

BAB I PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat membutuhkan sebuah informasi yang fleksibel dan mudah dijangkau. Mudah dijangkau artinya tidak jauh dari tempat tinggal seperti perpustakaan. Perpustakaan sangat berperan penting dalam menyediakan dan memberikan informasi kepada para pengguna yang ada berada di sekitarnya. Perpustakaan merupakan sebuah gedung atau ruangan yang menyimpan berbagai koleksi baik tercetak maupun non cetak dan tidak untuk diperjual belikan. Seiring dengan adanya perkembangan tersebut, perpustakaan sebagai salah satu institusi penyedia jasa informasi yang telah dihadapkan pada berbagai tantangan yang sangat kompleks dan kompetitif.¹

Perpustakaan sebagaimana yang ada dan berkembang sekarang telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, pelestarian khasanah budaya bangsa, serta memberikan layanan jasa lainnya. Hal tersebut sudah ada sejak dulu dan terus berproses secara alamiah menuju perbaikan yang signifikan meskipun belum memuaskan semua pihak. Perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok yaitu: pertama, mengumpulkan (*to collect*), semua informasi yang sesuai dengan kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya. Kedua, melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar dalam keadaan baik, utuh, layak pakai, dan tidak lekas rusak, baik karena pemakaian ataupun karena usianya (*to preserve*). Ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan (*to make available*), seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk dipergunakan pemakainya.²

Dalam memberikan pelayanan di perpustakaan, suatu perpustakaan berdasarkan pada Standar Nasional Perpustakaan. Menurut Undang-Undang

¹ Herliza Tilalia, Skripsi : “*Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*” (Palembang: UIN Raden Fatah, 2015)

² Irwan Setiawan, Skripsi : “*Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai*” (Makassar: UIN Alauddin, 2015), 1.

Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang mengenai Layanan Perpustakaan menyebutkan bahwa:

1. Layanan Perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.³

Memberikan pelayanan di perpustakaan juga dikaitkan dengan salah satu firman Allah dalam Q.S Ali Imran/3:159

فَإِمَّا رَحْمَةً مِّنَ اللَّهِ لَئِنَّ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ.....

Artinya: *Maka disebabkan rahmat Allah dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.*

Ayat di atas menjelaskan bahwa meskipun dalam keadaan genting, seperti terjadinya pelanggaran-pelanggaran yang dilakukan oleh sebagian kaum Muslimin dalam Perang Uhud sehingga menyebabkan kaum Muslimin menderita, tetapi Rasulullah tetap bersikap lemah lembut dan tidak marah terhadap para pelanggar itu, bahkan memaafkannya, dan memohonkan ampunan dari Allah untuk mereka. Andaikata Nabi Muhammad saw bersikap keras, berhati kasar tentulah mereka akan menjauhkan diri dari beliau.⁴

Di samping itu Nabi Muhammad saw selalu bermusyawarah dengan mereka dalam segala hal, apalagi dalam urusan peperangan. Oleh karena itu kaum

³ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pasal 14 Ayat (1).

⁴ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya (Edisi yang Disempurnakan)*, (Jakarta: Widya Cahaya, 2008), 68.

Muslimin patuh melaksanakan keputusan-keputusan musyawarah itu karena keputusan itu merupakan keputusan mereka sendiri bersama Nabi. Mereka tetap berjuang dan berjihad di jalan Allah dengan tekad yang bulat tanpa menghiraukan bahaya dan kesulitan yang mereka hadapi. Mereka bertawakal sepenuhnya kepada Allah, karena tidak ada yang dapat membela kaum Muslimin selain Allah.⁵

Ayat ini sering dianggap sebagai landasan etika komunikasi dan kepemimpinan dalam Islam. Jika nilai-nilai tersebut ditarik ke dalam konteks pelayanan di perpustakaan, kita dapat menemukan korelasi yang sangat relevan untuk meningkatkan kualitas layanan (*service excellence*).

Dalam sebuah perpustakaan terdapat beberapa jenis layanan pengguna salah satunya layanan referensi. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soepomo bahwa, layanan referensi adalah suatu layanan yang memberikan bantuan/bimbingan secara perseorangan yang bersifat langsung, lengkap dalam menelusur sumber informasi yang diminta oleh pemakai informasi. Mengingat layanan jasa Referensi merupakan kegiatan paling depan dari semua kegiatan pusat perpustakaan/dokumentasi maka baik atau buruknya layanan jasa referensi akan berpengaruh terhadap citra layanan pusat perpustakaan/dokumentasi, tingkat profesional setiap petugas layanan jasa referensi akan menjadi barometer. Layanan referensi adalah salah satu layanan utama yang ada pada perpustakaan yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada pengguna agar mendapatkan informasi yang diinginkan dengan cepat dan tepat dengan menggunakan koleksi referensi atau rujukan yang dapat digunakan oleh pengguna/pengunjung perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasinya. Sedangkan koleksi referensi merupakan koleksi yang terdiri dari bahan pustaka yang memberitahu/memberikan petunjuk yang disusun secara sistematis mengenai informasi-informasi tertentu.

