BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan memiliki peran penting dalam mendukung pendidikan dan pengembangan pengetahuan masyarakat. Sebagai pusat informasi, perpustakaan tidak hanya menyediakan bahan bacaan untuk kebutuhan akademik, tetapi juga menjadi tempat bagi masyarakat untuk mengembangkan keterampilan dan wawasan. Namun, meskipun keberadaannya sangat vital (penting), kualitas layanan perpustakaan di beberapa daerah masih menghadapi berbagai tantangan. Salah satu faktor utama yang memengaruhi keberhasilan layanan perpustakaan adalah kinerja pustakawan sebagai penggerak utama pelayanan.[1]

Kinerja pustakawan sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan. Pustakawan tidak hanya bertanggung jawab dalam menjalankan tugas teknis seperti pengelolaan koleksi dan pelayanan pemustaka, tetapi juga harus mampu berinovasi dan berinteraksi dengan baik.[2] Kinerja pustakawan memiliki peran penting dalam mendukung penyelenggaraan layanan perpustakaan. Melalui kinerja yang optimal, pustakawan dapat membantu mewujudkan layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Dalam menjalankan

[1]Susilawati A., Pengaruh Kinerja Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Sekolah SMAN 1 Cileunyi Kabupaten Bandung, *Information Science And Library,* Vol. 4, No. 1, (2023), 10–17.

[2]Safri T.M and Miski C.R., Motivasi Kerja Pustakawan Di UPT. Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh, *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam,* Vol. 1, No. 2, (2022), 80–86.

tugasnya, pustakawan perlu memiliki komitmen, disiplin kerja, serta kemampuan beradaptasi dan memecahkan masalah guna menghadapi berbagai tantangan dalam pengelolaan dan pengembangan layanan perpustakaan di era modern.[3]

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan di Dinas Kepustakaan dan Arsip Kabupaten Tanah Laut, perpustakaan tersebut telah memberikan berbagai layanan kepada masyarakat, baik melalui layanan sirkulasi, layanan referensi, pengelolaan koleksi, maupun pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan perpustakaan. Pustakawan memiliki peran penting dalam memastikan bahwa layanan tersebut diberikan dengan baik dan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, pustakawan tidak hanya bertugas mengelola koleksi dan memberikan pelayanan kepada pemustaka, tetapi juga dituntut mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi serta berbagai kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Selain itu, pelaksanaan layanan perpustakaan juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketersediaan sumber daya manusia, pemanfaatan teknologi, tingkat pemahaman pemustaka terhadap layanan perpustakaan, serta dukungan sarana dan pendanaan.

Pustakawan memiliki peran strategis dalam mendukung penyediaan layanan perpustakaan yang berkualitas tinggi, sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan (SNP). Oleh karena itu, penting untuk melihat bagaimana para pustakawan menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka, serta menemukan

[3] Gani S.A, Kompetensi Pustakawan Referensi Dalam Layanan Informasi: Analisis Konseptual, *Libria,* Vol. 12, No. 1, (2020), 119–27.

berbagai kendala yang muncul agar layanan perpustakaan bisa ditingkatkan bagi masyarakat.

Kinerja pustakawan yang optimal sangat penting, karena pustakawan memegang amanah dalam menjalankan tugasnya. Sebagaimana Allah SWT berfirman dalam Surah An-Nisa ayat 58: [4]

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا
بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا

Ayat dalam Surah An-Nisa ayat 58 mengandung makna bahwa setiap amanah harus diberikan dan dilaksanakan kepada orang yang berhak serta dikerjakan dengan penuh tanggung jawab dan keadilan [5] Dalam konteks perpustakaan, pustakawan memiliki amanah untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, baik dalam membantu pencarian informasi, pengelolaan koleksi, maupun memberikan arahan terkait penggunaan layanan perpustakaan. Amanah tersebut menuntut pustakawan untuk bersikap profesional, ramah, sabar, dan adil kepada seluruh pemustaka tanpa membedakan latar belakang pengunjung. Pentingnya amanah dan keahlian dalam menjalankan tugas menjadi konteks yang sangat diprioritaskan oleh pustakawan agar dapat memberikan manfaat maksimal kepada pemustaka.[6]

Penelitian ini dilakukan untuk mengingat pentingnya akan peran

---

[4] Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Jakarta: Kementerian Agama RI, 2019), Q.S. An-Nisa (4): 58.

