

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam bahasa Inggris perpustakaan dikenal dengan istilah *library*. Istilah ini berasal dari kata lain yaitu *liber* atau *libri* artinya buku. Pengertian perpustakaan lebih umum menurut Sulistyio Basuki Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.¹

Sedangkan dalam Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, definisi perpustakaan adalah intuisi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.²

Adapun pengertian perpustakaan menurut Sutarno perpustakaan adalah sarana lembaga pendidikan yang sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan

¹ Sulistyio Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), 3.

² Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tentang Perpustakaan* (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2007), 15.

tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya.³

Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberikan layanan yang sesuai kebutuhan dan keinginan pemustaka. Sedangkan layanan yang baik dapat dilihat dari kepuasan pemustaka. Penilaian baik pemustaka terhadap layanan perpustakaan akan membuat pemustaka akan kembali berkunjung ke perpustakaan dan kembali menggunakan layanan perpustakaan tersebut. Pustakawan memiliki peran penting dalam meningkatkan layanan pemustaka, karena pustakawan berinteraksi langsung dengan pemustaka saat mencari informasi, sehingga pustakawan mengetahui apa masalah yang dihadapi oleh pemustaka disaat menggunakan layanan perpustakaan.

Pustakawan ialah seorang yang bekerja diperpustakaan dan membantu orang menemukan buku, majalah, dan informasi lain. Pada tahun 2000-an, pustakawan juga mulai membantu orang menemukan informasi menggunakan computer, basis data elektronik, dan peralatan pencarian di internet. Terdapat berbagai jenis pustakawan, antara lain pustakawan anak, remaja, dewasa, sejarah, hukum, dan sebagainya. Pustakawan wanita disebut sebagai pustakawati. Untuk menjadi pustakawan, seseorang perlu menempuh pendidikan tentang perpustakaan setingkat S1 maupun D3. Kebanyakan pustakawan bekerja diperpustakaan yang ada disekolah, perguruan tinggi, ataupun tingkat kota, provinsi, maupun negara.

Peran pustakawan tidaklak ringan seperti pendapat pada umumnya yang

³ Sutarno, *Perpustakaan Umum Pemerintah Provinsi Jakarta* (Jakarta: Sinar Harapan, 2003), 2.

mengatakan bahwa seorang pustakawan merupakan pegawai tak bermutu yang kerjanya menunggui tumpukkan buku-buku. Pustakawan sudah saatnya mengekspresikan diri sebagai media informasi yang berkualitas. Pustakawan harus mampu membuang stempel kutu buku yang sudah melekat begitu lama. Bukan hal yang mudah mengembalikan peran pustakawan sebagaimana mestinya sebagai media informasi. Sehubungan dengan hal tersebut, maka pustakawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan pemustaka. Pelayanan pemustaka yang diberikan oleh suatu perpustakaan pada umumnya meliputi pelayanan administrasi, pengadaan koleksi, dan pendayagunaan koleksi.

Agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya, perpustakaan perlu didukung tenaga pengelola untuk memberdayakan informasi yang dimiliki. Dalam konteks ini adalah tenaga pengelola perpustakaan yang berkualitas dalam sistem kepustakawanan. Sebagaimana firman Allah Swt. Dalam Q.S. At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ اِلٰى عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ

بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Artinya: “Dan katakanlah, kepada mereka yang bertobat, “Bekerjalah kamu, dengan berbagai pekerjaan yang mendatangkan manfaat, maka Allah akan melihat pekerjaanmu, yakni memberi penghargaan atas pekerjaanmu, begitu juga Rasulullah dan orang-orang mukmin juga akan menyaksikan dan menilai pekerjaanmu, dan kamu akan dikembalikan, yakni meninggal dunia dan pada hari kebangkitan semua makhluk akan kembali kepada Allah Yang Mengetahui yang gaib dan yang

nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan di dunia, baik yang kamu tampilkan atau yang kamu sembunyikan.”

Dari ayat Al-Qur'an di atas menerangkan bahwa Allah memerintahkan makhluknya untuk bekerja dengan optimal dan mendatangkan manfaat bagi orang lain. Seorang yang harus bekerja dengan optimal dan bermanfaat bagi orang lain tentunya tidak terlepas dari penelitian yang dilakukan penulis, yaitu tentang pustakawan dan bagaimana perannya dalam sebuah pelayanan perpustakaan, artinya pustakawan harus bisa bekerja dengan optimal dan bermanfaat bagi pemustaka serta melayaninya dengan baik, seperti contohnya ada pemustaka yang kesusahan mencari buku, dibantu dan diarahkan pustakawannya bagaimana cara menggunakan katalog online untuk memudahkan pemustaka nya.

Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah merupakan salah satu perpustakaan umum yang berada di wilayah Kota Barabai Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Seiring dengan perkembangan dan kemajuan yang dicapai, Pustakawan di perpustakaan ini juga senantiasa berupaya untuk meningkatkan kualitas pengelolaan perpustakaan dan pelayanannya dilingkungannya meliputi: Struktur organisasi, pendaftaran anggota perpustakaan, peraturan tata tertib penyelenggaraan perpustakaan, agenda surat menyurat. Keberadaan pengguna harus didata untuk pengaturan pemanfaatankoleksi. Pengelolaan data pengguna diolah dalam sistem yang telah ditentukansehingga pengguna perpustakaan siap untuk mendayagunakan koleksi yang ada. Pelayanan pengadaan koleksi perpustakaan melaksanakan tugas-tugas pengadaan sarana dan prasarana penyelenggaraan suatu perpustakaan, sehinggatujuan pengelolaan perpustakaan

dapat berjalan dan berkelanjutan. Pelayanan pengadaan melaksanakan tugas-tugas mengadakan koleksi perpustakaan dan juga peralatan sistem yang digunakan dalam menunjang kelancaran jalannya perpustakaan.

Pelayanan pendayagunaan koleksi perpustakaan merupakan jenis pelayanan perpustakaan yang mengolah informasi sedemikian rupa sehingga menjadi informasi yang siap pakai. Koleksi harus diberi ciri atau kode agar dikenali sehingga milik suatu perpustakaan atau pusat informasi tertentu. Kode bisa berupa cap atau tanda gambar tertentu yang menunjukkan hak kepemilikan. Selain itu, koleksi perlu diatur penempatannya pada rak-rak atau tempat yang sediakan agar tertata dan tersusun sesuai dengan pembagian kelompok bidang ilmu pengetahuan yang sedang berkembang. Pendayagunaan koleksi diharapkan informasi dari koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan dapat digunakan sesuai kebutuhan pemakai perpustakaan. Hal ini sehubungan dengan pelayanan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan agar informasi yang dibutuhkan siap pakai. Dalam hal pelayanan pendayagunaan koleksi, peran pemakai perpustakaan merupakan aset penting dalam penyelenggaraan perpustakaan.⁴

Berkembang tidaknya suatu perpustakaan tergantung dari jenis layanan yang diminta pemustaka. Tanpa pemustaka, informasi yang disajikan suatu perpustakaan menjadi informasi yang basi dan tidak berguna. Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehingga

⁴ Muhammad Riandy Arsin Siregar, "Kompetensi Yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan(Pengelola Perpustakaan)," *Jurnal Iqra`* 9, No. 2, (Oktober, 2015), 211-212.

memberikan citra posisi perpustakaan. Di dalam perpustakaan selain sarana dan prasarana faktor pendukung layanan adalah pustakawan yang berperan penting dalam layanan, untuk itu dibutuhkan tenaga yang berkompetensi dalam bidangnya, bukan hanya melakukan tugasnya dengan baik dengan dibekali keterampilan dibidangnya tetapi mereka harus membekali keterampilan lain serta memahami profesi yang berlaku.⁵

Dari hasil peninjauan awal, penulis menemukan beberapa indikasi yang menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah masih ada kendala dalam melayani pemustaka perpustakaan. Pada awal masa pandemi covid-19, layanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah tidak di buka optimal yang mengakibatkan kurangnya tingkat kunjungan masyarakat ke perpustakaan, dalam sehari bahkan hanya 1-2 orang bahkan tidak ada sama sekali yang datang ke perpustakaan yang sebelumnya banyak yang berkunjung atau datang ke perpustakaan.

Pada saat ini aktifitas masyarakat sudah mulai membaik dibandingkan pada awal masa pandemi covid-19, sehingga akan lebih baiknya jika layanan lebih sedikit di optimalkan lagi agar yang datang atau berkunjung serta yang ingin mencari bahan pustaka ke perpustakaan lebih banyak dari yang sebelumnya. Selain itu, adanya kerusakan pada katalog online yang membuat layanan kepada pemustaka kesusahan saat mencari buku. Oleh karena itu pustakawan disana belum dapat memaksimalkan dari segi pelayanannya. Sehingga peneliti tertarik untuk membuat

⁵ Siti Rovikoh, "Peran Pustakawan Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi," *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, (2019), 3.

suatu karya ilmiah yang berjudul **“Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah “**.

B. Definisi Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman pengertian judul diatas, maka penulis merasa perlu menjelaskan maksud dari pengertian dan istilah yang terdapat dalam judul tersebut.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia peran adalah perangkat tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat. Sedangkan pustakawan ialah orang yang memiliki pendidikan perpustakaan atau tenaga professional dibidang perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dari setiap perpustakaan untuk melayani pemustaka. Secara umum, layanan perpustakaan dibagi menjadi berbagai macam, antara lain: Layanan Pengadaan Koleksi, Layanan Pengolahan, Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi, Layanan Terbitan Berkala, Layanan Preservasi Konservasi, dan Layanan Tandon.⁶

Dengan demikian, pustakawan sangat berperan penting terhadap kemajuan sebuah perpustakaan, salah satunya dengan cara meningkatkan pelayanannya sehingga memberikan kenyamanan bagi orang yang datang keperpustakaan. Jadi, dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan peran pustakawan dalam meningkatkan pelayanan adalah bagaimana peran serta kendala-kendala pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten

⁶ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2005), 502.

Hulu Sungai Tengah.

C. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang diatas maka fokus masalah penelitian ini, sebagai berikut :

1. Bagaimana peran pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah ?
2. Apa saja kendala pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah ?

D. Tujuan Penelitian

Mengacu kepada permasalahan penelitian, tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui peran pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
2. Mengetahui kendala pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

E. Signifikansi Penelitian

Hasil Penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain sebagai berikut :

1. Teoritis
 - a. Memberikan dampak pengetahuan dan sumber inspirasi dibidang pelayanan perpustakaan.

- b. Menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu perpustakaan.

1. Praktis

- a. Bagi Peneliti

Manfaat yang dapat diambil oleh peneliti adalah menambah wawasan, khususnya dibidang ilmu perpustakaan dan informasi maupun perilaku pustakawannya.

- b. Bagi Pustakawan

Hasil penelitian ini akan memberikan gambaran apa yang mendorong pustakawan untuk mewujudkan kinerjanya. Dari sini diharapkan mampu menggugah kesadaran pustakawan untuk merespon perubahan-perubahan yang terjadi dalam teknologi informasi semakin pesat, terutama dalam hal pelayanannya.

- c. Bagi Pemustaka

Diharapkan dapat membantu pemustaka dalam mengenal dunia ilmu perpustakaan.

F. Penelitian Terdahulu

Setelah penulis melakukan kajian pustaka ditemukan beberapa penelitian yang relevan berkenaan dengan Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Kabupaten Hulu Sungai Tengah, sebagai berikut:

1. Penelitian Skripsi oleh Siti Rovikoh 2019, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, mengadakan penelitian dengan judul Peran

Pustakawan Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi.⁷ Tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui peran pustakawan dalam mewujudkan mutu pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sudah baik, walaupun belum maksimal, salah satunya masih ada pemustaka mendapatkan pelayanan kurang maksimal tetapi tidak semua, serta koleksi yang diinginkan tidak ada padahal sudah memberikan saran pada kotan saran. Dari penelitian tersebut, penulis menemukan permasalahan yang hampir sama, dan juga tempat penelitian yang sama di perpustakaan umum, sehingga penulis lebih mudah melakukan kajian pustaka.

2. Penelitian Skripsi oleh Safri 2017, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, mengadakan penelitian dengan judul Perilaku Pustakawan Dalam Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perilaku pustakawan dalam pelayanan pemustaka di perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa.⁸ Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pustakawan

⁷ Siti Rovikoh, "Peran Pustakawan Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi," *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi (2019), 18-25.

⁸ Safri, "Perilaku Pustakawan Dalam Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa," *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2017), 31-46.

Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa sudah menjaga sikap dan tingkah laku pustakawan dalam memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada pemustaka akan tetapi tidak meratanya jenjang pendidikan pustakawan disana sehingga masih ada yang kurang mengerti bagaimana tugas seorang pustakawan dalam melayani pemustaka. Dari penelitian tersebut penulis menemukan beberapa permasalahan yang sama seperti membahas tentang bagaimana pelayanan di perpustakaan, jenis penelitian yang sama menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, akan tetapi ada perbedaannya dibagian judul yang mana penelitian tersebut lebih mengarah ke perilaku pustakawannya sedangkan penelitian penulis mengarah ke peran pustakawannya.

3. Penelitian skripsi oleh Nurfaidah Jabbar 2015, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, mengadakan penelitian dengan judul Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Mesjid Al-Markaz Al-Islami Makassar.⁹ Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan di Perpustakaan Mesjid Al-Markaz Al-Islami Makassar. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan Mesjid Al-Markaz Al-Islami Makassar sudah melayani pemustaka dengan baik,

⁹ Nurfaidah Jabbar, "Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Mesjid Al-Markaz Al-Islami Makassar," *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (2015), 51-60.

menyediakan koleksi bahan pustaka yang memadai dan menata ruangan perpustakaan semenarik mungkin. Dari penelitian tersebut penulis menemukan beberapa permasalahan yang sama bagaimana pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan Mesjid Al-Markaz Al-Islami Makassar, dan jenis penelitian yang sama menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, akan tetapi ada perbedaan pada objek tempat penelitian yang mana penelitian tersebut dilakukan di Perpustakaan Mesjid, sedangkan penelitian penulis di Perpustakaan Daerah.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian penulis ini secara garis besar, sebagai berikut :

1. BAB I Pendahuluan, berisi tentang Latar Belakang Masalah, Definisi Operasional, Fokus Penelitian, Tujuan Penelitian, Signifikansi Penelitian, Penelitian Terdahulu dan Sistematika Penulisan.
2. BAB II Landasan Teori, berisi tentang Perpustakaan, Pustakawan, Pelayanan Perpustakaan, dan Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan Perpustakaan.
3. BAB III Metode Penelitian, berisi tentang Metode dan Pendekatan Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Data dan Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisis Data, Keabsahan Data dan Prosedur Penelitian.
4. BAB IV Laporan Hasil Penelitian, berisi Profil Data dan Analisis Data.
5. BAB V Penutup, berisi meliputi Simpulan dan Saran-Saran.