdongeng kepada mereka agar mereka bisa tertarik membaca buku dan rajin berkunjung ke perpustakaan. Jika smp bisa melalui pelatihan, nah cara kerja tersebut belum tertulis dan hanya disampaikan secara lisan ke lisan.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Untuk dokumentasi, sebenarnya sebagian sudah ada dalam bentuk SOP layanan sirkulasi. Misalnya SOP peminjaman koleksi, pengembalian, dan juga perpanjangan. Di dalam SOP tersebut sudah dijelaskan langkah-langkah pelayanan secara umum. Namun, kalau untuk pengalaman kerja yang lebih detail, seperti bagaimana menghadapi karakter pemustaka yang berbeda atau kondisi khusus di lapangan, itu masih banyak yang belum terdokumentasikan secara tertulis. Jadi pengetahuan tersebut masih banyak tersimpan

dalam pengalaman masing-masing pustakawan. Untuk maksimal pinjam 3 buku, waktu meminjamnya 1 minggu dan bisa diperpanjang sebanyak 3 kali. Kami juga memastikan bahwa koleksi yang dipinjam dan dikembalikan sudah sesuai dengan peraturan yang ada, baik berdasarkan klasifikasi maupun status buku di sistem.

- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?

Pengetahuan kerja yang bersifat formal biasanya disimpan dalam dokumen SOP dan juga didukung oleh sistem SLiMS yang digunakan dalam pelayanan. Kalau untuk layanan pengembalian koleksi itu sebenarnya sudah ada SOP-nya. Di dalam SOP itu sudah dijelaskan terkait prosedur pengembalian koleksi, aturan keterlambatan pengembalian, sampai penanganan buku hilang. Misalnya kalau ada keterlambatan pengembalian maka ada sanksi tidak boleh meminjam selama 7 hari. Jika ada buku yang hilang setelah dipinjamkan maka pemustaka wajib mengganti buku tersebut dengan judul yang sama jika copy an buku tersebut sudah hilang maka pemustaka menggantinya dengan tema atau rumpun koleksi yang sama. Tetapi dalam praktiknya pustakawan baru tetap perlu dijelaskan lagi secara langsung supaya lebih memahami bagaimana penerapan aturan tersebut ketika menghadapi kondisi yang berbeda-beda di layanan.

- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?

Biasanya pengalaman kerja itu muncul dari praktik di lapangan, kemudian jika dirasa penting dan sering terjadi, akan dibahas bersama dan dijadikan acuan dalam pelayanan. Namun, proses ini belum sepenuhnya sistematis. Informasi yang sering disalahpahami adalah pada proses adaptasi pustakawan baru terhadap pemustaka, karena banyak pustakawan baru sebelumnya bekerja di perpustakaan sekolah sehingga perlakuannya berbeda dengan perpustakaan daerah yang pemustakanya berasal dari berbagai kalangan. Hal ini membuat pustakawan baru perlu menyesuaikan cara pelayanan agar sesuai dengan karakteristik pemustaka di perpustakaan daerah. Selain itu, terdapat adaptasi secara psikis, di mana pustakawan baru harus memahami perbedaan antara pemustaka lama dan pemustaka baru, sehingga pendekatan yang diberikan juga berbeda. Pustakawan dituntut untuk lebih peka dalam menghadapi kebutuhan dan karakter masing-masing pemustaka. Selanjutnya adalah adaptasi terhadap implementasi teknologi informasi. Meskipun secara umum aplikasi yang digunakan sama, tetap terdapat perbedaan dalam pengadministrasian koleksi di perpustakaan daerah.

- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?

Pengelolaan dokumen layanan sirkulasi saat ini sudah ada dalam bentuk SOP dan juga sistem informasi seperti SLiMS. Semua transaksi peminjaman, pengembalian, dan denda tercatat di sistem tersebut. Namun, dari sisi pengelolaan pengetahuan, masih belum sepenuhnya terintegrasi. Artinya, informasi yang ada di dokumen dan pengalaman kerja belum semuanya digabungkan menjadi satu kesatuan pengetahuan yang utuh.

- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?

Secara praktik memang sudah ada penggabungan, misalnya pustakawan menggunakan SOP sebagai dasar, kemudian menyesuaikan dengan pengalaman kerja dan kondisi di lapangan. Contohnya dalam penanganan keterlambatan atau kendala pemustaka, pustakawan tidak hanya berpatokan pada aturan, tetapi juga mempertimbangkan situasi yang ada. Namun, penggabungan ini masih bersifat individu dan belum terstruktur secara sistematis dalam bentuk dokumentasi.

- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?

Untuk informasi yang berbentuk SOP dan sistem, relatif mudah diakses. Tetapi untuk pengetahuan yang berasal dari pengalaman, itu masih tergantung pada komunikasi antar pustakawan. Jadi pustakawan baru biasanya harus aktif bertanya atau belajar langsung di lapangan untuk memahami hal-hal tersebut.

- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?
 Saya memahami pedoman layanan dengan mempelajari dokumen tertulis yang tersedia serta mengikuti seminar, workshop, dan pelatihan yang berkaitan dengan layanan perpustakaan. Saya mengikuti seminar, workshop, atau pelatihan yang diselenggarakan instansi maupun lembaga profesi untuk menambah wawasan terkait layanan perpustakaan terkait. Mengikuti kegiatan tersebut saya memperoleh berbagai pengetahuan baru terkait pelayanan perpustakaan, strategi penanganan kendala layanan, inovasi dan praktik terbaik dari perpustakaan lain, pembaruan kebijakan layanan, serta pengembangan kompetensi profesional yang dapat diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari. Pengetahuan yang saya peroleh, kemudian saya terapkan dalam pekerjaan sehari-hari dan menjadi pengalaman yang membantu saya dalam memberikan layanan kepada pemustaka.
- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?
 Pengetahuan yang sudah dipahami kemudian diterapkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari serta kesepakatan antara pustakawan di bidang layanan. Dan juga harus selalu ada evaluasi kerja setiap tahun karena peraturan relatif berubah ubah misalnya peraturan denda keterlambatan dengan meminta surat ke polisi hanya berjalan selama 2 tahun. Setelah itu kami normal kembali, karena ada masukan dari pemustaka jangan mempersulit dan pada waktu itu dampaknya kepada pengunjung perpustakaan yang berkurang. Aturan seperti itu tidak dituangkan dalam sop, jadi kami hanya kesepakatan antara pustakawan di bidang layanan, karena setiap tahun ada evaluasi kerja, selalu ada, jadi misal ada kendala buku lama tidak dikembalikan itu bagaimana, solusinya ke depan harus bagaimana, Agar di tahun berikutnya kita bisa berbenah hal apa yang harus kita perbaiki lagi. Jadi peraturannya fleksibel tiap tahun bisa berubah rubah. Kita mengikuti pemustaka karena pada dasarnya kita melayani pemustaka.
- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?
 Ada, untuk meningkatkan pemahaman tentang layanan peminjaman koleksi, kami pustakawan juga mengadakan kegiatan seminar dan workshop untuk memberikan wawasan terkait pelayanan peminjaman di perpustakaan, sehingga dapat diterapkan kembali dalam praktik layanan peminjaman koleksi. Selain itu Ada 2 cara lagi yaitu versi tercetak dan juga versi elektronik, versi elektronik ini tentunya bisa kita sebar di media social maupun web resmi perpustakaan. Yang kedua yaitu media cetak yang bisa kita pasang dan tempelkan di beberapa sudut yang ada di perpustakaan



KUSAIRI, SIP, MM

2. Pustakawan Senior 2

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?

Biasanya kami membagikan pengetahuan itu langsung saat pelayanan berlangsung. Jadi ketika ada pustakawan baru, kami tidak hanya menjelaskan secara teori, tapi langsung mengajak mereka praktik, misalnya saat melayani peminjaman buku, bagaimana cara input data di SLiMS, sampai menentukan tanggal pengembalian. Begitu juga saat pengembalian, kami tunjukkan cara mengecek kondisi buku dan menghitung denda jika ada keterlambatan.

- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?

Dalam praktik layanan sirkulasi koleksi, sering terdapat kondisi yang memerlukan pertimbangan bersama termasuk ketika pemustaka ingin meminjam buku referensi yang pada dasarnya tidak diperbolehkan untuk dipinjam. Dalam situasi seperti ini, kami biasanya tidak langsung mengambil keputusan sendiri, tetapi melakukan diskusi melalui grup WhatsApp layanan sirkulasi, hal ini dilakukan sebab mungkin muncul perbedaan informasi tetapi tidak semua pustakawan berada di lokasi. Dari diskusi ini, kami berupaya menentukan solusi yang tetap mengacu pada aturan pelayanan, namun juga mempertimbangkan kebutuhan pemustaka. Karena layanan sirkulasi yang setiap berinteraksi dan bersinggungan dengan pemustaka jadi kita harus memberikan pelayanan yang terbaik. Jadi kita fleksibel saja, contohnya ketika ada pemustaka yang bingung mencari koleksi karena tidak tahu lokasi rak atau belum paham sistem klasifikasi, biasanya kita langsung bantu. Contohnya juga ketika ada kunjungan tidak ada jadwal atau tata cara kerja bagaimana, jadi kita rembukkan saja siapa yang akan maju dan nantinya pustakawan sudah mengerti sendiri. Jadi kita disini kompak yang mana jadwalnya kosong merekalah yang akan mengisi tugas tersebut. Jadi jika di layanan sirkulasi pun kita bagi tugas di mana yang kosong ya disitu kita isi.

- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?

Ada, terutama dalam hal pendekatan ke pemustaka, misalnya bagaimana menyampaikan denda atau aturan agar tidak menimbulkan konflik.

- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?

Ya, sebagian pengalaman kerja sudah didokumentasikan. Biasanya melalui SOP layanan, laporan kegiatan, notulen rapat, dan beberapa catatan yang dibuat saat menghadapi permasalahan tertentu di layanan sirkulasi. Dalam kondisi tertentu, pustakawan juga dapat memberikan kebijakan khusus sesuai kebutuhan pemustaka. Karena banyak pemustaka yang datang dengan kebutuhan yang mendesak, misalnya untuk skripsi, penelitian, atau persiapan lomba. Kalau seperti itu, kami biasanya memberikan perhatian lebih dan berusaha membantu semaksimal mungkin. Kami melihat dulu situasinya seperti apa, lalu mempertimbangkan langkah yang paling tepat berdasarkan pengalaman yang kami punya selama melayani pemustaka. Jadi selain mengikuti prosedur yang ada, pengalaman kerja juga sering membantu kami dalam menentukan cara memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?

Disimpan di SOP dan sistem SLiMS namun rata-rata pustakawan baru itu belum terlalu memahami bagaimana pelaksanaan layanan khususnya layanan pengembalian koleksi, terutama kalau ada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku atau ada buku yang hilang. Jadi biasanya kami yang senior menjelaskan langsung bagaimana prosedurnya, mulai dari cara mengecek keterlambatan pengembalian, pemberian sanksi kepada pemustaka, sampai bagaimana penanganan kalau ada buku yang hilang. Penjelasan itu biasanya dilakukan langsung saat pelayanan berlangsung supaya pustakawan baru bisa

langsung melihat dan memahami penerapannya di lapangan. Jadi bukan hanya sekadar dijelaskan, tetapi juga sambil dipraktikkan dalam pelayanan sehari-hari

- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?

Biasanya pengalaman yang kami peroleh saat memberikan layanan tidak langsung dijadikan pedoman begitu saja. Pengalaman tersebut terlebih dahulu disampaikan dalam rapat rutin antar pustakawan, terutama jika berkaitan dengan kendala yang terjadi berulang dan itu belum tertulis. Dari hasil rapat tadi, kami bersama-sama menentukan cara penanganan yang dianggap paling sesuai. Hasilnya dicatat berupa notulen rapat dan didokumentasikan sehingga dapat dijadikan acuan bagi pustakawan lain ketika menghadapi kondisi yang sama. Jika dianggap penting dan sering terjadi, pengalaman tersebut juga dapat dimasukkan ke dalam pedoman layanan atau SOP agar dapat digunakan secara lebih konsisten oleh seluruh pustakawan

- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?

Dikelola melalui sistem dan dokumen yang ada. kami memanfaatkan SLiMS untuk mengintegrasikan berbagai informasi yang berkaitan dengan layanan sirkulasi. Di dalam sistem tersebut terdapat data anggota, data koleksi, data peminjaman, data pengembalian, dan data perpanjangan koleksi. Informasi yang sebelumnya tersimpan secara terpisah kemudian digabungkan dalam satu sistem sehingga pustakawan dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan dengan lebih mudah saat memberikan layanan kepada pemustaka contohnya adanya fitur buku yang bisa di pinjam di sistem terinput “tersedia” sedangkan buku yang tidak bisa dipinjam jenis koleksinya diberi keterangan “tidak bisa dipinjam. Dengan adanya kebijakan, kami lebih mudah dalam memastikan bahwa proses peminjaman berjalan sesuai aturan, karena sistem sudah mengatur mana koleksi yang bisa dipinjam dan mana yang tidak

- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?

Iya, digabungkan antara aturan dan pengalaman. Awalnya memang ada perbedaan pemahaman, tetapi seiring waktu kami menyelaraskannya melalui komunikasi dan saling percaya antar pustakawan.

- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?

Sebagian mudah, sebagian lagi masih perlu ditanyakan.

- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?

Melalui praktik langsung di pelayanan.

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Diterapkan dalam semua layanan sirkulasi.

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

Ada melalui pengalaman dan pelatihan.



VILDA AMELIA, S.Sos

3. Pustakawan Senior 3

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
rata-rata pustakawan baru itu belum terlalu memahami berbagai situasi yang sering terjadi dalam layanan sirkulasi. Karena itu, kami biasanya mengadakan pertemuan rutin 1 bulan sekali antar pustakawan layanan sirkulasi koleksi saja untuk saling berbagi pengalaman selama memberikan layanan kepada pemustaka. Dalam pertemuan tersebut, pustakawan senior menceritakan pengalaman yang pernah dihadapi, termasuk cara menangani berbagai kendala dan memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Selain berbagi cerita, kami juga saling bertukar tips dan trik yang diperoleh dari pengalaman kerja masing-masing. Dari kegiatan itu, pustakawan baru dapat belajar dari pengalaman pustakawan yang lebih berpengalaman sehingga pengetahuan yang sebelumnya hanya dimiliki secara pribadi dapat dipahami dan dimanfaatkan bersama oleh seluruh anggota tim.
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Dalam praktik pelayanan, kami pustakawan senior sering berdiskusi langsung untuk saling bertukar informasi terkait layanan, terutama dalam menangani situasi tertentu yang tidak selalu ada dalam aturan tertulis. Misalnya terkait batas waktu peminjaman selama satu minggu. Namun, dalam kondisi tertentu, seperti ketika pemustaka sangat membutuhkan buku yang sama, kami bisa mengambil kebijakan yang lebih fleksibel setelah berdiskusi dan berkonsultasi dengan pimpinan. Pengetahuan seperti ini biasanya diperoleh dari pengalaman kerja dan interaksi sehari-hari, bukan hanya dari aturan tertulis..
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Ketika dihadapkan dengan situasi yang tidak ada dalam aturan yang tertulis maka semua yang dilakukan berdasarkan kesepakatan bersama. Contohnya ketika dihadapkan dengan mahasiswa luar kota yang tidak menemukan buku di kampusnya, mereka memanfaatkan koleksi di sini dengan memfotokopi buku dengan syarat meninggalkan KTP, dan jangka waktunya seharusnya di hari itu juga. Jika melampaui, ada kekhawatiran buku tidak dikembalikan. Karena kebijakan dan cara kerja seperti ini tidak tertulis dan tidak diketahui pustakawan baru, maka disampaikan bahwa dalam melayani pemustaka jangan sampai mereka pulang dengan tangan kosong. Paling tidak mereka tetap dilayani sesuai kebutuhan materi, misalnya dengan memfoto buku atau disarankan mencari buku online di iPusnas.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Sebagian pengalaman kerja sudah didokumentasikan dalam bentuk SOP layanan sirkulasi, seperti SOP peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. Namun, belum semua pengalaman kerja terdokumentasi, terutama yang berkaitan dengan situasi khusus di lapangan seperti kalau ada pemustaka yang terlambat mengembalikan koleksi, biasanya kami tidak langsung memberikan sanksi begitu saja. Kami terlebih dahulu menanyakan alasan keterlambatannya dan memberikan penjelasan terkait aturan serta konsekuensi keterlambatan pengembalian koleksi. Dalam kondisi tertentu, misalnya jika alasan keterlambatannya masih bisa dipahami, biasanya ada toleransi yang diberikan sebagai bentuk pendekatan pelayanan yang lebih humanis. Tetapi karena pertimbangan itu sering berdasarkan pengalaman dan penilaian masing-masing pustakawan, terkadang ada perbedaan dalam penerapan sanksi kepada pemustaka.
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Pengetahuan formal disimpan dalam SOP dan sistem SLiMS, sedangkan pengetahuan yang berasal dari pengalaman masih lebih banyak disampaikan secara langsung.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?