[5] M Muhammad Quraish Shihab, *Tafsir Al-Mishbah: Pesan, Kesan, dan Keserasian Al-Qur'an*, Vol. 2 (Jakarta: Lentera Hati, 2002), 468.

[6] T. Syamsul Misbah dan Cut Rita, "Motivasi Kerja Pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh," *Adabiya* 21, no. 1 (2019), 1-13

perpustakaan dalam mendukung pendidikan, penyediaan informasi, serta pengembangan minat baca masyarakat. Dalam menjalankan fungsi tersebut, kinerja pustakawan menjadi salah satu aspek penting yang mendukung kualitas layanan perpustakaan agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu, penelitian mengenai kinerja pustakawan menjadi hal yang menarik untuk diteliti, khususnya pada perpustakaan daerah di Kabupaten Tanah Laut.

Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang bagaimana pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Tanah Laut melaksanakan tugas mereka dalam mengelola koleksi, memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta menggunakan teknologi dalam layanan perpustakaan. Penelitian ini juga ingin menemukan berbagai kendala yang dialami pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan, sehingga bisa digunakan sebagai acuan untuk mengevaluasi dan memajukan layanan perpustakaan di masa mendatang.

Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat nyata bagi para pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan, serta berkontribusi dalam dunia akademis untuk pengembangan penelitian di bidang perpustakaan dan informasi. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu menambah wawasan dan menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kinerja pustakawan dan pelayanan perpustakaan.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan kajian lebih mendalam tentang kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan

perpustakaan. Penelitian ini dirangkum dalam skripsi yang berjudul, **"Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tanah Laut".**

B. Definisi Operasional

Untuk meminimalisir kesalahan dalam memahami istilah yang digunakan dalam penelitian ini, berikut adalah penjelasan dan batasan istilah yang relevan:

1. **Kinerja Pustakawan**

   Kinerja merupakan hasil atau pencapaian yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja pustakawan adalah kemampuan pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan. Dalam penelitian ini, kinerja pustakawan dilihat dari pelaksanaan pengelolaan koleksi yang meliputi pengadaan dan pengolahan bahan pustaka serta merawat dan melestarikan fisik koleksi, pelayanan kepada pemustaka, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung layanan perpustakaan.

2. **Pustakawan**

   Pustakawan adalah tenaga profesional yang bertanggung jawab atas pengelolaan, pengembangan, dan penyelenggaraan layanan informasi di perpustakaan. Pustakawan memiliki peran penting dalam membantu pengguna memperoleh informasi yang dibutuhkan, baik melalui koleksi fisik maupun koleksi digital. Dalam menjalankan tugasnya, pustakawan

bertanggung jawab memberikan informasi dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mengelola dan memelihara koleksi perpustakaan secara sistematis. Selain itu, kinerja pustakawan juga dinilai berdasarkan kemampuan mereka dalam beradaptasi dengan perkembangan teknologi, membangun komunikasi yang baik dengan pengguna, serta memberikan layanan yang berkualitas sehingga mampu menciptakan kepuasan bagi pemustaka.

3. **Meningkatkan Layanan Perpustakaan**

Meningkatkan layanan perpustakaan merupakan upaya yang dilakukan untuk memperbaiki, mengembangkan, dan meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara optimal. Upaya tersebut dapat diwujudkan melalui peningkatan kualitas interaksi antara pustakawan dan pengguna, penyediaan akses informasi yang cepat, akurat, dan relevan, pemanfaatan teknologi informasi untuk mendukung layanan perpustakaan seperti katalog daring dan layanan digital, serta pengoptimalan fasilitas perpustakaan agar memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi pengguna. Dengan adanya peningkatan layanan tersebut, perpustakaan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan pemustaka.

Berdasarkan definisi operasional di atas, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi pustakawan

dalam pelaksanaan layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

C. Fokus Penelitian

1. Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
2. Kendala dari Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

D. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tanah Laut.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tanah Laut.

E. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis

   Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan terhadap kemajuan pengetahuan, terutama di sektor ilmu perpustakaan dan informasi. Kinerja dalam konteks penelitian ini, mengacu pada seberapa berhasil pustakawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka sesuai dengan kriteria yang telah ditentukan. Pustakawan adalah

pekerja profesional yang bertugas mengelola dan memberikan informasi secara tepat guna memenuhi kebutuhan para pengunjung perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah semua kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan atau perpustakaan agar pengguna bisa mendapatkan informasi yang dibutuhkan dengan cara yang cepat dan tepat. Hasil penelitian ini diharapkan bisa membantu memperluas pemahaman mengenai cara kerja pustakawan mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan, serta bisa dipakai sebagai referensi untuk penelitian lainnya di bidang yang sama.