Kegiatan memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau pemberian bimbingan pemakaian sumber rujukan. melalui

⁵ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Tafsirnya* (Edisi yang Disempurnakan), 68.

pengarahan dan rujukan petugas perpustakaan, khususnya petugas referensi, pengguna akan memperoleh informasi melalui bahan-bahan referensi yang ada di perpustakaan. dengan begitu petugas pelayanan referensi tidak hanya menyediakan bahan-bahan referensi perpustakaannya saja, tetapi juga harus memberikan jasa rujukan maupun pengarahan agar pengguna menemukan informasi yang dibutuhkan.

Pelayanan informasi pada prinsipnya ditujukan untuk memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengunjung perpustakaan yang membutuhkan keterangan-keterangan dan memberikan petunjuk tentang bahan-bahan tertentu. tugas pelayanan informasi ini akan bisa terselenggara dengan baik tergantung pada dua faktor, yaitu faktor kelengkapan koleksi dan faktor kemampuan petugas.

Di Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan pelayanan referensi menggunakan pelayanan yang hanya diperbolehkan membaca koleksi ditempat, serta memiliki tempat tersendiri pada ruang referensi sehingga pemustaka merasa nyaman dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Bentuk pelayanannya Tertutup sehingga mengharuskan pemustaka mencari bahan bacaan yang dibutuhkan melalui katalog. Disamping itu penelusuran koleksi dapat dilakukan dengan bantuan pustakawan atas permintaan pemustaka, pustakawan akan memberi bimbingan penelusuran.

Terkait kunjungan pemustaka pada layanan referensi banyak pemustaka yang berkunjung untuk sekedar membaca ataupun mengerjakan tugas mereka. Koleksi referensi di perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan didominasi buku jenis ensiklopedia sehingga perlu penambahan buku jenis lain.

Fenomena yang sering ditemukan di berbagai perpustakaan bahwasanya layanan referensi merupakan layanan yang tidak terlalu sering dikunjungi dan kurang dimanfaatkan koleksinya oleh pemustaka. Pustakawan layanan referensi di dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan pengamatan awal sudah melakukan bimbingan penelusuran informasi kepada

pemustaka, akan tetapi apakah ada hal-hal lain yang diupayakan agar layanan referensi berjalan dengan optimal, hal tersebut perlu diteliti lebih lanjut.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian tentang Layanan Referensi Di Perpustakaan (Studi Deskriptif Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan).

B. Definisi Istilah

Untuk memberikan pemahaman yang jelas dari penelitian ini, perlu dijelaskan beberapa definisi istilah sebagai berikut:

1. Layanan Referensi

Layanan referensi adalah layanan rujukan, artinya koleksi buku hanya bisa dibaca ditempat, tidak bisa untuk dibawa pulang, apabila ada pemustaka yang memerlukan hanya boleh memfotokopi sesuai aturan yang berlaku.⁶ Layanan referensi yang dimaksud peneliti adalah suatu kegiatan layanan referensi yang dilakukan oleh perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

2. Perpustakaan Daerah

Perpustakaan daerah adalah perpustakaan milik pemerintah daerah yang letaknya berada pada setiap kabupaten atau kota. Perpustakaan daerah yang dimaksud adalah perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan yang menjadi tempat penelitian.

Adapun penelitian yang dimaksud peneliti adalah bagaimana optimalisasi layanan referensi yang dilakukan oleh Perpustakaan Provinsi Kalimantan Selatan dalam melakukan upaya-upaya layanan yang optimal kepada pemustaka yang datang berkunjung Khususnya pada ruangan referensi di perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

C. Fokus Penelitian

⁶ Isran Elnandi, "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu," *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi)*, vol. 3, no. 1 (2018): 211.

Berdasarkan latar belakang yang peneliti paparkan, maka dapat diketahui fokus penelitian yaitu:

1. Layanan referensi pada dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.
2. Kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada dinas perpustakaan dan kearsipan daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian tersebut maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Mendiskripsikan bagaimana layanan referensi pada dinas perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dalam meningkatkan layanan referensi.
2. Mendiskripsikan kendala apa saja yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan referensi pada perpustakaan dan kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

E. Signifikasi Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Diharapkan dapat memberikan pemikiran dalam pembangunan wawasan sebuah keilmuan dalam perkembangan ilmu perpustakaan dan informasi islam secara luas dan khusus dalam pengembangan suatu keilmuan.
- b. Diharapkan dikaji lebih dalam lagi materi-materi yang berhubungan dengan layanan perpustakaan

2. Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, diharapkan penelitian ini dapat mengembangkan dan menambah wawasan peneliti terkait dengan layanan referensi pada perpustakaan daerah.