Biasanya pengalaman yang sering terjadi akan dibahas bersama, kemudian dijadikan acuan dalam pelayanan. Namun, belum semua pengalaman dijadikan SOP secara resmi.

- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?

Dokumen layanan sirkulasi dikelola melalui SOP dan sistem SLiMS, sehingga data peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan denda dapat tercatat dengan baik. Namun, dalam praktik layanan peminjaman koleksi, sering terdapat kondisi yang memerlukan pertimbangan bersama.

- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?

Iya, pustakawan biasanya menggabungkan antara SOP, pengalaman kerja, dan kondisi di lapangan dalam memberikan pelayanan. Dan sejauh ini gaada perbedaan di depan pemustaka sejauh ini.

- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?

Untuk menjaga keseragaman keputusan layanan peminjaman koleksi, disini pustakawan pemanfaatan OPAC untuk menelusuri ketersediaan koleksi. informasi dari berbagai sumber kami gabungkan melalui OPAC. Informasi tersebut tidak hanya berasal dari data bibliografi koleksi seperti judul, pengarang, nomor klasifikasi, dan lokasi penyimpanan buku, tetapi juga dari ketentuan layanan yang telah ditetapkan berdasarkan pengalaman pustakawan dalam mengelola koleksi. Misalnya, terdapat informasi terkait mana koleksi yang sebaiknya bisa dipinjam dan koleksi yang hanya dapat dibaca di tempat. Seperti koleksi konten madura yang sebaiknya dibaca ditempat saja dikarenakan koleksinya yang terbatas dan tidak ada cetakan ulangannya. Informasi tersebut kemudian dicantumkan dalam sistem sehingga pustakawan maupun pemustaka dapat mengetahui status setiap koleksi..

- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?

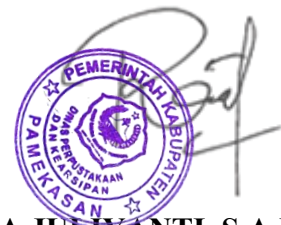
Pemahaman SOP dilakukan melalui membaca dan praktik langsung dalam pelayanan.

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Pengetahuan tersebut diterapkan dalam seluruh layanan sirkulasi, seperti peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penanganan denda, dan kendala pemustaka.

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

Saat mengadakan seminar atau sosialisasi, biasanya pemustaka menyampaikan berbagai pertanyaan, masukan, dan pengalaman mereka terkait layanan sirkulasi koleksi. Dari interaksi tersebut saya menjadi lebih memahami kebutuhan dan kendala yang mereka hadapi, misalnya kesulitan dalam menemukan informasi perihal buku hibah atau memahami prosedur layanan seperti prosedur kunjungan atau MoU. Masukan tersebut kemudian saya jadikan bahan pembelajaran untuk memperbaiki cara saya memberikan layanan. Setelah menerapkannya dalam pekerjaan sehari-hari, saya menjadi lebih memahami kebutuhan pemustaka dan dapat memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan harapan mereka



RINA JULYANTI, S.A.P

4. Pustakawan Senior 4

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Kalau di sini, pengetahuan tentang layanan sirkulasi lebih sering dibagikan secara langsung saat kegiatan pelayanan berlangsung. Jadi misalnya ada pustakawan baru, biasanya kami tidak hanya menjelaskan secara teori, tetapi langsung mengajak mereka terlibat dalam pelayanan, seperti proses peminjaman koleksi, mulai dari input data anggota di SLiMS, pengecekan buku, sampai penentuan batas waktu pengembalian. Semua itu berdasarkan kesepakatan bersama, Contohnya mahasiswa luar kota yang tidak menemukan buku di kampusnya, mereka memanfaatkan koleksi di sini dengan memfotokopi buku dengan syarat meninggalkan KTP, dan jangka waktunya seharusnya di hari itu juga. Jika melampaui, ada kekhawatiran buku tidak dikembalikan. Karena kebijakan seperti ini mungkin tidak diketahui pustakawan baru, maka disampaikan bahwa dalam melayani pemustaka jangan sampai mereka pulang dengan tangan kosong. Paling tidak mereka tetap dilayani sesuai kebutuhan materi, misalnya dengan memfoto buku atau disarankan mencari buku online di iPusnas.
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Berbagi pengalaman biasanya terjadi ketika ada situasi atau kendala tertentu dalam pelayanan. Misalnya saat menghadapi pemustaka yang terlambat mengembalikan buku dalam waktu cukup lama, atau ketika ada permintaan perpanjangan yang tidak sesuai dengan aturan. Dalam kondisi seperti itu, kami biasanya berdiskusi untuk menentukan solusi yang tepat. Dari situ, pustakawan bisa saling berbagi pengalaman, seperti bagaimana cara menjelaskan aturan kepada pemustaka, atau bagaimana memberikan solusi yang tetap sesuai dengan kebijakan tetapi tidak memberatkan.
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Iya, masih ada beberapa cara kerja yang tidak tertulis, terutama yang berkaitan dengan koleksi di layanan sirkulasi.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Sebagian pengalaman kerja memang sudah didokumentasikan dalam bentuk SOP layanan sirkulasi, seperti SOP peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Di dalam SOP tersebut sudah ada langkah-langkah dasar yang harus dilakukan oleh pustakawan. Namun, untuk pengalaman yang lebih spesifik, seperti cara menghadapi berbagai karakter pemustaka atau kondisi tertentu di lapangan, itu masih belum seluruhnya terdokumentasi. Seperti dihadapkan dengan proses pengembalian koleksi, kami biasanya tidak hanya mengecek data pengembalian di sistem, tetapi juga melihat kondisi fisik buku secara langsung, seperti mengecek apakah ada halaman yang rusak, lepas, atau kondisi buku yang sudah tidak baik. Namun, dalam praktiknya penilaian kondisi koleksi itu masih berdasarkan pengalaman dan pemahaman masing-masing pustakawan karena belum ada standar tertulis yang rinci terkait kategori kerusakan koleksi. Jadi terkadang ada perbedaan penilaian mengenai kerusakan yang masih bisa ditoleransi atau yang perlu ditindaklanjuti. Selain itu, ketika kondisi layanan sedang ramai, pemeriksaan biasanya dilakukan lebih cepat agar pelayanan tetap berjalan lancar.
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Kalau pengetahuan yang formal biasanya disimpan dalam dokumen SOP dan juga di sistem SLiMS, karena semua transaksi layanan seperti peminjaman, pengembalian, dan denda tercatat di sana. Tetapi untuk pengetahuan yang berasal dari pengalaman kerja, itu masih lebih banyak disampaikan secara langsung dan belum tersimpan dalam bentuk dokumentasi yang terstruktur.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?