2. Secara Praktis.

   a. Bagi Pustakawan

      Penelitian ini dapat menjadi panduan bagi pustakawan dalam meningkatkan kinerja mereka, khususnya dalam memberikan layanan yang lebih baik kepada pemustaka. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja, seperti kompetensi, motivasi, dan inovasi, pustakawan dapat lebih optimal dalam menjalankan tugas mereka, sehingga mampu memberikan manfaat maksimal kepada pengguna perpustakaan.

   b. Bagi Perpustakaan

      Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Layanan perpustakaan yang baik mencakup penyediaan akses informasi yang cepat, akurat, dan relevan bagi pemustaka. Penelitian ini

diharapkan dapat membantu Perpustakaan Daerah Kabupaten Tanah Laut dalam merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut, sehingga perpustakaan dapat memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat.

c. Bagi Pengelola Kebijakan

Penelitian ini dapat memberikan masukan kepada pengambil kebijakan dalam merancang program pelatihan, sistem kerja, dan pengelolaan sumber daya pustakawan. Kebijakan yang baik akan membantu pustakawan meningkatkan kinerjanya, sehingga layanan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara efektif. Dengan demikian, pengelolaan perpustakaan dapat lebih profesional dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan dampak positif bagi pengguna perpustakaan, yaitu masyarakat secara umum. Dengan adanya layanan perpustakaan yang lebih baik baik dari segi kualitas koleksi, kemudahan akses, maupun pelayanan yang ramah dan profesional masyarakat dapat memperoleh informasi yang mereka butuhkan secara optimal. Hal ini pada akhirnya dapat mendukung pengembangan pendidikan dan pengetahuan di masyarakat.

F. Penelitian Terdahulu.

1. Nurfaidah Jabbar dengan judul skripsi “Kinerja Pustakawan dalam

Meningkatkan Layanan di Perpustakaan Masjid Al-Markaz Al- Islami Makassar."

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan di Perpustakaan Masjid Al-Markaz Al-Islami Makassar. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan berperan signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, Walaupun masih dihadapkan pada berbagai hambatan, seperti terbatasnya sumber daya manusia dan sarana pendukung, penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-sama mengkaji peran kinerja pustakawan, namun penelitian Nurfaidah lebih menitik beratkan pada kendala pengelolaan layanan perpustakaan, sedangkan penelitian penulis fokus pada hubungan antara kinerja pustakawan dan peningkatan kualitas layanan secara umum.[7]

2. Nurwahida Wardana dengan judul skripsi "Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar."

   Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan, khususnya pada layanan informasi dan digitalisasi. Dengan menggunakan metode deskriptif

[7] Nurfaidah Jabbar, "Kinerja Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan di Perpustakaan Masjid Al-Markaz Al-Islami Makassar" (Skripsi, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Alauddin Makassar, 2016).

kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan melakukan berbagai upaya seperti evaluasi layanan, menambah fasilitas komputer, dan meningkatkan kualitas interaksi dengan pemustaka. Hambatan utama yang ditemukan adalah kurangnya pelatihan teknologi informasi dan keterbatasan alat digitalisasi. Penelitian ini relevan karena menunjukkan upaya pustakawan dalam meningkatkan layanan, namun penelitian Nurwahida lebih berfokus pada layanan berbasis teknologi, sementara penelitian penulis membahas kinerja pustakawan secara lebih komprehensif.[8]

3. Fitra Wahyuni (2019), dengan judul skripsi "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur Makassar."

   Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Dengan metode deskriptif dan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, penelitian ini menemukan bahwa pustakawan memainkan peran penting dalam memberikan layanan yang ramah, membantu pemustaka, dan menjaga ketersediaan koleksi yang relevan. Tantangan utama yang dihadapi pustakawan adalah keterbatasan fasilitas pendukung dan kebutuhan peningkatan kompetensi. Penelitian ini relevan karena

[8] Nurwahida Wardana, "Upaya Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia Makassar" (Skripsi, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Universitas Muslim Indonesia Makassar, 2022).

mengungkap peran kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan, tetapi fokusnya lebih pada aspek individual pustakawan, sedangkan penelitian penulis mencakup hubungan kinerja pustakawan dengan kepuasan layanan secara menyeluruh.[9]

[9] Fitra Wahyuni, "Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Perpustakaan Universitas Indonesia Timur Makassar" (Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Indonesia Timur Makassar, 2019).