

**ANALISIS KONTRIBUSI PUSTAKAWAN DALAM
PENINGKATAN MUTU LAYANAN DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN
NAGAN RAYA**

SKRIPSI

Diajukan Oleh:

GUSTI SAFERA
NIM. 190503046

Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

DARUSSALAM - BANDA ACEH

2023 M/1445 H

**ANALISIS KONTRIBUSI PUSTAKAWAN DALAM PENINGKATAN
MUTU LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
KABUPATEN NAGAN RAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam-Banda Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi
Program Srata Satu (S1) Ilmu Perpustakaan**

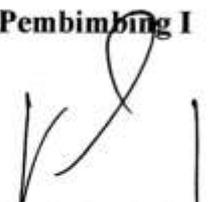
Diajukan Oleh:

**GUSTI SAFERA
NIM. 190503046**

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Program Studi Ilmu Perpustakaan**

Disetujui Untuk Diuji/Dimunaqasyahkan Oleh:

Pembimbing I


**Khatib A. Latief, M.LIS
NIP. 196502111997031002**

Pembimbing II


**Nazaruddin, M.LIS
NIP. 197101101999031002**

SKRIPSI

**Telah Diuji Oleh Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry, Dinyatakan Lulus
Serta Diterima Sebagai Tugas Akhir Penyelesaian Program
Sarjana (S-1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

**Pada Hari/Tanggal
Senin, 19 Desember 2023
06 Jumadil Akhir 1445**

**Di Darussalam Banda Aceh
Panitia Ujian Munaqasyah Skripsi**

Ketua


Khatib A. Latief, M.LIS
NIP. 196502111997031002

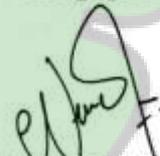
Sekretaris


Nazaruddin, M.LIS
NIP. 197101101999031002

Penguji I


Drs. Saifuddin A. Rasyid, M.LIS
NIP. 196002052000031001

Penguji II


Nurul Rahmi, S.IP., M.A
NIDN.2031079202

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry
Darussalam – Banda Aceh**



Syarifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gusti Safera

NIM : 1090503046

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Analisis Kontribusi Pustakawan Dalam Peningkatan Mutu

Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah ini adalah hasil karya saya sendiri dan jika kemudian hari ditemukan pelanggaran-pelanggaran akademik dalam penelitian ini, saya bersedia diberi sanksi akademik, sesuai dengan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Demikian surta pernyataa ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banda Aceh, 30 November 2023
Yang Membuat Menyatakan,



Gusti Safera
NIM. 190503046

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin. Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan, kesempatan, serta taufiq dan hidayah, sehingga penulis dapat menyusun skripsi ini. Shalawat serta salam yang tercurahkan kepada baginda Nabi besar Muhammad S.A.W yang merupakan sosok yang amat mulia yang menjadi panutan setiap muslim serta telah membuat perubahan yang besar di dunia ini. Berkat rahmat dan hidayah yang Allah berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: “Analisis Kontribusi Pustakawan Dalam Peningkatan Mutu Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya”.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Yang teristimewa dan yang tercinta sosok lelaki cinta pertama dan panutan penulis Ayahanda Saifuddin. Beliau memang tidak sempat menyelesaikan pendidikan di bangku perkuliahan, namun beliau mampu mendidik penulis, memberikan motivasi dan semangat tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studi hingga sarjana.
2. Pintu Surgaku, Ibunda tercinta Meriati penulis ucapan beribu terima kasih telah mengasuh, mendidik, membimbing, membina, memberikan semangat serta doa-doa tulus yang diberikan selama ini. Terima kasih atas motivasi dan nasihat yang diberikan selama ini walaupun terkadang pikiran kita tidak sejalan. Terima kasih atas kebesaran hati dan kesabaran menghadapi sikap

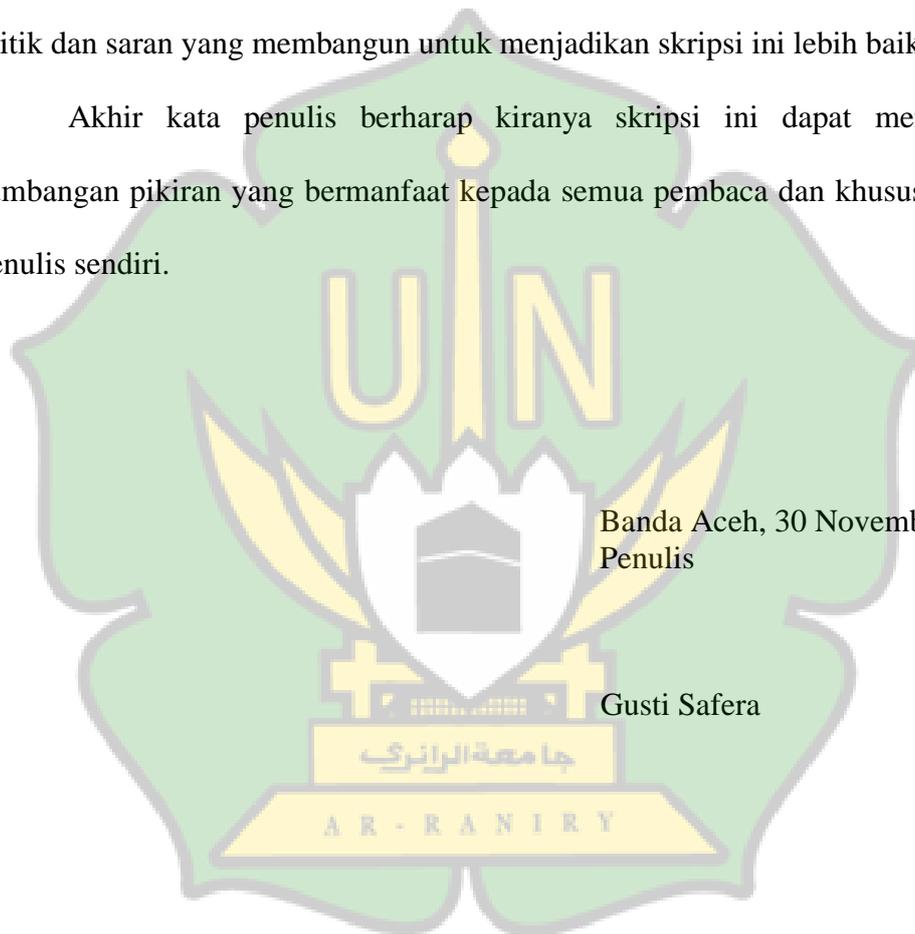
childish penulis. Ibu adalah sosok yang menjadi penguat dan pengingat paling hebat. Terima kasih sudah menjadi tempat pulang bu.

3. Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph.D., Selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, para Wakil Dekan beserta stafnya yang telah banyak membantu kelancaran skripsi
4. Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS., dan Bapak T. Mulkan Safri, S.IP., M.IP., Selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.
5. Bapak Drs. Khatib A. Latief, M.LIS selaku Pembimbing I dan Bapak Nazaruddin, M.LIS selaku Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan pikiranya dalam mengarahkan, membimbing dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Ruslan, S.Ag., M.Si., M.LIS selaku Penasehat Akademik yang sudah banyak membantu penulis sehingga dapat menyelesaikan studi;
7. Seluruh staff dan karyawan civitas akademik Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh, yang telah banyak memberi bantuan kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Abang M.Ilyas dan Kakak Riska tercinta yang turut juga mendoakan penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dan juga kepada keponakan tersayang Muhammad Uwais Al-birru yang sudah menghibur penulis selama penulisan skripsi ini.
9. Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada Jabal , Mutia, Meina Riyadhil, Nurma, Team Brown House, Persatuan Sobat Ambyar serta teman

teman Ilmu Perpustakaan Angkatan 2019 yang telah memberikan bantuan berupa doa, dukungan, saran dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Kebenaran selalu datang dari Allah SWT dan kesalahan itu datang dari penulis sendiri, karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk menjadikan skripsi ini lebih baik lagi.

Akhir kata penulis berharap kiranya skripsi ini dapat memberikan sumbangan pikiran yang bermanfaat kepada semua pembaca dan khususnya bagi penulis sendiri.



Banda Aceh, 30 November 2023
Penulis

Gusti Safera

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Penjelasan Istilah.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Kontribusi.....	16
1. Pengertian Kontribusi.....	16
C. Pustakawan.....	17
1. Pengertian Pustakawan.....	17
2. Peran pustakawan	18
3. Kompetensi Pustakawan.....	21
4. Sikap dan Sifat Pustakawan.....	30
5. Tugas Pustakawan	32
D. Mutu Layanan Perpustakaan	33
1. Indikator Mutu Layanan Perpustakaan.....	33
2. Bentuk-Bentuk Pelayanan Perpustakaan	34
3. Faktor-Faktor Pendukung Layanan Perpustakaan.....	39
4. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan	40
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	42
A. Rancangan Penelitian	42
B. Lokasi Dan Waktu.....	43
C. Fokus Penelitian.....	43
D. Subjek dan Objek Penelitian	44

E. Teknik Pengumpulan Data.....	45
F. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	50
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
BAB V PENUTUPAN.....	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	66



DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 : Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.....	52
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi (SK)

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Nagan Raya

Lampiran 3 : Surat izin penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Nagan Raya

Lampiran 4 : Lembar Observasi

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Lampiran 6: Dokumentasi Hasil Penelitian



ABSTRAK

Kontribusi Pustakawan adalah adalah peranan pustakawan dalam mengelola suatu perpustakaan. Salah satu peran pustakawan dalam mengelola perpustakaan adalah memberikan pelayanan kepada pemustaka. Kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu merujuk pada peran aktif yang dilakukan oleh pustakawan dalam pengelolaan informasi, peningkatan aksesibilitas, dan penyediaan layanan yang efektif di perpustakaan atau institusi kearsipan. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah Bagaimana kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu layanan dan kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya dan 3 pustakawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi pustakawan pada layanan sirkulasi dan referensi berjalan lebih baik setelah mengikuti berbagai kegiatan seperti seminar, pelatihan, workshop dan lain lain. Adapun kontribusi pustakawan pada layanan sirkulasi dan referensi yang telah dijalankan untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan adalah: proses sirkulasi, meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan, dan faktor pendukung dalam meningkatkan mutu layanan. Dalam meningkatkan mutu layanan pustakawan masih mengalami kendala seperti proses sikulasi masih menggunakan sistem manual, keterlambatan pengembalian koleksi, ruangan yang sempit, kurangnya tenaga pustakawan. Selain kendala yang dihadapi oleh pustakawan, perpustakaan juga mengalami kendala dalam merekrut pustakawan sehingga sumber daya pustakawan yang ada di perpustakaan masih kurang.

Kata kunci : *Kontribusi Pustakawan, Mutu Layanan Perpustakaan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam menyediakan akses dan pelayanan informasi kepada masyarakat. Namun, dengan perkembangan teknologi informasi dan perubahan paradigma informasi, peran pustakawan telah mengalami perubahan signifikan. Pustakawan tidak lagi hanya bertugas sebagai pengelola koleksi buku, tetapi juga sebagai fasilitator informasi, penasihat literasi informasi, pengelola teknologi, dan pemandu dalam akses dan penggunaan sumber daya informasi. Dalam menghadapi tuntutan perubahan tersebut, kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu layanan perpustakaan menjadi sangat penting. Pustakawan memiliki peran kunci dalam memastikan bahwa perpustakaan mampu memberikan layanan yang efektif dan relevan kepada pengguna.

Kontribusi dalam Kamus Bahasa Inggris yaitu *Contribute, Contribution* yang artinya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kontribusi adalah uang iuran (kepada perkumpulan atau sebagainya) atau sumbangan. Adapun menurut Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa kontribusi adalah sebagai bentuk iuran uang atau dana, bantuan tenaga, bantuan pemikiran, bantuan materi, dan segala macam bentuk bantuan yang kiranya dapat membantu

suksesnya kegiatan pada suatu forum, perkumpulan dan lain sebagainya.¹ Kontribusi juga berarti bahwa individu berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas hidup mereka, kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang, termasuk pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, dan keuangan. Dalam hal ini berarti sumbangan tersebut dapat berupa materi atau tindakan.

Adapun kontribusi pustakawan adalah peranan pustakawan dalam mengelola suatu perpustakaan. Peran pustakawan yang dimaksud di sini adalah bagian yang dijalankan oleh pustakawan dalam melaksanakan hak dan kewajiban sesuai dengan harapan atas kebijakan perpustakaan. Salah satu peran pustakawan dalam mengelola perpustakaan adalah memberikan pelayanan kepada pemustaka. Pelayanan sangat berhubungan dengan kinerja pustakawan, kinerja pustakawan yang baik salah satunya dapat diukur dari segi pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka, sehingga setiap pustakawan diharuskan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka. Salah satu faktor yang mempengaruhi peningkatan mutu perpustakaan adalah memberikan layanan yang baik kepada pengguna.