Biasanya pengalaman yang sering terjadi di lapangan akan dibahas bersama antar pustakawan, kemudian jika dianggap penting, bisa dijadikan pedoman dalam pelayanan. Namun, proses ini belum sepenuhnya sistematis, karena tidak semua pengalaman langsung didokumentasikan menjadi SOP. Jadi masih ada pengetahuan yang belum terakomodasi secara formal.

- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?
Pengelolaan dokumen layanan sirkulasi sudah dilakukan melalui SOP dan sistem SLiMS. Namun, kalau dilihat dari sisi pengelolaan pengetahuan, masih ada keterbatasan dalam menggabungkan antara dokumen formal dengan pengalaman kerja pustakawan. Untuk menjaga keseragaman layanan peminjaman koleksi disini, pustakawan berpedoman pada alur proses layanan yang mencakup penelusuran, peminjaman, hingga pengembalian. Proses ini didukung oleh pemanfaatan OPAC untuk menelusuri ketersediaan koleksi dan SLiMS untuk mengelola data serta riwayat peminjaman. Selain itu, evaluasi tahunan dilakukan untuk meninjau efektivitas layanan berdasarkan data yang tersedia dalam sistem. Informasi yang terkumpul kemudian diolah kembali menjadi dasar perbaikan kebijakan, sehingga menunjukkan adanya penggabungan pengetahuan eksplisit dalam layanan peminjaman koleksi.
- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?
Begitu juga ketika pemustaka kebingungan mencari koleksi, kami mengacu pada sistem dan aturan yang ada, lalu membantu menjelaskan lokasi rak serta sistem klasifikasinya. Jadi dalam pelaksanaannya, kami menggabungkan informasi dari SOP, prosedur tertulis, dan sistem layanan sebagai acuan bersama, sehingga semua pustakawan dapat mengikuti alur yang sama dalam menangani kendala pemustaka.
- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?
Untuk informasi yang berbentuk SOP dan sistem, relatif mudah diakses. Tetapi untuk pengetahuan yang berasal dari pengalaman, pustakawan baru biasanya harus belajar langsung dari senior atau melalui praktik kerja di lapangan.
- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?
Pemahaman terhadap SOP biasanya dilakukan dengan membaca dokumen, tetapi yang paling membantu adalah praktik langsung di pelayanan.
- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?
Pengetahuan yang sudah dipahami kemudian diterapkan dalam kegiatan pelayanan sehari-hari. Dalam proses ini, pustakawan juga belajar dari pengalaman, sehingga pengetahuan tersebut semakin berkembang.
- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?
Ada, biasanya melalui pelatihan atau workshop yang diadakan oleh dinas. Selain itu, pengalaman kerja sehari-hari juga menjadi sarana pembelajaran yang sangat penting bagi pustakawan.



LAILATUL QADARIYAH, S.Sos

5. Pustakawan Baru 1

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Sebagai pustakawan yang relatif baru, saya memahami alur layanan peminjaman melalui arahan langsung dari pustakawan senior dan komunikasi lisan saat bekerja. Selain itu, saya juga belajar dari interaksi langsung dengan pemustaka, terutama dalam menjelaskan prosedur peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. Dalam praktiknya, saya juga menemukan bahwa terdapat perubahan kebijakan layanan, seperti denda dan perpanjangan, yang dipengaruhi oleh pergantian kepala dinas. Oleh karena itu, kami harus menyesuaikan cara penyampaian informasi kepada pemustaka agar lebih mudah dipahami.
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Saya biasanya mendapatkan pengalaman dari cerita dan arahan pustakawan senior, terutama saat menghadapi kendala pemustaka. Misalnya ketika ada pemustaka yang ingin memperpanjang buku, tetapi sudah melewati batas waktu, saya biasanya bertanya kepada senior bagaimana cara menanganinya. Dari situ saya belajar bagaimana mengambil keputusan yang sesuai dengan aturan dan kondisi di lapangan.
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Iya, saya melihat ada beberapa hal yang tidak tertulis di SOP, seperti cara berkomunikasi dengan pemustaka atau memberikan toleransi dalam kondisi tertentu. Hal-hal seperti itu biasanya dijelaskan secara langsung oleh pustakawan senior dan saya pelajari dari pengalaman selama bekerja.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Setahu saya, sebagian sudah didokumentasikan dalam bentuk SOP layanan sirkulasi, seperti SOP peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan. SOP tersebut membantu saya memahami langkah-langkah dasar dalam pelayanan. Mungkin informasi perihal kepemilikan kartu anggota (pendaftaran kartu anggota di luar domisili), yang dimana pustakawan sepakat bahwa selain domisili pamekasan tidak boleh memiliki kartu anggota, hal ini dilakukan sebab takut ada duplikat data yang dimana memungkinkan data diri yang mereka pakai itu sudah tergaftar di kota asal mereka. Nah jika mahasiswa, mahasiswa kan tidak selamanya ada di kota mereka kuliah, mereka akan pulang ditakutkan jika mereka meminjam buku mereka lupa mengmbalikan dan buku akan hilang begitu saja. Saya biasanya mencatat jika ada hal penting atau cara kerja tertentu yang penting maka saya akan membuat sebuah video seperti video konten (penggambaran pengetahuan pustakawan) yang dimana video tersebut nantinya akan saya upload di media sosial jika memang dirasa perlu disampaikan kepada pemustaka.
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Pengetahuan formal ada di SOP dan sistem SLiMS. Dengan adanya sistem SLiMS ini, kami lebih mudah dalam memastikan bahwa proses peminjaman berjalan sesuai aturan, karena sistem sudah mengatur mana koleksi yang bisa dipinjam dan mana yang tidak. Sistem juga membantu kami melihat status koleksi dan data peminjaman pemustaka sehingga pelayanan peminjaman bisa dilakukan dengan lebih tertib dan terkontrol. Tetapi dalam praktik pelayanan, kami juga tetap mempertimbangkan kondisi dan kebutuhan pemustaka. Misalnya ketika ada pemustaka yang membutuhkan koleksi untuk keperluan skripsi, penelitian, atau kegiatan lomba, biasanya kami lebih memperhatikan kebutuhan informasinya dan memberikan penjelasan yang lebih menyesuaikan dengan kondisi mereka. Jadi meskipun pelayanan dibantu oleh sistem, pustakawan tetap menggunakan pertimbangan berdasarkan pengalaman dalam menghadapi berbagai karakteristik pemustaka agar layanan dapat berjalan dengan baik.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?

banyak tugas baru yang saya kerjakan dan saya dapat perintah dari pustakawan senior agar saya bertugas langsung sebagai pengalaman baru. Saya biasanya memcatat dan disimpan di google drive hp saya jika ada hal penting atau cara kerja tertentu yang belum tertulis. Jika dirasa sangat penting dan berdampak pada berlangsungnya kegiatan pelayanan sirkulasi koleksi maka saya akan membuatkan sebuah infografis yang dimana infografis tersebut nantinya akan saya apload di media sosial jika memang dirasa perlu disampaikan kepada pemustaka..

- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?

Sebagai pustakawan baru, saya menggunakan SOP sebagai panduan utama dan sistem SLiMS untuk menjalankan layanan, seperti peminjaman, pengembalian, dan pencatatan denda. Jadi semua data layanan sudah tercatat di sistem.

- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?

Iya, saya biasanya menggabungkan antara SOP yang saya baca dengan arahan dari pustakawan senior. Jadi ketika ada kondisi tertentu, saya tidak hanya berpatokan pada SOP, tetapi juga mengikuti arahan yang diberikan. Tetapi ada juga informasi seperti kepemilikan kartu anggota(pendaftaran kartu anggota di luar domisili) , yang dimana pustakawan sepakat bahwa selain domisili pamekasan tidak boleh memiliki kartu anggota, hal ini dilakukan sebab takut ada duplikat data yang dimana memungkinkan data diri yang mereka pakai itu sudah tergaftar di kota asal mereka. Nah jika mahasiswa, mahasiswa kan tidak selamanya ada di kota mereka kuliah, mereka akan pulang ditakutkan jika mereka meminjam buku mereka lupa mengembalikannya dan buku akan hilang begitu saja.

- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?

Untuk SOP dan sistem cukup mudah diakses, tapi untuk pengetahuan yang lebih detail, saya masih harus bertanya kepada pustakawan senior.

- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?

Untuk memahami SOP, saya biasanya membaca pedoman layanan yang diberikan oleh instansi, kemudian mempelajari penggunaan SLiMS sebagai sistem yang digunakan dalam layanan sirkulasi koleksi. Setelah itu saya mencoba menerapkan prosedur tersebut secara langsung dalam pekerjaan sehari-hari. Jika ada bagian yang belum saya pahami, saya bertanya kepada rekan kerja atau atasan. Dengan sering mempraktikkan prosedur tersebut, saya menjadi lebih memahami alur layanan dan dapat menjalankannya secara mandiri

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Pengetahuan tersebut saya terapkan dalam pelayanan sehari-hari, seperti melayani peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta membantu menangani denda dan kendala pemustaka dengan arahan dari senior.

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

Saya merasa pengalaman kerja sehari-hari sangat membantu dalam meningkatkan kemampuan, selain itu juga ada pelatihan yang mendukung.



MIDO PUTRA NURDIANSYAH, S. IIP.

6. Pustakawan Baru 2

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Saya sendiri sebagai pustakawan baru dalam layanan sirkulasi koleksi menangkap pengetahuan dengan cara belajar secara langsung bagaimana cara kerja layanan sirkulasi bersama dengan pustakawan senior saat melayani pemustaka. Pengetahuan itu berupa pelayanan peminjaman buku, bagaimana cara input data di sistem, sampai bagaimana cara menentukan tanggal pengembalian. Terlepas dari itu, tentunya selalu ada pendampingan kerja oleh pustakawan yang lebih berpengalaman setiap harinya..
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Biasanya saya mendengarkan pengalaman dari pustakawan senior saat mereka menjelaskan kasus-kasus yang pernah terjadi, seperti pemustaka yang terlambat mengembalikan buku atau mengalami kendala dalam peminjaman. Dari situ saya belajar bagaimana cara menanganinya.
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Ada, terutama dalam hal pelayanan kepada pemustaka, seperti cara menyampaikan informasi denda atau memberikan solusi jika ada kendala. Hal tersebut tidak selalu ada di SOP, tetapi diajarkan secara langsung.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Sudah ada dalam bentuk SOP, tetapi belum mencakup semua pengalaman kerja. Dan setiap bulan ada evaluasi tentang kinerja pegawai di layanan sirkulasi ini, dan dalam pelaksanaannya kami sudah mengacu pada SOP yang berlaku. SOP tersebut mengatur berbagai layanan, seperti prosedur keanggotaan dan alur pelayanan kepada pemustaka. Jadi saya juga menyarankan agar semua pustakawan taat pada SOP yang sudah ada, agar pelayanan dapat berjalan sesuai aturan dan tetap konsisten tanpa ada perbedaan perlakuan
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Di SOP dan sistem SLiMS, sedangkan pengalaman biasanya disampaikan langsung.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?
Dari yang saya lihat, pengalaman kerja dibahas bersama, tetapi belum semuanya dijadikan pedoman tertulis.
- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?
Dokumen dan informasi dikelola melalui SOP dan sistem, sehingga memudahkan dalam pelayanan. Biasanya informasi layanan kami peroleh dari berbagai sumber, seperti hasil diskusi tim, notulen rapat evaluasi, maupun SOP layanan. Informasi tersebut kemudian dibagikan dan dibahas bersama sehingga seluruh pustakawan memiliki pemahaman yang sama. Kemudian, informasi yang dianggap penting dikumpulkan dan didokumentasikan sebagai bahan acuan pelayanan berupa alur layanan yang menjadi aturan yang berlaku. Dari alur pelayanan inilah berbagai informasi tercatat yang sebelumnya terpisah dapat digabungkan menjadi sumber pengetahuan yang lebih lengkap untuk mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi.
- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?
Iya, saya menggabungkan antara SOP dan arahan dari pustakawan senior.
- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?
Cukup mudah, tetapi tetap perlu bimbingan untuk memahami secara menyeluruh.
- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?
Dengan membaca dan langsung mempraktikkannya. Menurut saya pribadi penerapannya harus sesuai dengan alur yang sudah lama berjalan dan biasanya saya mengikuti pustakawan yang paling berpengalaman dengan masa kerja yang paling lama untuk pengambilan Keputusan, karena diharapkan

beliau yang paling tahu dan biasanya menengahi perbedaan pendapat yang ada. Balik lagi ke tingkat kepentingan pemustaka, memang benar benar dibutuhkan akan kita carikan yang terinput tadi, nah sejauh ini juga di slims yang saya tau itu belum diganti jadi buku yang seharusnya tidak bisa di pinjam di sistem masuk terinput “tersedia”. Belum diganti jenis koleksinya ke “tidak bisa dipinjam

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Pembelajaran bagi pustakawan baru dalam layanan peminjaman koleksi biasanya dilakukan melalui praktik langsung dan pendampingan oleh pustakawan yang lebih berpengalaman. pustakawan baru biasanya tidak hanya mempelajari aturan dari SOP, tetapi juga memahami penerapannya dalam situasi nyata. Nah disini juga ada pemanfaatan media sosial yang juga digunakan untuk menyampaikan informasi layanan kepada pemustaka, sehingga pustakawan baru turut memahami cara menyampaikan informasi secara lebih efektif. Pengetahuan yang saya pelajari dari berbagai peraturan dan pedoman tertulis yang berkaitan dengan layanan sirkulasi, kemudian saya mengolah informasi tersebut menjadi konten edukatif yang dipublikasikan melalui media sosial perpustakaan. Proses tersebut membantu saya memahami aturan secara lebih mendalam karena saya harus menyesuaikan informasi agar mudah dipahami oleh pemustaka, nah dari sini pengetahuan yang awalnya saya peroleh dari dokumen tertulis bisa menjadi pemahaman bersama dan menjadi pengetahuan baru bagi pemustaka

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

Ada, terutama dari pengalaman kerja sehari-hari dan juga penyebarluasan pengetahuan tacit melalui Media komunikasi seperti wa, Instagram, dll.



NURA WULAN SUCI

7. Pustakawan Baru 3

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Sebagai pustakawan baru, saya mendapatkan pengetahuan melalui arahan langsung dari pustakawan senior saat bertugas di layanan. Proses belajar ini dilakukan secara bertahap melalui praktik langsung. Saya sendiri sebagai pustakawan baru dalam layanan sirkulasi koleksi belajar saat melayani pemustaka bersama atau ketika melihat bagaimana mereka melakukan terlepas dari itu juga tentunya ada pendampingan oleh pustakawan yang lebih berpengalaman. Kalau ada kondisi tertentu yang urget dan tidak tertulis di SOP kami langsung diskusi saat itu juga untuk menentukan bagaimana kebijakannya
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Saya sering bertanya kepada pustakawan senior ketika menghadapi kendala, misalnya saat ada pemustaka yang terlambat atau mengalami masalah dalam peminjaman. Dari situ saya mendapatkan pengalaman baru.
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Ada, terutama dalam hal penyesuaian pelayanan di lapangan, yang biasanya tidak dijelaskan secara tertulis.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Kalau saya memahami layanan itu dari sistem SLiMS, contohnya layanan perpanjangan dipahami lewat sistem karena di situ sudah jelas apakah buku bisa diperpanjang atau tidak serta batas waktunya. Selain itu, prosedurnya juga dijelaskan secara lisan saat pelayanan, dan sudah ada aturan tertulis serta SOP yang bisa dijadikan acuan. Jadi dalam pelaksanaannya kami mengikuti aturan yang sudah ada, sehingga tidak terjadi perbedaan dalam memberikan layanan perpanjangan.
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Sebagian sudah dalam SOP, tetapi belum lengkap.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?
Melalui pembahasan bersama Iya.
- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?
Dalam pelayanan pengembalian koleksi contohnya kami memanfaatkan sistem SLiMS untuk mengelola data layanan, seperti pencatatan pengembalian dan keterlambatan. Dengan adanya sistem tersebut, data layanan bisa diolah dengan lebih rapi dan membantu pustakawan dalam menjalankan pelayanan sesuai aturan
- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?
Dikelola melalui sistem dan dokumen yang ada.
- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?
Pengatahuan yang sudah menjadi informasi tersebut cukup mudah diakses karena sudah disimpan dalam bentuk dokumen dan sistem yang digunakan dalam pelayanan seperti SOP dan alur layanan disimpan dalam dokumen yang dapat dilihat kembali oleh seluruh pustakawan ketika dibutuhkan. Informasi mengenai koleksi, anggota, peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan tersimpan dalam sistem OPAC dan SLiMS yang dapat diakses menggunakan komputer layanan. Karena ada penyimpanan seperti itu, informasi tidak hanya tersimpan pada individu tertentu, tetapi tetap terdokumentasi dan dapat digunakan kembali oleh pustakawan lain. Jadi, meskipun terjadi pergantian petugas atau ada pustakawan yang tidak bertugas, informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan dalam pelayanan tetap tersedia dan tidak hilang.
- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?

Cukup mudah, tapi masih perlu bimbingan.

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Melalui praktik langsung dan Saya pakai media sosial buat upload informasi terkait aturan aturan layanan sirkulasi. Jadi sebelum datang ke perpustakaan diharapkan pemustaka sudah bisa tahu dulu aturannya lewat postingan kita.

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?
Ada.



IRA KARTIKA ADRIYANI

8. Kepala Bidang Layanan

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Kalau untuk pengetahuan layanan sirkulasi, itu memang lebih banyak dibagikan secara langsung di lapangan. Jadi saat pelayanan berlangsung, pustakawan senior biasanya langsung memberikan arahan kepada pustakawan baru, misalnya terkait alur peminjaman koleksi, mulai dari pengecekan keanggotaan, proses input di SLiMS, sampai penentuan batas waktu pengembalian.
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Biasanya berbagi pengalaman itu terjadi secara spontan saat menghadapi situasi tertentu di pelayanan. Misalnya ketika ada pemustaka yang terlambat mengembalikan buku, atau ada yang meminta perpanjangan di luar ketentuan, pustakawan akan berdiskusi langsung untuk menentukan langkah yang diambil. Dari situ, mereka saling bertukar pengalaman, misalnya bagaimana cara menyampaikan aturan kepada pemustaka agar tetap dipahami tanpa menimbulkan kesalahpahaman. Selain itu, pengalaman dalam menangani kendala pemustaka seperti buku hilang atau rusak juga sering dibagikan, sehingga pustakawan lain bisa belajar dari kasus yang pernah terjadi sebelumnya.
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Ya, memang masih ada beberapa praktik kerja yang sifatnya tidak tertulis. Kalau ada kendala saat pelayanan, biasanya kami melihat dulu kondisi yang terjadi. Misalnya ada pemustaka yang tidak membawa kartu anggota, kami tidak langsung menolak, tetapi mencoba mengecek data anggota melalui sistem atau meminta identitas lain untuk memastikan datanya benar. Kadang juga ada gangguan pada sistem layanan atau data yang muncul tidak sesuai, jadi kami harus mencari cara lain supaya pelayanan tetap bisa berjalan. Dalam kondisi seperti itu, biasanya kami menggunakan pengalaman yang sudah kami peroleh selama bekerja untuk menentukan langkah yang paling tepat. Setiap kasus tidak selalu sama, sehingga penanganannya juga menyesuaikan dengan situasi yang dihadapi. Yang terpenting bagi kami adalah kebutuhan pemustaka tetap terlayani dengan baik tanpa mengabaikan aturan yang berlaku.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Sebagian sudah dalam bentuk SOP, untuk keterlambatan pengembalian dan peminjaman koleksi lebih itu sudah ada aturan yang digunakan sebagai pedoman pelayanan. Dalam penyusunan SOP, kami tetapi juga memanfaatkan pengalaman dan masukan dari pustakawan yang telah lama menangani layanan sirkulasi. Misalnya, terdapat pengetahuan mengenai jenis koleksi yang sebaiknya dapat dipinjam, batasan peminjaman koleksi tertentu, maupun cara penanganan koleksi dengan ketentuan khusus. Pengalaman ini yang kemudian didiskusikan dan dicatat dalam SOP sehingga dapat menjadi pedoman yang sama bagi seluruh pustakawan dalam memberikan layanan.
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Kalau yang formal ada di SOP dan sistem SLiMS, tapi kalau pengalaman biasanya masih tersimpan di masing-masing pustakawan.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?
Biasanya dari pengalaman yang sering terjadi, lalu dibahas bersama dan dijadikan aturan umum, tapi memang belum semuanya masuk ke SOP secara resmi.
- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?
Pengelolaan sudah ada melalui Alur proses pelayanan dan sistem SLiMS.
- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?

Iya, kami menggabungkan SOP dengan pengalaman kerja. Jadi tidak hanya mengikuti aturan, tapi juga menyesuaikan dengan kondisi di lapangan.

- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?

Untuk SOP dan sistem mudah, tapi untuk pengalaman kerja masih harus belajar langsung dari senior.

- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?

Saya memahami SOP dengan membaca dan langsung mempraktikkannya di pelayanan.

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Diterapkan dalam semua layanan, mulai dari peminjaman, pengembalian, perpanjangan, sampai penanganan denda dan kendala pemustaka. Selama ini juga hampir semua kebijakan pustakawan tidak selaras, tetapi lambat laun mulai selaras karena mereka sudah banyak mengerti arti dari pelayanan. Cara menyatukan pendapat dilakukan dengan kepercayaan satu sama lain. Namun, untuk pejabat tetap ada perlakuan berbeda tergantung kebijakan pimpinan karena berada di bawah naungan pemerintah, sehingga tidak sembarangan memberikan buku karena dikhawatirkan hilang mengingat koleksinya terbatas. Penyampaian informasi kepada pustakawan baru dilakukan secara lisan dan langsung praktik, sehingga pengetahuan lebih mudah diingat karena dilakukan secara berulang.

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

Ada pelatihan dan juga belajar dari pengalaman sehari-hari. Se jauh ini juga kinerja pustakawan sudah baik, oleh karena itu penyebaran pengetahuan melalui media social dari pustakawan mungkin bisa menarik perhatian masyarakat. Jika ada kerjaan banyak disalahkan satu pustakawan kita harus bantu dan bekerja bersama sama. Karena kita paling banyak terhubung ke masyarakat. Rating perpustakaan tergantung terhadap layanan yang kita berikan. Pendekatan ke pemustaka juga penting dan harus selalu ada keinginan mau belajar setiap harinya



FITRIYANI RACHMAN, S. IP.

9. Staf Layanan Sirkulasi

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Kalau dari sisi saya, pengetahuan tentang layanan sirkulasi lebih banyak dibagikan melalui pendampingan langsung, terutama dalam penggunaan sistem SLiMS. Jadi ketika ada pustakawan baru, kami tidak hanya menjelaskan alur pelayanan seperti peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan, tetapi juga bagaimana cara mengoperasikan sistem tersebut, mulai dari input data anggota, pencatatan transaksi, sampai pengecekan status pinjaman. Jadi proses berbagi pengetahuan itu tidak terlepas dari penggunaan sistem yang digunakan dalam pelayanan sehari-hari.
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Berbagi pengalaman biasanya terjadi saat ada kendala dalam penggunaan sistem atau saat data di sistem tidak sesuai dengan kondisi di lapangan. Misalnya saat ada keterlambatan pengembalian yang belum tercatat dengan benar atau saat penanganan denda. Dalam kondisi seperti itu, kami berdiskusi untuk mencari solusi, baik dari sisi sistem maupun pelayanan kepada pemustaka.
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Ada, terutama dalam hal penyesuaian antara sistem dengan kondisi nyata di lapangan. Misalnya ketika sistem mencatat keterlambatan, tetapi ada pertimbangan tertentu dari pustakawan untuk memberikan kebijakan khusus kepada pemustaka. Hal-hal seperti ini biasanya tidak tertulis, tetapi dipahami bersama.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Sebagian sudah didokumentasikan dalam bentuk SOP layanan sirkulasi dan juga dalam bentuk data yang tersimpan di sistem SLiMS. Sistem tersebut sebenarnya menjadi salah satu bentuk dokumentasi karena mencatat seluruh aktivitas peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan denda.
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Pengetahuan disimpan dalam dua bentuk, yaitu dokumen SOP sebagai pedoman kerja, dan sistem SLiMS sebagai penyimpanan data transaksi layanan. Beberapa pengalaman dan pengetahuan yang diperoleh pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka telah didokumentasikan dalam bentuk infografis. Kami membuat infografis mengenai tata cara pembuatan kartu anggota perpustakaan yang digunakan sebagai syarat peminjaman koleksi. Infografis tersebut berisi informasi mengenai persyaratan pendaftaran, tahapan pembuatan kartu anggota, serta prosedur yang harus dilakukan oleh pemustaka. Infografis bisa menjadi media cetak yang akan kita pasang dan tempelkan di beberapa sudut yang ada di perpustakaan.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?
Biasanya pengalaman kerja yang berkaitan dengan sistem atau pelayanan akan dibahas bersama, kemudian jika diperlukan bisa dijadikan acuan dalam pelayanan. Tetapi memang belum semua pengalaman langsung dijadikan SOP secara formal.
- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?
Untuk memudahkan pelaksanaan layanan, berbagai informasi yang kami miliki kemudian disusun menjadi alur layanan sirkulasi. Alur tersebut mencakup proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi yang digunakan sebagai pedoman oleh seluruh pustakawan. Dalam alur peminjaman, misalnya, sudah dijelaskan tahapan mulai dari verifikasi keanggotaan hingga proses pencatatan transaksi peminjaman. Begitu juga pada alur pengembalian dan perpanjangan koleksi yang memuat langkah-langkah pelayanan yang harus dilakukan oleh pustakawan. Dengan adanya alur layanan

tersebut, informasi yang sebelumnya tersebar dalam berbagai dokumen dapat dirangkum menjadi satu pedoman yang lebih mudah dipahami dan diterapkan dalam pelayanan sehari-hari.

- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?

Iya, dalam praktiknya kami menggabungkan antara aturan yang ada di SOP dengan data yang ada di sistem serta kondisi di lapangan. Misalnya dalam penanganan keterlambatan atau kendala pemustaka, kami melihat data di sistem, tetapi juga mempertimbangkan situasi yang terjadi. Sedangkan untuk alur peminjamannya itu pemustaka wajib memiliki kartu anggota terlebih dahulu, dan harus domisili pamekasan. Karena dulu pernah bukan domisili pamekasan tidak balek bukunya, dan Solusi dari itu dengan cara kami jemput memakai halo pemustaka. Sebelumnya dihubungi via wa terlebih dahulu tetapi tidak ada jawaban jadi kami jemput ke rumah. Tindakan seperti itu hanya berjalan 2 tahun dikarenakan kekurangan dana dan juga kekurangan anggota jadi kita hanya memperingatkan via wa dan nantinya otomatis di aplikasi slims ada pemberitahuan.

- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?

Untuk data di sistem relatif mudah diakses karena sudah terkomputerisasi, sedangkan untuk SOP juga tersedia. Namun, untuk memahami keseluruhan proses, tetap diperlukan pengalaman dan komunikasi antar pustakawan.

- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?

Saya memahami SOP dengan membaca dan mengaitkannya langsung dengan penggunaan sistem dalam pelayanan. Jadi ketika menjalankan layanan peminjaman atau pengembalian, saya langsung melihat bagaimana SOP tersebut diterapkan dalam sistem.

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Pengetahuan tersebut diterapkan dalam pengelolaan layanan sirkulasi berbasis sistem, seperti pencatatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta pengelolaan denda. Selain itu, juga diterapkan dalam membantu menangani kendala pemustaka dengan melihat data yang tersedia di sistem.

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

Kalau dari saya layanan sirkulasi ini sudah baik, tapi memang perlu terus ditingkatkan. Salah satunya melalui kegiatan sosialisasi langsung ke pemustaka, supaya kita menjadi lebih paham akan kebutuhan pemustaka. Misalnya, kebutuhan dan pendekatan layanan untuk anak SD tentu berbeda dengan anak TK, baik dari segi penyampaian informasi, cara pendampingan, maupun bentuk pelayanan yang diberikan. Nah dari kegiatan sosialisasi tadi, pustakawan dapat menyerap pengetahuan baru terkait karakteristik, kebutuhan, dan perilaku pemustaka yang beragam, yang kemudian diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari sehingga bisa meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan yang lebih tepat dan responsif.



10. Petugas Pengadministrasi Layanan

- Bagaimana pengetahuan tentang pekerjaan sirkulasi dibagikan antar pustakawan?
Pengetahuan tentang layanan sirkulasi biasanya dibagikan melalui koordinasi antar pustakawan, terutama yang berkaitan dengan administrasi layanan. Saya lebih banyak menerima penjelasan terkait pencatatan data peminjaman, pengembalian, dan pengelolaan denda, serta bagaimana memastikan data tersebut sesuai dengan kondisi pelayanan di lapangan. Untuk proses perpanjangan itu saya memang belum pernah lihat yang tertulis, jadi saya tahunya langsung dari praktik dan dari pustakawan lain. Kalau ada kondisi tertentu yang urgent kami langsung diskusi saat itu juga untuk menentukan bagaimana kebijakannya.
- Bagaimana pustakawan saling berbagi pengalaman saat bekerja?
Berbagi pengalaman biasanya terjadi saat ada perbedaan antara data administrasi dengan kondisi nyata, misalnya saat ada keterlambatan yang belum tercatat atau kendala pemustaka yang memerlukan penyesuaian data. Dalam kondisi seperti itu, kami berdiskusi untuk menyamakan data dan pelayanan. Karena pustakawan sering berkumpul dan melakukan diskusi kecil, pengetahuan yang selama ini tersimpan ditransfer secara lisan. Pustakawan baru juga sering bertanya, namun banyak pustakawan senior yang latar belakangnya bukan dari ilmu perpustakaan, sehingga mereka tetap belajar kepada pustakawan yang memang memiliki latar belakang murni di bidang perpustakaan. Informasi yang didapat diterapkan setiap hari, sehingga meskipun tidak tertulis tetap tidak hilang karena dipraktikkan secara langsung. Jika terdapat perbedaan keputusan antar pustakawan, maka biasanya diambil kebijakan berdasarkan regulasi yang mendasari dan mengacu pada pustakawan yang lebih berpengalaman serta memiliki keilmuan di bidang perpustakaan
- Apakah ada cara kerja tidak tertulis yang dibagikan?
Ada, terutama dalam hal penyesuaian administrasi, seperti kebijakan tertentu dalam pencatatan denda atau penanganan kasus khusus yang tidak selalu tercantum dalam SOP.
- Apakah pengalaman kerja pustakawan pernah didokumentasikan? Dalam bentuk apa?
Sebagian sudah dalam bentuk SOP dan juga dalam bentuk laporan serta data administrasi layanan sirkulasi.
- Di mana pengetahuan atau informasi kerja disimpan?
Pengetahuan dan informasi kerja disimpan dalam beberapa bentuk. Ada yang tersimpan dalam dokumen fisik seperti SOP dan arsip laporan, ada juga yang disimpan dalam bentuk file digital di komputer kantor dengan memanfaatkan google drive.
- Bagaimana pengalaman tersebut dijadikan SOP atau pedoman?
Biasanya pengalaman kerja yang berkaitan dengan administrasi akan dibahas dan dijadikan acuan, tetapi belum semuanya terdokumentasi secara formal. Untuk peminjaman contohnya, dulu masih manual sehingga hanya diperbolehkan meminjam 2 buku dengan pencatatan manual. Pada tahun 2012 mulai menggunakan sistem otomatisasi bekerja sama dengan UNAIR, sehingga pemustaka bisa meminjam 3 buku. Dalam sistem, peminjaman akan dihentikan sementara hingga masa sanksi selesai, kemudian baru dapat diaktifkan kembali.
- Bagaimana pengelolaan dokumen atau informasi layanan sirkulasi?
Pengelolaan dilakukan melalui dokumen dan sistem, sehingga data peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan denda dapat tercatat dan dilaporkan dengan baik.
- Apakah informasi dari berbagai sumber digabungkan untuk mendukung pelayanan?

Iya, kami menggabungkan data dari sistem, laporan administrasi, dan SOP untuk memastikan pelayanan berjalan dengan baik.

- Apakah informasi tersebut mudah diakses oleh pustakawan?

Untuk data administrasi cukup mudah diakses, tetapi untuk pemahaman menyeluruh tetap membutuhkan koordinasi antar pustakawan.

- Bagaimana Anda memahami SOP atau pedoman yang ada?

Dengan membaca dokumen dan menerapkannya dalam pengelolaan administrasi layanan.

- Bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari?

Diterapkan dalam pencatatan dan pengelolaan layanan sirkulasi, seperti peminjaman, pengembalian, perpanjangan, serta pengelolaan denda dan kendala pemustaka dari sisi administrasi.

- Apakah ada upaya peningkatan kemampuan seperti pelatihan atau pengalaman kerja?

Ada, melalui pengalaman kerja dan pelatihan yang berkaitan dengan administrasi dan sistem layanan. Pelayanan bisa menjadi lebih lancar karena informasi terkait layanan, seperti jenis koleksi yang bisa dipinjam atau prosedur keanggotaan, sudah disampaikan melalui media sosial. Jadi pemustaka sebelum datang sudah punya gambaran, dan saat di perpustakaan mereka tinggal menyesuaikan saja karena sudah memahami dari informasi yang dibagikan.



AKHMAD HARIADI

LAMPIRAN
Kegiatan Wawancara dengan Informan



LAMPIRAN SOP LENGKAP



PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jl. Jokotole No. 55 Telp. (0324) 325058 / 327261 Fax. (0324) 325058
E-mail : pmk.perpusda@gmail.com
PAMEKASAN

KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
NOMOR 13 TAHUN 2023
TENTANG
STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,

Menimbang : bahwa dalam rangka meningkatkan kualitas dan jaminan kepastian pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas tentang Standar Operasional Prosedur;

Mengingat :

1. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 2009;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 6 Tahun 2016, sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Pamekasan Nomor 9 Tahun 2022;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Nomor 7 Tahun 2018;
7. Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 20 Tahun 2011;
8. Peraturan Bupati Pamekasan Nomor 70 Tahun 2022;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :
KESATU : Standar Operasional Prosedur Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan Kepala Dinas ini.

KEDUA : Keputusan Kepala Dinas ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Pamekasan
pada tanggal 12 Januari 2023

KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN,


Drs. PRAMA JAYA, M.Si

SOP PELAYANAN PERPANJANGAN BUKU

 PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	Nomor	13 Tahun 2023
	Tanggal pembuatan	12 Januari 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	12 Januari 2023
	Dibahkan oleh	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan
Nama SOP		Pelayanan Perpanjangan Buku
Dasar Hukum :		
1. Undang-Undang 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.		
Kualifikasi Pelaksana		
1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mampu melakukan pengarsipan 3. Memiliki pengetahuan tugas dan fungsi pelayanan umum 4. Memiliki kompetensi kepribadian yang baik dan berpenampilan menarik		
Keterkaitan :		
1. SPP No. 5 2. SOP Perpustakaan Buku		
Peralatan/Perlengkapan :		
1. Meja; 2. Kursi; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Sistem Otomasi Perpustakaan; 5. Perangkat Jaringan; 6. Komputer; 7. Printer.		
Peringatan :		
1. Jika prosedur/persyaratan tidak lengkap maka permohonan disarankan untuk dilengkapi; 2. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait.		
Pencatatan dan pendataan :		
1. Untuk validasi pelayanan perpanjangan/pengembalian buku 2. Pencapaian target kinerja; 3. Masyarakat dapat layanan cepat, tepat waktu dan transparan.		

SOP PELAYANAN PEMINJAMAN BUKU

 PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	Nomor	13 Tahun 2023
	Tanggal pembuatan	12 Januari 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	12 Januari 2023
	Dibahkan oleh	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan
Nama SOP		Pelayanan Peminjaman Buku
Dasar Hukum :		
1. Undang-Undang 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.		
Kualifikasi Pelaksana		
1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mampu melakukan pengarsipan 3. Memiliki pengetahuan tugas dan fungsi pelayanan umum 4. Memiliki kompetensi kepribadian yang baik dan berpenampilan menarik		
Keterkaitan :		
1. SPP No. 4 2. SOP Peminjaman		
Peralatan/Perlengkapan :		
1. Meja; 2. Kursi; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Sistem Otomasi Perpustakaan; 5. Perangkat Jaringan; 6. Komputer; 7. Printer.		
Peringatan :		
1. Jika prosedur/persyaratan tidak lengkap maka permohonan disarankan untuk dilengkapi; 2. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait.		
Pencatatan dan pendataan :		
1. Untuk validasi pelayanan peminjaman buku 2. Pencapaian target kinerja; 3. Masyarakat dapat layanan cepat, tepat waktu dan transparan.		

SOP PELAYANAN PENGEMBALIAN BUKU

 PEMERINTAH KABUPATEN PAMEKASAN DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN	Nomor	13 Tahun 2023
	Tanggal pembuatan	12 Januari 2023
	Tanggal Revisi	
	Tanggal Efektif	12 Januari 2023
	Dibahkan oleh	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Pamekasan
Nama SOP		Pelayanan Pengembalian Buku
Dasar Hukum :		
1. Undang-Undang 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan; 2. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan; 4. Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; 5. Peraturan Bupati Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.		
Kualifikasi Pelaksana		
1. Mampu mengoperasikan komputer 2. Mampu melakukan pengarsipan 3. Memiliki pengetahuan tugas dan fungsi pelayanan umum 4. Memiliki kompetensi kepribadian yang baik dan berpenampilan menarik		
Keterkaitan :		
1. SPP No. 5 2. SOP Pengembalian Buku		
Peralatan/Perlengkapan :		
1. Meja; 2. Kursi; 3. Alat Tulis Kantor; 4. Sistem Otomasi Perpustakaan; 5. Perangkat Jaringan; 6. Komputer; 7. Printer.		
Peringatan :		
1. Jika prosedur/persyaratan tidak lengkap maka permohonan disarankan untuk dilengkapi; 2. Diperlukan koordinasi dengan pihak terkait.		
Pencatatan dan pendataan :		
1. Untuk validasi pelayanan perpanjangan/pengembalian buku 2. Pencapaian target kinerja; 3. Masyarakat dapat layanan cepat, tepat waktu dan transparan.		

LAMPIRAN

Cek Hasil Turnitin

14% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

11%  Internet sources
5%  Publications
10%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	4%
2	Internet	library.maranatha.edu	<1%
3	Internet	repository.uksw.edu	<1%
4	Internet	etheses.iainmadura.ac.id	<1%
5	Student papers	Universitas Raharja on 2026-01-03	<1%
6	Internet	dspace.uii.ac.id	<1%
7	Internet	sis.binus.ac.id	<1%
8	Internet	perpustakaan.pamekasankab.go.id	<1%
9	Internet	ejurnal.methodist.ac.id	<1%
10	Student papers	UIN Raden Intan Lampung on 2026-05-19	<1%