- b. Bagi Pengunjung, diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan serta sarannya terkait dengan layanan referensi di perpustakaan daerah
- c. Bagi Instansi, diharapkan dapat memberikan masukan serta saran dalam layanan referensi perpustakaan daerah

F. Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang dikutip ini bertujuan untuk menghindari kesamaan judul ataupun permasalahan dalam penelitian. ada tiga penelitian yang peneliti kutip yaitu:

Penelitian pertama berupa skripsi yang berjudul Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai oleh Irwan Setiawan tahun 2015. Skripsi tersebut berisikan hal yang mengenai bagaimana upaya-upaya dalam meningkatkan kualitas layanan referensi pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai. Adapun kesimpulan dari skripsi tersebut adalah sebagai berikut. Proses upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan referensi pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dilakukan dengan semaksimal mungkin sehingga banyak pemustaka yang merasa terbantu dalam mencari informasi yang mereka butuhkan.⁷

Penelitian kedua berupa skripsi yang berjudul Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan oleh Herliza Tilalia tahun 2015. Skripsi tersebut berisikan hal yang mengenai bagaimana pelaksanaan kinerja pelayanan prima yang di terapkan pada layanan referensi di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Adapun kesimpulan dari skripsi tersebut adalah pelaksanaan kinerja para pustakawan dalam melakukan pelayanan yang prima pada layanan referensi di Badan Perpustakaan

⁷ Irwan Setiawan, Skripsi : *“Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Referensi Dalam Memenuhi Kebutuhan Pemustaka Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai”* (Makassar: UIN Alauddin, 2015), 13.

Provinsi Sumatera Selatan demi kepuasan pemustaka agar mereka merasa nyaman, betah, dan ingin kembali lagi mengunjungi perpustakaan sudah cukup baik karena, keberhasilan sebuah perpustakaan itu terletak pada layanan yang mereka berikan. Dengan pelayanan prima yang diberikan oleh pustakawan maka pemustaka akan merasa terpenuhi kebutuhan informasi yang mereka inginkan.⁸

Penelitian yang ketiga berupa skripsi yang berjudul Pemanfaatan Layanan Referensi Di Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian oleh Syarif Mahendra tahun 2015. Skripsi ini berisikan hal bagaimana pemanfaatan dalam layanan referensi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Skripsi ini berisikan hal tentang pemanfaatan layanan referensi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian. Adapun kesimpulan dari skripsi ini Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian memiliki layanan referensi akan tetapi layanan ini masih kurang maksimal dimanfaatkan oleh pemustakanya karena koleksi buku referensi juga kurang beragam meskipun pemustakanya mengetahui manfaat dari layanan referensi ini.⁹

Persamaan dari ketiga penelitian tersebut adalah penelitian yang berfokus pada layanan referensi. Adapun perbedaan penelitian yang peneliti lakukan adalah pokok masalah dan tempat penelitian. Adapun pokok masalah dari penelitian yaitu tentang layanan referensi atau upaya maksimal yang dilakukan pada layanan referensi dan tempat penelitian yaitu pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Oleh karena itu, penelitian yang berjudul Layanan Referensi Di Perpustakaan (Studi Deskriptif Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan), layak untuk diteliti.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan hasil penelitian sebagai berikut:

⁸ Herliza Tilalia, Skripsi : *“Kinerja Pelayanan Prima Pustakawan Pada Layanan Referensi Di Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”* (Palembang: UIN Raden Fatah, 2015)

⁹ Syarif Mahendra, Skripsi : *“Pemanfaatan layanan referensi dipusat perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian”* (Jakarta: UIN Starif Hidayatullah, 2015)

Bab I Pendahuluan, bab ini menguraikan konteks penelitian, fokus penelitian, definisi istilah fokus penelitian, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, penelitian terdahulu yang relevan, dan sistematika penelitian.

Bab II Kajian Teori dan Kerangka Pikir, dalam bab ini dibahas teori dan konsep mengenai Perpustakaan Umum, layanan referensi, Kualitas layanan referensi dan kerangka pikir..

Bab III Metode Penelitian, bab ini menjelaskan tentang jenis dan pendekatan penelitian, subjek dan objek penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

Bab IV Analisis Data dan Pembahasan, bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data, dan analisis data.

Bab V Penutup, bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran.