

**LAYANAN REFERENSI DI DINAS PERPUSTAKAAN (STUDI
DESKRIPTIF DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN)**

SKRIPSI

OLEH
AHMAD ZAKARIA



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
BANJARMASIN
2026 M/1447 H**

**LAYANAN REFERENSI DI DINAS PERPUSTAKAAN (STUDI
DESKRIPTIF DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN)**

Skripsi

Diajukan kepada Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Perpustakaan

Oleh
AHMAD ZAKARIA
NIM. 190101120577

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI
FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN
ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
BANJARMASIN
TAHUN 2026/1447 M**

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad Zakaria
NIM : 190101120577
Tempat/Tanggal Lahir : Beringin Jaya, 03 Juni 2000
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul, “Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan (Studi Deskriptif di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Provinsi Kalimantan Selatan)” adalah benar-benar karya saya, kecuali kutipan yang disebut sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil plagiasi, saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Anjir Muara, 6 Januari 2026

V
_____ membuat pernyataan,



Ahmad Zakaria



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ANTASARI BANJARMASIN

FAKULTAS TARRBIYAH DAN KEGURUAN

PRODI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM

Jalan A. Yani Km. 4.5 Banjarmasin 70235

Telp (0511) 3257627 Faksimili (0511) 3254344

e-mail: s1ipii@uin-antasari.ac.id website: www.uin.antasari.ac.id



SURAT KETERANGAN

Nomor: B-655/Un.14/II.2.i/PP.00.9/12/2025

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam menerangkan bahwa mahasiswa dengan identitas berikut:

Nama : Ahmad Zakaria
NIM : 190101120577
Program : S-1
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Judul Skripsi:

“Optimalisasi Layanan Referensi Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan”

Hasil Uji Plagiasi : 19%

Berdasarkan hasil uji plagiasi dengan menggunakan www.turnitin.com bahwa naskah skripsi ini dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal plagiasi 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Desember 2025

Ketua Program Studi

Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam,



Dra. Hj. Rusdiana, M. Ag.

NIP 196904211994032004

PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul : Optimalisasi Layanan Referensi Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan

Ditulis Oleh : Ahmad Zakaria

NIM : 190101120577

Fakultas : Tarbiyah dan Keguruan

Program : Strata Satu (S1)

Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

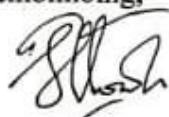
Tahun Akademik : 2025/2026

Tempat/ dan Tanggal Lahir : Beringin Jaya, 03 Juni 2000

Alamat : Jl. Transkalimantan, Desa Beringin Jaya, Kec. Anjir Muara, Kab. Barito Kuala, Prov. Kalimantan Selatan

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan, kami dapat menyetujui untuk dipertahankan di depan Sidang Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.

Anjir Muara, 10 Desember 2025
Pembimbing,



Juairiah, M. Hum
NIP: 198406082019082001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
UIN Antasari Banjarmasin



PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul: Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan (Studi Deskriptif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan),

Nama Ahmad Zakaria, NIM 190101120577 telah diujikan dalam Siding Tim Penguji Skripsi Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin Pada:

Hari : Jum,at

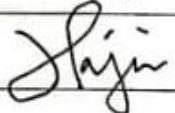
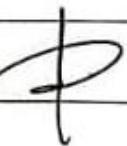
Tanggal : 02 Januari 2026

Nilai : 84 (Predikat A)



Dr. H. Hamdan, M.Pd
NIP: 196604051993031005

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan
1	Dr. Moch. Isra Hajiri, M.Hum.	1. 
2	Juairiah, S.Pd.I, M.Hum.	2. 
3	Ana Rizka Mashud, M.IP.	3. 

ABSTRAK

Ahmad Zakaria. 190101120577. *Layanan Referensi Di Perpustakaan (Studi Deskriptif Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan)*, Pembimbing: Juairiah, M.Hum., Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin. 2025

Kata Kunci: Layanan Referensi

Skripsi ini membahas tentang layanan referensi di dinas perpustakaan dan karsipan provinsi Kalimantan Selatan dan Kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan provinsi Kalimantan Selatan.

Tujuan penelitian ini adalah Mendiskripsikan bagaimana layanan referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan layanan referensi serta Mendiskripsikan kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada perpustakaan dan karsipan daerah provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun jenis penelitian ini yaitu penelitian lapangan (field research) yang bersifat deskriptif kualitatif. Sementara teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik wawancara, observasi dan juga dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan referensi pada Dinas Perpustakaan dan Karsipan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dapat dilihat melalui peningkatan aksebilitas, penyediaan koleksi yang beragam, serta komitmen pustakawan dalam memberikan pelayanan yang akurat, ramah, dan profesional. Layanan ini didukung dengan jam operasional yang luas, prosedur pelayanan yang sederhana, juga upaya berkelanjutan dalam memperbaiki kinerja pustakawan, memperbarui koleksi, dan mendokumentasikan seluruh kegiatan layanan. Meskipun layanan referensi masih bersifat offline dan menerapkan sistem tertutup, pemanfaatan katalog online serta inovasi ruang layanan menunjukkan adanya perkembangan positif. Namun disamping itu, ada kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada dinas perpustakaan dan karsipan daerah provinsi Kalimantan Selatan seperti perbedaan ekspetasi pemustaka dalam sistem layanan tertutup. Kendala ini menjadi tantangan bagi pustakawan dalam menjaga agar pengalaman pengguna tetap nyaman. Diperlukan strategi komunikasi dan inovasi layanan lebih lanjut untuk menjembatani antara prosedur operasional perpustakaan dan ekspektasi pemustaka. Hal ini menjadi perhatian agar pengalaman pemustaka atau pengguna tetap optimal.

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Segala puji syukur atas segala kasih sayang dan karunia Allah Swt. karena penulis telah menyelesaikan skripsi dengan judul “Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan (Studi Deskriptif di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan)”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad Saw. beserta keluarga, sahabat, serta kepada para pengikut beliau sampai akhir zaman.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini banyak mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih banyak atas bimbingan dan dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Kemudian atas bimbingan dan dukungan tersebut, perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat penghargaan setinggi-tingginya serta ucapan terimakasih khususnya kepada:

1. Ibu Prof Dr. Hj. Nida Mufidah, M.Pd, Rektor UIN Antasari Banjarmasin.
2. Bapak Dr. H. Hamdan, M.Pd., Dekan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
3. Ibu Dr. Siti Wahdah, M.IP. Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
4. Ibu Juairiah, M.Hum., Sekertaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
5. Ibu Juairiah, M. Hum., Dosen pembimbing skripsi
6. Para dosen, dan karyawan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Antasari Banjarmasin.
7. Bapak Dr. Moch Isra Hajiri, M.Hum. Kepala Perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin.
8. Ibu Sri Mawarni, S.Sos., M.Si, Kepala Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Prov. Kalimantan Selatan.

9. Para pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kerasipan Prov. Kalimantan Selatan.
10. Kedua orang tua yang telah memberikan semangat dan motivasi kepada penulis.

Penulis berharap semoga skripsi ini bisa memberikan manfaat bagi pembacanya. Kemudian juga semoga bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh semua pihak senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah Swt. dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda. Amiin.

Banjarmasin, 24 Rajab 1447 H
13 Januari 2026 M

Penulis

TRANSLITERASI ARAB-INDONESIA

1. ا : A	16. ط : Th
2. ب : B	17. ظ : Zh
3. ث : T	18. ع : '
4. ث: Ts	19. خ : Gh
5. ج : J	20. ف : F
6. ح : H	21. ق : Q
7. خ : Kh	22. ك : K
8. د : D	23. ل : L
9. ذ : Dz	24. م : M
10. ر : R	25. ن : N
11. ج : Z	26. و : W
12. س : S	27. ه : H
13. ش : Sy	28. ئ : '
14. ص : Sh	29. ي : Y
15. ض : Dh	

1. Vokal

Vokal dalam bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong. Vokal tunggal memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـ	A	Fathah
ـ	I	Kasrah
ـ	U	Dhammah

Vokal Kata sandang: Contoh: al-rijâl (الرجال) bukan ar-rijâl, al- diwân (الديوان) bukan ad-diwân.

Syiddah: Misalnya, kata (الضرورة) kata tidak ditulis adh-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـ ـ	I	a dan i
ـ ـ	U	a dan u

Vokal rangkap memiliki ketentuan alih aksara sebagai berikut.

2. Vokal Panjang

Ketentuan alih aksara vokal panjang (mad), yang dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, yaitu:

Tanda Vokal Arab	Tanda Vokal Latin	Keterangan
ـ	Â	a dengan topi di atas

□̇	ī	i dengan topi di atas
----	---	-----------------------

؂	û	u dengan topi di atas
---	---	-----------------------

3. Kata Sandang

Kata sandang, yang dalam sistem aksara Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu dialih aksarakan menjadi huruf /l/, baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf kamariah. Contoh: al-rijâl bukan ar-rijâl, al-dîwân bukan ad- dîwân.

4. Syiddah (Tasydid)

Syiddah atau tasydîd yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (- ۚ -) dalam alih aksara ini dilambangkan dengan huruf, yaitu dengan menggandakan huruf yang diberitanda syiddah itu. Akan tetapi, hal ini tidak berlaku jika huruf yang menerima tanda syiddah itu terletak setelah kata sandang yang diikuti oleh huruf-huruf syamsiyah. Misalnya, kata (الضرورة) tidak ditulis ad-dharûrah melainkan al-dharûrah, demikian seterusnya.

5. Ta Marbûthah

Berkaitan dengan alih aksara ini, jika huruf ta marbûthah terdapat pada kata yang berdiri sendiri, maka huruf tersebut dialihaksarakan menjadi huruf /h/(lihat contoh 1 di bawah). Hal yang sama juga berlaku jika ta marbûthah tersebut diikuti oleh kata sifat (na‘t) (lihat contoh 2). Namun, jika huruf ta marbûthah tersebut diikuti kata benda (ism),

maka huruf tersebut dialihaksarkan menjadi huruf/t/ (lihat contoh

No.	Kata Arab	Alih Aksara
1	طريق	Thariqah
2	جامعة الإسلامية	Al-Jâmi'ah al-Islâmiyyah
3	وحدة وجود	Wahdah al-Wujûd

6. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam alih aksara ini huruf kapital tersebut juga digunakan, dengan mengikuti ketentuan yang berlaku dalam ejaan Bahasa Indonesia, antara lain untuk menuliskan permulaan kalimat, huruf awal nama tempat, nama bulan, nama diri, dan lain lain. Jika nama diri didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal atau kata sandangnya. Contoh: al-Ghazali bukan Al-Ghazali, al-Banjari bukan Al- Banjari.

Beberapa ketentuan lain dalam PUEBI sebetulnya juga dapat diterapkan dalam alih aksara ini misalnya ketentuan mengenai huruf cetak miring (italic) atau cetak tebal (bold). Jika menurut PUEBI, judul buku itu ditulis dengan cetak miring, maka demikian halnya dalam alihaksaranya, demikian seterusnya.

Berkaitan dengan penulisan nama, untuk nama-nama tokoh yang berasal dari Nusantara sendiri, disarankan tidak dialihaksarkan meskipun akar katanya berasal dari bahasa Arab. Misalnya ditulis Abdussamad al-Palimbani, tidak ‘Abdal-Samad al-Palimbâni; Nuruddin al-Raniri, tidak Nûral-Dîn al-Rânîrî.

7. Cara Penulisan Kata

Setiap kata, baik kata kerja (fi'l), kata benda (ism), maupun huruf (harf) ditulis secara terpisah. Berikut adalah beberapa contoh alih aksara atas kalimat- kalimat dalam Bahasa Arab.

Aksara Arab	Alih Aksara
ذَهَابُ الْأَسْنَادِ	dzahaba al-ustâdzu
ثَبَّدَ الْأَجْرُ	tsabata al-ajru
الْحَرَكَةُ الْعَصْرِيَّةُ	al-harakah al-‘ashriyyah
أَشْهَادُ أَنْ لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ	asyhadu an lâ ilâha illa Allâh
مَوْلَانِيْكَ الْمَالِيْجَ	mawlânâ Malik al-Shâlih
بِرِيزِكَمْ	yu’tsirukum Allâh
الظَّاهِرَةُ الْقَلِيلَةُ	al-mazhâhir al-‘aqliyyah
لَا سُتُّطُلَاعُ	hub al-istithlâ’
الْمَâدَدُ الْمَâشِنُّوْهُ مِنَ الْبَيْوَانِ	al-mâddah al-mashnû’ah min al-hayawân
طَرِيقُ الْعَيْنِ	tharf al-‘ayni
الْمُسَاحَمَةُ	al-musâhamah
مَنْ سَلَكَ طَرِيقَنَا	man salaka tharîqan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT KEASLIAN TULISAN	ii
SURAT KETERANGAN PLAGIASI	iii
SURAT PERSETUJUAN	iv
SURAT PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI	ix
DAFTAR ISI	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks Penelitian	1
B. Definisi Istilah	5
C. Fokus Penelitian	5
D. Tujuan Penelitian	6
E. Signifikasi Penelitian	6
F. Penelitian Terdahulu yang Relevan	7
G. Sistematika Penulisan	8
BAB II KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR	10
A. Perpustakaan Umum	10
1. Pengertian Perpustakaan Umum	10
2. Tugas Perpustakaan Umum	11
3. Tujuan Dari Perpustakaan Umum	11
B. Layanan Referensi	13
1. Pengertian Layanan Referensi	13
2. Tujuan Layanan Referensi	14
3. Fungsi Layanan Referensi	15
4. Macam macam Layanan Referensi	17
5. Penunjang Layanan Referensi	18

6. Koleksi Referensi	19
C. Kualitas Layanan	23
1. Kualitas Layanan Referensi	23
2. Indikator Kualitas layanan Referensi	25
D. Kerangka Pikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	28
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian	28
B. Setting Penelitian	28
C. Subjek dan Objek Penelitian	29
D. Data dan Sumber Data	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Pengolahan dan Analisis data	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
B. Pembahasan.....	48
BAB V PENUTUP	57
A. Simpulan	57
B. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN-LAMPIRAN	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Halaman
1. Lampiran I. Daftar Terjemah	61
2. Lampiran II Instrumen Pengumpulan Data.....	62
3. Lampiran III. Surat Penunjukan Pembimbing Skripsi.....	64
4. Lampiran IV. Surat Keterangan Telah Seminar	65
5. Lampiran V. Surat Riset Dekan FTK UIN Antasari.....	66
6. Lampiran VI. Surat Riset	67
7. Lampiran VII. Surat Selesai Riset	68
8. Lampiran VIII. Sertifikat Ujian Komprehensif	69
9. Lampiran IX. Profil Perpusda Prov. Kalsel	70
10. Lampiran X. Dokumentasi.....	74