Peningkatan Mutu (*Quality Improvement*) merupakan sistem manajemen yang menempatkan mutu sebagai strategi bisnis, melibatkan setiap fungsi dan anggota organisasi dalam upaya meningkatkan mutu dan melaksanakan program perbaikan mutu secara berkelanjutan yang difokuskan pada pencapaian yang berorientasi sepenuhnya pada kepuasan (*expectation*)

¹Mercyana Isti, *Kontribusi Pustakawan Sekolah Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan SMAN 11 Kota Tangerang Selatan*, (2016), hal. 10.

pelanggan dan karyawan.² Peningkatan mutu layanan adalah usaha memberikan pelayanan secara efektif dan efisien sesuai standar profesi, standar pelayanan, yang dilakukan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pengguna. Meningkatkan mutu layanan di perpustakaan merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan oleh pihak perpustakaan, dengan mutu pelayanan yang baik, dapat meningkatkan minat kunjung perpustakaan.³

Layanan perpustakaan adalah proses penyebaran segala macam informasi kepada publik. Sifat pelayanan perpustakaan sebagaimana dijelaskan oleh Darmono adalah sebagai berikut: (a) segala bentuk informasi yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan, baik untuk digunakan di lokasi maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan; (b) manfaat berbagai sarana pencarian informasi yang tersedia di perpustakaan yang mengacu pada keberadaan informasi. Layanan perpustakaan merupakan kegiatan teknis yang dilakukan oleh pustakawan. Fungsi layanan perpustakaan adalah mempertemukan pengguna (*user*) dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Untuk menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik, diperlukan unsur pendukung untuk mempermudah kegiatan layanan, meliputi pengguna, koleksi, pustakawan, dana, sarana, dan prasarana.⁴

²Muhammad Sufri, *Peningkatan Mutu Pada Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam UIN Ar-Raniry*, Tadabbur: Jurnal Peradaban Islam, 3.1 (2021), hal. 20.

³Rifngatul Chusna, *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Lembaga Pendidikan Islam (Studi Multisitius Di MAN Tulungagung 1 Dan MAN 2 Tulungagung, 2016)*, <[http://repo.uinsatu.ac.id/4331/%0Ahttp://repo.uinsatu.ac.id/4331/6/BAB IV hal 87-156.pdf](http://repo.uinsatu.ac.id/4331/%0Ahttp://repo.uinsatu.ac.id/4331/6/BAB%20IV%20hal%2087-156.pdf)>, diakses 10 november 2023.

⁴Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan," *Jambura Journal of Educational Management*, (online), Vol. 2, No.1 (2021), <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/526>, diakses 12 juni 2023.

Layanan perpustakaan diharapkan dapat memberikan layanan yang memiliki kualitas yang baik, sehingga dapat dikatakan bahwa perpustakaan berhasil karena dapat memberikan layanan dengan berfokus pada kebutuhan pengguna. Kualitas suatu layanan merupakan barometer untuk mengukur standarisasi kinerja organisasi perpustakaan, dalam memberikan pelayanan kepada pengguna. Terwujudnya pelayanan yang sangat didambakan tidak lain adalah bahwa ada cara mudah untuk mengurus kepentingan mencari informasi dengan cepat dan akurat. Dengan adanya penjelasan di atas maka perpustakaan harus memiliki fasilitas, kualitas pelayanan, dan kinerja pustakawan yang baik, agar pemustaka tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya merupakan perpustakaan wilayah yang berada di Nagan Raya, yang mana perpustakaan ini sudah berdiri sejak tahun 2008. Perpustakaan Kabupaten Nagan Raya berada di ibu kota yaitu Suka Makmue yang beralamat Jln. Paduka yang Mulia Soekarno. Perpustakaan Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu perpustakaan umum yang dikelola langsung oleh pemerintah Nagan Raya. Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya merupakan salah satu perpustakaan yang melestarikan bahan-bahan pustaka, dan membina informasi perpustakaan untuk dilayankan kepada masyarakat dalam mendukung proses pembelajaran di lingkungan masyarakat Kabupaten Nagan Raya dan memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat yang ingin menggunakan sumber informasi di perpustakaan tersebut. Koleksi yang dimiliki Perpustakaan Kabupaten Nagan Raya terdiri dari buku pelajaran sekolah,

bacaan anak-anak, novel, buku pertanian, dan beberapa spesifik lainnya dengan judul buku yang berjumlah 9.326 dan 15.221 eksemplar. Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya memiliki petugas pengelolaan perpustakaan dari berbagai latar belakang ilmu pengetahuan yang berbeda. Adapun jumlah seluruh pegawai yang bertugas di kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya sebanyak 21 orang, dan 2 orang dari mereka yang memiliki latar belakang ilmu perpustakaan sedangkan selebihnya adalah berlatar belakang ilmu pendidikan dan tamatan Sekolah Menengah Atas (SMA).

Hasil Observasi awal di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya menunjukkan bahwa Perpustakaan Kabupaten Nagan Raya telah memberikan layanan kepada pemustaka seperti yang disebutkan dalam UUD Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 14 bahwa pelayanan perpustakaan harus dilaksanakan dengan sangat baik, berorientasi pada kepentingan pengguna, melaksanakan prosedur berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan, sesuai kemajuan TIK, pemanfaatan sumber daya perpustakaan, pemanfaatan kerjasama antar perpustakaan, dan penyelenggaraan yang terintegrasi melalui jaringan.⁵ Sebagaimana diketahui fungsi perpustakaan adalah sebagai edukasi, informasi, administratif dan rekreasi, oleh karena itu diharapkan dapat memberikan layanan yang maksimal kepada pemustaka demi kenyamanan dan kepuasan pemustaka.

Akan tetapi, penulis mendapatkan fakta yang terjadi di lapangan bahwa,

⁵Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (Jakarta: PERPUSNAS, 2007), hal. 10.

masih kurang maksimal pelayanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan seadanya, sehingga pemustaka merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan. Berdasarkan hasil wawancara bersama Kabid Perpustakaan Nagan Raya menjelaskan bahwa Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, seperti kurang mendapatkan bantuan yang memadai dari pustakawan sehingga membuat pemustaka tidak puas terutama dalam mencari bahan koleksi yang ada di perpustakaan, kurangnya tenaga pustakawan pada layanan referensi sehingga pemustaka kurang mendapatkan pelayanan pada layanan referensi. Hal ini dikarenakan keterbatasan pustakawan dan latar belakang yang bukan ahli pustakawan melainkan dari tenaga guru atau tamatan SMA, sehingga pelayanan yang diberikan kurang maksimal.⁶

Berdasarkan permasalahan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kontribusi Pustakawan dalam Peningkatan Mutu Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya”.

⁶Hasil Wawancara Bersama Ibu Linda Yunita Selaku Pustakawan Dan Kepala Bidang Pembinaan Dan Pengembangan Pada Tanggal 20 September 2023.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu layanan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan?
2. Kendala apa saja yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian permasalahan di atas serta yang telah dijelaskan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu layanan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu upaya memperluas wawasan dan menambah khazanah ilmu perpustakaan, khususnya penyampaian informasi mengenai sumber daya pustakawan dan kualitas layanan perpustakaan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan untuk melakukan penelitian sejenis yang mengembangkan lebih lanjut penelitian dengan fokus penelitian yang berbeda, serta dapat menjadi bahan referensi atau bacaan terhadap penelitian yang sejenis tersebut.

E. Penjelasan Istilah

Maksud dari penjelasan istilah dalam penelitian ini adalah untuk mempermudah pemahaman istilah-istilah yang digunakan, berikut adalah penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini

1. Analisis

Menurut kamus besar bahasa Indonesia (KBBI) analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antarbagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan.⁷

Menurut Hadianto dan Makinuddin analisis adalah serangkaian perbuatan meneliti, mengurai, membedakan, memilih suatu untuk digolongkan serta dikelompokkan berdasarkan keterkaitan serta penafsiran makna dari setiap kriteria.⁸ Sedangkan menurut Komaruddin analisis adalah kegiatan berpikir untuk menguraikan suatu keseluruhan menjadi komponen sehingga dapat

⁷Kamus Besar Bahasa Indonesia, <<https://kbbi.web.id/>>.

⁸aprilia Rahmah, *Analisis Kegiatan Promosi Perpustakaan Sekolah Dan Kaitannya Dengan Peningkatan Minat Kunjung Siswa (Penelitian Di Smp Negeri 3 Montasik Aceh Besar)*, Skripsi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry ,2022, hal. 8.

mengenal tanda-tanda komponen, hubungannya satu sama lain dan fungsi masing-masing dalam satu keseluruhan yang terpadu.⁹

Oleh karena itu analisis yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah mencermati dan menguraikan kontribusi pustakawan terkait layanan di perpustakaan khususnya pada layanan sirkulasi dan referensi dan meninjau kapasitas pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

2. Kontribusi Pustakawan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kontribusi adalah uang iuran (kepada perkumpulan atau sebagainya) atau sumbangan. Merujuk pada makna tersebut, maka secara umum kontribusi merupakan daya dukung atau sumbangsih yang diberikan oleh sesuatu hal, yang memberikan peran atas tercapainya sesuatu yang lebih baik.¹⁰ Adapun menurut Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa kontribusi adalah sebagai bentuk iuran uang atau dana, bantuan tenaga, bantuan pemikiran, bantuan materi, dan segala macam bentuk bantuan yang kiranya dapat membantu suksesnya kegiatan pada suatu forum, perkumpulan dan lain sebagainya.¹¹

Kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu merujuk pada peran

⁹Yuni Septiani, Edo Aribbe, dan Risnal Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus : Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, (online), Vol. 3, No. 1 (2020), hal. 133, <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/JTOS/article/view/560>, diakses 14 Juli 2023.

¹⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia, <<https://kbbi.web.id/>>.

¹¹Mercyana Isti, "Kontribusi Pustakawan Sekolah Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan SMAN 11 Kota Tangerang Selatan", (2016), hal. 10.

aktif yang dilakukan oleh pustakawan dalam pengelolaan informasi, peningkatan aksesibilitas, dan penyediaan layanan yang efektif di perpustakaan atau institusi kearsipan. Kontribusi yang dilakukan oleh pustakawan dalam peningkatan mutu layanan yaitu setiap pustakawan melaksanakan tugasnya dengan semaksimal mungkin, memberikan pelayanan yang ramah dan berperilaku dengan baik agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan.¹²

Adapun kontribusi pustakawan yang penulis maksudkan dalam penelitian ini adalah peran aktif pustakawan dalam menyediakan informasi yang relevan dan berkualitas, serta pustakawan juga berperan sebagai penasihat informasi, membantu pengguna dalam mencari sumber-sumber informasi yang relevan dan memberikan panduan dalam strategi pencarian informasi. Dengan adanya kontribusi pustakawan tersebut, pustakawan dapat memastikan akses yang efektif dan efisien terhadap koleksi perpustakaan bagi pengguna.

3. Layanan perpustakaan

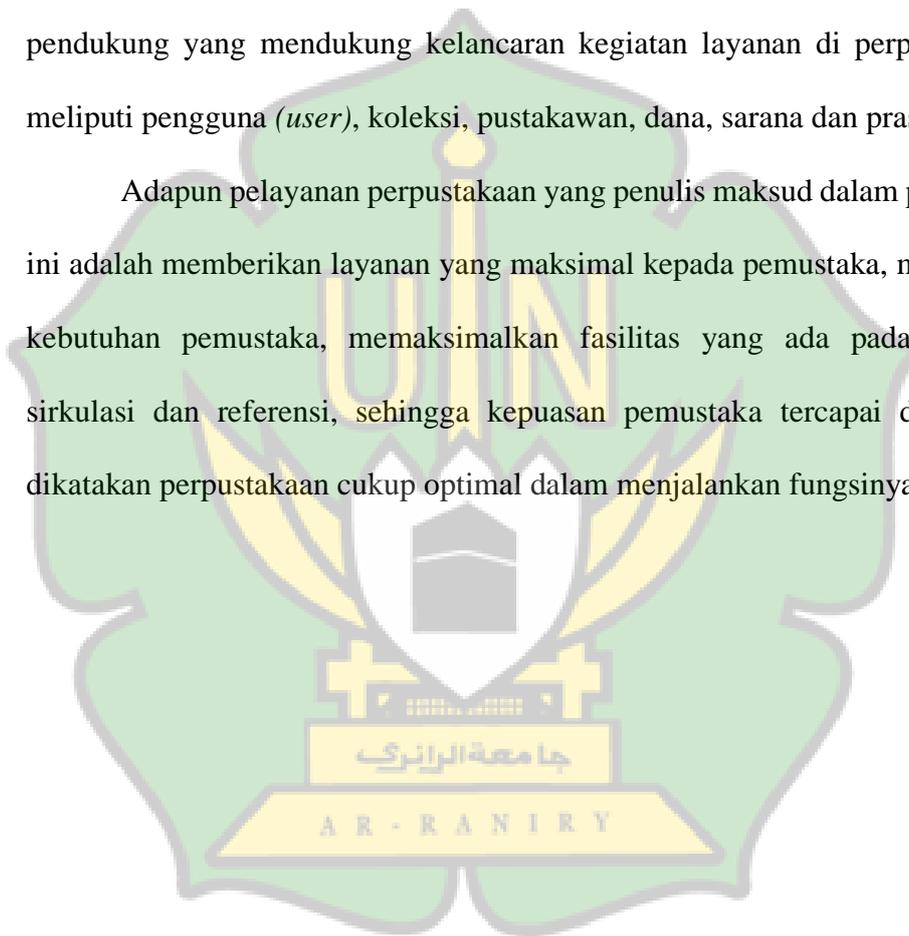
Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas yang ada di perpustakaan. Layanan perpustakaan adalah bentuk layanan yang diberikan petugas kepada pengguna perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan.

Menurut Lasa Hs pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan

¹²Riwani, 'Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Sd Muhammadiyah 2 Pontianak', 2018.

koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarkan informasi dan pemanfaatan koleksi.¹³ Dalam rangka menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik, diperlukan unsur-unsur pendukung yang mendukung kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan, meliputi pengguna (*user*), koleksi, pustakawan, dana, sarana dan prasarana.¹⁴

Adapun pelayanan perpustakaan yang penulis maksud dalam penelitian ini adalah memberikan layanan yang maksimal kepada pemustaka, memenuhi kebutuhan pemustaka, memaksimalkan fasilitas yang ada pada layanan sirkulasi dan referensi, sehingga kepuasan pemustaka tercapai dan dapat dikatakan perpustakaan cukup optimal dalam menjalankan fungsinya.



¹³Yunita Olivia Ganda, Nolly S Londa, and Ayu K Putri, 'Penerapan Aplikasi Senayan Library Management System (Slims) Dalam Meningkatkan Layanan Pengguna Di Perpustakaan Unika De La Salle Manado', (2018).

¹⁴Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Predanamedia Group, 2018), hal.3.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Pustaka

Berdasarkan penelusuran kepustakaan penulis menemukan beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul skripsi peneliti yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian ini.

Pertama, penelitian yang dilakukan oleh Vivit Arfika pada tahun 2022 dengan judul “Kualitas Layanan Perpustakaan Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual”, Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan Universitas Teuku Umar selama ini dan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan jika diukur dengan menggunakan metode servqual. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan angket dan observasi, dan teknik analisis data menggunakan metode servqual. Berdasarkan analisa data, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan pada Perpustakaan Universitas Teuku Umar telah memenuhi harapan pemustaka pada dimensi bukti fisik (Tangibles). Namun ketiga dimensi lainnya bernilai negatif, maka dapat dikatakan bahwa layanan pada Perpustakaan Teuku Umar masih belum memenuhi harapan minimum pengguna dan dapat diartikan pengguna belum

merasa puas terhadap layanan yang diterimanya.¹⁵

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Vivit Arfika adalah sama-sama meneliti tentang kualitas layanan perpustakaan. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kontribusi pustakawan dalam meningkatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Vivit Arfika berfokus pada evaluasi kualitas layanan dengan menggunakan metode servqual.

Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Reka Melyana Devi pada tahun 2022 dengan judul “Analisis Kinerja Pustakawan pada Bagian Layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Jaya”, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pustakawan pada bagian layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Aceh Jaya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, selanjutnya analisis data menggunakan model miles dan huberman. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap petugas yang bekerja pada bagian layanan ini mendapati nilai yang berbeda-beda diantaranya pengelola IM mendapatkan nilai 91 pada kategori (sangat baik), Tenaga Harian Lepas AT mendapatkan nilai 75 pada kategori (cukup baik), pengelola M mendapatkan nilai 87 kategori (baik) sedangkan pustakawan F dan pengelola

¹⁵Vivit Afrika, ‘Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual’, 2022.

IA mendapatkan nilai 85 pada kategori (baik). Pada penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata kinerja pustakawan pada bagian layanan (sirkulasi) berada pada kategori baik dengan nilai (84.6).¹⁶

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Reka Melyana Devi adalah sama-sama meneliti tentang layanan perpustakaan. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kontribusi pustakawan dalam meningkatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Reka Melyana Devi berfokus pada kinerja pustakawan pada bagian layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Aceh Jaya.

Ketiga, penelitian yang dilakukan oleh Said Abdul Muqadim pada tahun 2022 dengan judul “Urgensi Sumber Daya Manusia Pustakawan Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Sma Negeri 7 Kota Jambi”. Penelitian ini bertujuan untuk mengungkap peran pustakawan dalam pelayanan di perpustakaan sma negeri 7 kota Jambi, diantaranya untuk mengetahui peran pustakawan, kinerja pustakawan, kendala dan upaya yang dilakukan oleh pustakawan dalam pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu peran pustakawan dalam memberikan layanan di perpustakaan sma negeri 7 kota

¹⁶Reka Melyana Devi, ‘Analisis Kinerja Pustakawan Pada Bagian Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Aceh Jaya’, 2022.

Jambi yaitu membantu pemustaka agar dapat menemukan informasi yang tepat, melayani pengguna dalam hal pembuatan kartu anggota, peminjaman, pengembalian koleksi dan denda, dan pengolahan bahan pustaka/inventarisasi bahan pustaka di perpustakaan sma negeri 7 kota jambi. Kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam pelayanan yaitu masih kurangnya koleksi bahan pustaka, sarana dan prasarana, waktu yang dibutuhkan dalam melayani kebutuhan informasi pemustaka serta kondisi perpustakaan sma negeri 7 kota Jambi. Upaya pustakawan dalam pelayanan perpustakaan sma negeri 7 kota Jambi yaitu mengikuti pelatihan atau pendidikan tentang perpustakaan, meningkatkan kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan, dan bersikap efektif dalam melayani pemustaka.¹⁷

Terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian penulis. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh Said Abdul Muqadim adalah sama-sama meneliti tentang layanan perpustakaan. Adapun perbedaannya adalah penelitian ini berfokus pada kontribusi pustakawan dalam meningkatkan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Said Abdul Muqadim berfokus pada peran pustakawan dan kinerja pustakawan dalam pelayanan perpustakaan.

¹⁷Said Abdul Muqodim, *'Urgensi Sumber Daya Manusia Pustakawan Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Sma Negeri 7 Kota Jambi'* (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2022).

B. Kontribusi

1. Pengertian Kontribusi

Kontribusi dalam Kamus Bahasa Inggris yaitu *Contribute*, *Contribution* yang artinya adalah keikutsertaan, keterlibatan, melibatkan diri maupun sumbangan. Berarti dalam hal ini kontribusi dapat berupa materi atau tindakan. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kontribusi adalah uang iuran (kepada perkumpulan atau sebagainya) atau sumbangan. Adapun menurut Soerjono Soekanto menjelaskan bahwa kontribusi adalah sebagai bentuk iuran uang atau dana, bantuan tenaga, bantuan pemikiran, bantuan materi, dan segala macam bentuk bantuan yang kiranya dapat membantu suksesnya kegiatan pada suatu forum, perkumpulan dan lain sebagainya.¹⁸ Kontribusi juga berarti bahwa individu berusaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas hidup mereka, kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang, termasuk pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, dan keuangan. Dalam hal ini berarti sumbangan tersebut dapat berupa materi atau tindakan.

Kontribusi adalah keterlibatan yang dilakukan oleh individu atau sebuah lembaga yang kemudian memposisikan dirinya terhadap peran dalam sebuah kerjasama, dan memberikan manfaat kepada penerima. Anne Ahira dalam Nurpian Syarif Kontribusi juga berarti seorang individu berusaha mengembangkan efisiensi dan efektivitas hidupnya. Kontribusi dapat dilakukan dengan cara menajamkan posisi perannya, yang kemudian

¹⁸Isti Mercyana, *Kontribusi Pustakawan Sekolah Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan SMAN 11 Kota Tangerang Selatan*, 2016.

menjadi sesuatu bidang spesialis, yang lebih tepat dan sesuai dengan kompetensi. Kontribusi dapat diberikan dalam berbagai bidang yaitu pemikiran, kepemimpinan, profesionalisme, finansial, dan lainnya¹⁹

Berdasarkan paparan di atas dapat disimpulkan bahwa kontribusi merupakan keterlibatan individu dalam sebuah kerjasama dalam mencapai tujuan bersama dengan memberikan ide atau pikiran dan menghasilkan bukti nyata yang dapat di rasakan oleh masyarakat luas.

C. Pustakawan

1) Pengertian Pustakawan

Pustakawan secara umum adalah salah satu sumber daya manusia yang mengaktualisasikan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan dan memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal di dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya. Sehingga pustakawan menjadi keberhasilan penyebarluasan informasi di perpustakaan.²⁰

Menurut ODLIS (*Online Library and Information Science*) dikutip dalam Isti Mercyana “*Librarian is A professionally trained person responsible for the care of a library and its contents, including the selection, processing, and organization of materials and the delivery of information, instruction, and loan services to meet the needs of its users.*”²¹ Pustakawan adalah orang yang terlatih secara profesional dan bertanggung jawab atas

¹⁹Syarif Nurpian, ‘Kontribusi Pustakawan Di Masa Pandemi Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan Sman 14 Bulukumba’, (2021), hal. 9–10.

²⁰ Dini Nurul Nazhifa, ‘Pustakawan Dan Kepustakawanan’, 2022, 1–8 (p. 2) <<https://osf.io/97rcm/download>>.

²¹ Isti Mercyana, *Kontribusi Pustakawan Sekolah Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan SMAN 11 Kota Tangerang Selatan*, (2016). p. 26.

pemeliharaan perpustakaan dan isinya, termasuk pemilihan, pengolahan, dan pengorganisasian bahan-bahan serta penyampaian informasi, pengajaran, dan layanan peminjaman untuk memenuhi kebutuhan penggunanya.

Dalam UU No. 43 Tahun 2007 Bab 1 Pasal 1 Ayat 8 menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.²²

2) Peran pustakawan

Secara terminologi peran adalah seperangkat perilaku yang dianggap dimiliki oleh orang-orang dari status tinggi dalam masyarakat. Dalam bahasa Inggris, yang disebut *role* diartikan sebagai tugas atau kewajiban seseorang dalam bisnis. Sementara itu, menurut Stoner dan Freeman dalam Karti Sari Wulandari, menganggap peran sebagai bentuk perilaku yang diharapkan oleh orang-orang untuk memenuhi fungsinya dalam organisasi yang dijalankan.²³

Peran pustakawan dalam sebuah perpustakaan adalah sebagai sumber daya informasi yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna, karena selain sebagai pengelola informasi, peran pustakawan juga dibutuhkan sebagai

²²MENTERI PENDIDIKAN NASIONAL, 'Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan', *PERPUSNAS* (Jakarta: PERPUSNAS, 2007) <https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf>.

²³Karti Sari Wulandari, 'Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Iain Curup', (2022), hal. 9.

konsultan informasi untuk mengembangkan perpustakaan sesuai dengan tujuan bersama. Menurut Aat Hidayat di dalam Ananda Raudah Mauliza, salah satu peran pustakawan adalah menyelenggarakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan secara sistemik, bukan hanya menjalankan perpustakaan secara asal-asalan yang penting jalan, kerja dan tanggung jawab seorang pustakawan juga bersifat profesional, karena dilandasi oleh adanya suatu sistem yang baku dan berskala internasional. Implikasinya, seorang pustakawan harus bekerja secara profesional mengelola perpustakaan sesuai dengan sistem perpustakaan yang telah dibangun dan dikembangkan secara baku di dunia internasional.²⁴

Menurut Daryono dalam Marsahno Senen dkk, peranan pustakawan selain melakukan layanan sirkulasi, pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, pustakawan juga harus mampu mengelola laporan administrasi, mengelola web-OPAC, melakukan pelestarian dokumen, (diantaranya mengelola dokumen menjadi bentuk digital), mengelola layanan pinjam antar perpustakaan (PAP), melakukan kontrol keamanan bahan pustaka, mengelola layanan multimedia (CD/DVD/Audio kaset/sinar x, dan lain-lain), mengelola dan mencetak barcode, mengelola keanggotaan pemustaka, melakukan penyusunan anggaran, melakukan katalogisasi (pra dan pasca katalog), membuat laporan, mengelola terbitan berseri, dan melakukan

²⁴A R Mauliza, 'Hubungan Kepuasan Pemustaka Dengan Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh', (2022), hal. 33.

tugas lain yang berkaitan dengan teknologi informasi.²⁵

Menurut Hermawan dan Zen peran pustakawan dalam melayani pemustaka sangat beragam. Dalam banyak hal pustakawan memainkan beragam peran (peran ganda) yang disingkat dengan akronim EMAS, yaitu:

- a) Edukator atau pendidik, pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa pendidik. Sebagai pendidik, ia harus melaksanakan fungsi yaitu mendidik, mengajar dan melatih.
- b) Manajer, pada hakikatnya pustakawan adalah manajer informasi yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar pengelolaan informasi.
- c) Administrator, pustakawan harus menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi, program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis, atas hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik. Maka dari itu, pustakawan harus mempunyai pengetahuan yang luas di bidang organisasi serta memahami sistem dan prosedur kerja, sehingga dapat menafsirkan prosedur ke dalam kegiatan-kegiatan nyata di perpustakaan yang berdampak pada peningkatan kualitas kerja yang berdaya guna, berhasil guna dan tepat guna.

²⁵Marsahno Senen, Lasut D. Silangen, And Johny Senduk, "Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Acta Diurna*, Vol Iv, No.5 (2015), 1–10.

d) Supervisor, pustakawan yang berperan sebagai supervisor harus dapat melaksanakan pembinaan profesional, untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja, dan kebersamaan, dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan, mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh ke depan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan, serta bersikap sabar, tetap tegas, adil, objektif dalam melaksanakan tugasnya, dan mampu berkoordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembinanya dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya.²⁶

3) Kompetensi Pustakawan

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Kompetensi pustakawan adalah suatu kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan atau melaksanakan pekerjaan yang dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja, yang dapat terobservasi dalam menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas sesuai dengan standar kerja yang ditetapkan.²⁷

²⁶Riwani, 'Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Sd Muhammadiyah 2 Pontianak,' (2018), hal. 7–8.

²⁷Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 'Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 236 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional

a) Kompetensi Profesional.

Special Association Library (SLA) menyatakan kompetensi professional dibagi menjadi 4 kompetensi utama dan masing-masing ditambah dengan keterampilan khusus,²⁸ yaitu:

(1) Melaksanakan organisasi informasi

Keterampilan khusus:

- (a) Menyesuaikan dan mendukung organisasi informasi dengan peraturan strategis organisasi induknya dan kelompok pelanggan utama melalui kerjasama dengan stakeholders dan rekanan.
- (b) Menilai dan mengkomunikasikan isi organisasi informasi, meliputi layanan produk, produk, dan kebijakan informasi kepada atasan, stakeholders dan kelompok pengguna.
- (c) Menyelenggarakan manajemen yang efektif, manajemen operasional dan keuangan yang memproses dan melaksanakan pertimbangan keuangan dan yang bernuansa bisnis dalam pembuatan keputusan dengan menyeimbangkan antara pertimbangan operasional dan pertimbangan strategis.

Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan, Dan Rekreasi Golongan Pokok Perpustakaan, Arsip, Museum Dan Kegiatan Kebudayaan Lainnya Bida', 2022, 1–378.

²⁸ Rizka Halalinatin Thoyyibah, 'STANDART KOMPETENSI PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI NEGERI SE SURABAYA (Studi Deskriptif: Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Berdasarkan Standart Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Di Bidang Perpustakaan)', 1–16. hal. 6–7.

- (d) Mendukung secara efektif strategi dan keputusan pimpinan manajemen tentang aplikasi informasi, peralatan dan teknologi, serta kebijakan untuk organisasi.
 - (e) Membangun dan memimpin suatu tim layanan informasi secara efektif dan mengusahakan pengembangan profesional dan individu masyarakat yang bekerja dalam pengorganisasian informasi.
 - (f) Memasarkan layanan dan produk informasi secara formal dan informal, melalui web dan komunikasi fisik.
 - (g) Mengumpulkan keuntungan yang terbaik untuk mendukung keputusan-keputusan tentang pengembangan layanan dan produk baru, memodifikasi layanan terbaru atau menghilangkan layanan-layanan untuk memperbaiki tampilan layanan informasi yang ditawarkan.
 - (h) Memberi saran pada organisasi tentang hak cipta dan terbitan intelektual serta pelaksanaannya.
- (2) Mengelola sumber informasi

Keterampilan Khusus :

- (a) Mengelola siklus hidup informasi secara penuh mulai dari penciptaan, pengadaan sampai pemusnahannya. Termasuk mengorganisasi, mengkategorikan, mengkatalogisasi, mengklasifikasi, menyebarkan, membuat dan mengelola taksonomi materi intranet dan ekstranet, thesaurus, dll.

- (b) Membangun suatu koleksi yang dinamik tentang sumber-sumber informasi berdasarkan pada pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan informasi pelanggan dan pembelajaran, pekerjaan dan atau proses bidang mereka.
 - (c) Menggunakan pengetahuannya tentang isi dan format sumber informasi, termasuk kemampuan mengevaluasi secara kritis, menyeleksi dan menyaringnya.
 - (d) Menyediakan akses terhadap sumber-sumber informasi yang diterbitkan secara internal atau eksternal dan mengembangkan isi melalui pengorganisasian dengan menggunakan perangkat akses informasi.
 - (e) Merundingkan pembelian dan lisensi produk dan layanan informasi yang dibutuhkan.
 - (f) Mengembangkan kebijakan-kebijakan organisasi baik yang diterbitkan secara internal maupun sumber-sumber informasi yang diciptakan secara eksternal dan memberi saran terhadap pelaksanaan kebijakan-kebijakannya.
- (3) Mengelola Layanan Informasi

Keterampilan Khusus:

- (a) Mengembangkan dan memelihara portofolio layanan informais yang cost-effective bagi pelanggan yang disesuaikan dengan aturan strategis organisasi pelanggannya.

- (b) Memimpin riset pemasaran tentang perilaku informasi dan masalah-masalah muthakir dan potensial kelompok pelanggan guna mengidentifikasi konsep-konsep untuk memecahkan masalah terhadap informasi baru atau tambahan untuk pelanggan. Mentransformasikan konsep-konsep ini ke dalam produk dan layanan informasi yang diberikan.
 - (c) Meneliti dan menganalisa, dan mensitesiskan kedalam jawaban yang akurat atau informasi pelanggan yang diambil, dan menjamin pelanggan memiliki peralatan atau kemampuan untuk mempraktekannya.
 - (d) Mengembangkan dan menggunakan matrik untuk memperbaiki kualitas dan nilai informasi yang ditawarkan, dan mengambil tindakan yang sesuai untuk menjamin portofolio yang sesuai.
 - (e) Menggunakan manajemen yang berbasis keuntungan untuk menggambarkan nilai dan memperbaiki sumber dan layanan informasi secara berkelanjutan.
- (4) Menggunakan peralatan teknologi informasi

Keterampilan Khusus:

- (a) Memperkirakan yang terbaru dan menciptakan akses informasi dan menawarkan solusinya.
- (b) Menggunakan pengetahuan tentang pangkalan data, pengindeksan, mendata serta analisis dan sintesa informasi

untuk memperbaiki penelusuran informasi dan menggunakan dalam organisasi.

- (c) Melindungi rahasia informasi pelanggan dan memelihara kesiagaan dan merespon peluang-peluang baru untuk kerahasiaan.
- (d) Memelihara kesiagaan terbaru teknologi yang muncul yang mungkin sekarang tidak sesuai tetapi mungkin cocok untuk sumber-sumber, layanan atau penggunaan informais dimasa yang akan datang.

b) Kompetensi Personal

Kompetensi personal mencakup kumpulan keterampilan, sikap, dan sifat pribadi yang memungkinkan seseorang untuk beroperasi dengan efektif dalam berbagai situasi. Kompetensi personal memainkan peran penting dalam perkembangan karier, kesejahteraan pribadi, dan interaksi sosial. Kompetensi personal Setiap pustakawan professional harus mampu :

- (1) Mencari peluang dan memanfaatkan peluang-peluang baru.
- (2) Memiliki pandangan yang luas.
- (3) Berkomunikasi secara efektif.
- (4) Mempresentasikan ide-ide secara jelas dan menegosiasikannya dengan penuh percaya diri dan persuasive.
- (5) Menciptakan rekan kerjasama.
- (6) Membangun lingkungan kerja yang dapat dipercaya dan dihargai.

- (7) Bekerja dengan pendekatan tim, mengenali keseimbangan antara bekerjasama, memimpin dan mengikuti.
- (8) Mengambil resiko yang sudah diperhitungkan, memperlihatkan keberanian dan ketangguhan ketika berhadapan dengan lawan.
- (9) Merencanakan, memprioritaskan dan memfokuskan terhadap hal yang bersifat kritis.²⁹

c) Kompetensi pustakawan dalam layanan referensi

Layanan referensi merupakan layanan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi. Layanan referensi juga memberikan bimbingan cara menemukan dan memakai koleksi referensi tersebut.³⁰

Layanan referensi merupakan layanan yang langsung berhubungan antara pustakawan dengan para pemustaka. Ia memiliki tiga bentuk layanan. Menurut Evans, bentuk-bentuk layanan tersebut adalah menemukan informasi untuk menjawab pertanyaan yang spesifik, membantu pemustaka/pengguna menemukan informasi bagi dirinya sendiri dan mengajar pemustaka cara menggunakan sumber-sumber perpustakaan dan cara melakukan penelitian perpustakaan.³¹

²⁹ Rizka Halalinatin Thoyyibah, 'STANDART KOMPETENSI PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI NEGERI SE SURABAYA (Studi Deskriptif : Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Berdasarkan Standart Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Di Bidang Perpustakaan)', 1-16

³⁰ Umi Kalsum, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi', *Iqra*, " Vol. 10. No. 01 (2016), 132-46.

³¹ Syukrinur A Ghani, "Membangun Komunikasi Antar Pribadi Dalam Layanan Referensi Perpustakaan," *Libria*, Vol. 11. No. 1. (2019), hal. 117-118.

Dapat dilihat dari pernyataan diatas bahwa pustakawan yang bertugas pada bagian layanan referensi memerlukan beberapa kompetensi, sehingga dengan kompetensi tersebut pustakawan dapat menjalankan layanan referensi secara efektif dan efisien.³² Adapun kompetensinya yaitu:.

(1) Kompetensi Komunikasi

Dalam menjalankan layanan informasi perpustakaan, pustakawan tidak terlepas dari komunikasi dengan pemustaka. Komunikasi adalah sebuah proses dimana dua orang atau lebih saling bertukar ide, opini, fakta, perasaan atau ekspresi dengan cara yang setiap orang mendapatkan pemahaman yang umum dari sebuah pesan yang disampaikan.

Kegiatan berkomunikasi merupakan kegiatan yang sudah biasa dilakukan oleh siapa saja, namun hanya sedikit dari kita yang telah menguasai kompetensi komunikasi. Kompetensi secara sederhana dilihat sebagai kemampuan seseorang yang di dalamnya terdapat keterampilan, pengetahuan dan sikap dalam melakukan kegiatan atau pekerjaan tertentu sesuai dengan standar yang ada. Kompetensi komunikasi yang baik ditandai dengan adanya *mindfulness* dari pelaku interaksi yang pada akhirnya akan menciptakan komunikasi yang efektif.

³²Syukrinur A Gani, 'Kompetensi Pustakawan Referensi Dalam Layanan Informasi : Analisis Konseptual', *Libria*, Vol. 12, No. 1. (2020), Hal.123.

William Howel dalam Fauzi menyebutkan terdapat empat tingkatan dari kompetensi komunikasi, diantaranya: *Unconscious Incompetence* (Tidak sadar dan tidak bisa melakukan apa apa), *Conscious Incompetence* (Sadar dalam berkomunikasi, tetapi tidak bisa melakukan apa-apa), *Conscious Competence* (Sadar dalam hal berkomunikasi dan mampu melakukan sesuatu), dan *Unconscious Competence* (Tidak sadar karena telah menjadi sebuah kebiasaan dan mampu melakukan sesuatu)³³.

d) Kompetensi pustakawan dalam layanan Sirkulasi

Menurut Lasa HS dalam Bambang Hermanto layanan sirkulasi mencakup semua kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan penggunaan koleksi perpustakaan. Sedangkan Menurut Syihabuddin Qalyubi dkk, bahwa layanan sirkulasi adalah salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka.³⁴

Kompetensi dalam layanan sirkulasi adalah salah satu fungsi inti dari perpustakaan. Kompetensi ini mencakup berbagai keterampilan dan pengetahuan yang memungkinkan pustakawan secara efisien mengelola koleksi perpustakaan dan memberikan layanan yang baik kepada pengguna. Kompetensi utama yang diperlukan dalam layanan

³³ Fauzi Eka Putra, "Kompetensi Komunikasi Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Fauzi Eka Putra," *Jurnal Iqra*, Vol. 11, No. 02. (2017), hal. 34–49.

³⁴Bambang Hermanto, 'Kompetensi Pustakawan Dalam Mengelola Layanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi', *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Vol. 5, No. 2. (2020), 881.

sirkulasi adalah: pemahaman koleksi perpustakaan, Pendaftaran anggota dan peminjaman, Penanganan sistem manajemen perpustakaan, pemahaman hak cipta, keterampilan komunikasi, penanganan masalah, promosi koleksi, pengelolaan denda biaya, keterampilan organisasi dan pemahaman tentang keamanan perpustakaan.³⁵

4) Sikap dan Sifat Pustakawan

Sifat pustakawan melibatkan kombinasi kualitas pribadi dan profesional yang mendukung pelaksanaan tugas dan tanggung jawab mereka dalam menyediakan layanan informasi di perpustakaan. Sebagai seorang pustakawan harus memiliki sifat:

- a) Kemampuan untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi.
- b) Kemampuan berkomunikasi dengan jelas, baik, dan ramah.
- c) Bersikap sabar dalam menyelesaikan masalah.
- d) Pustakawan harus terampil dalam mengelola perpustakaan.
- e) Pustakawan bertanggung jawab atas pekerjaannya.
- f) Memiliki pengetahuan di bidang perpustakaan.

Adapun sikap Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perbuatan, perilaku, atau gerak-gerik yang berdasarkan pendirian keyakinan dari pandangan hidup seseorang. Komponen sikap menurut Mar'at memiliki tiga komponen sikap yaitu³⁶:

³⁵Sri Endarti, "Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan," Skripsi, 2019, 1–13

³⁶ Lukito and Adhi Utomo, 'MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS'.

- 1) Komponen Kognisi yang hubungannya dengan beliefs, ide dan konsep; Komponen kognisi berisi kepercayaan seseorang mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek sikap. Kepercayaan dapat terus berkembang. Pengalaman pribadi, apa yang diceritakan orang lain, dan kebutuhan emosional kita sendiri merupakan determinan utama dalam terbentuknya kepercayaan. Kepercayaan datang dari apa yang telah kita lihat atau apa yang telah kita ketahui kemudian terbentuk suatu ide atau gagasan mengenai sifat atau karakteristik umum suatu objek.
- 2) Komponen Afeksi yang menyakut kehidupan emosional seseorang; Komponen ini menyakut masalah emosional seseorang terhadap suatu objek sikap. Pada umumnya reaksi emosional banyak dipengaruhi oleh kepercayaan atau kita percayai sebagai benar dan berlaku bagi objek yang dimaksud.
- 3) Komponen Tingkah laku yang merupakan kecenderungan bertingkah laku. Komponen ini termasuk dalam struktur sikap bagaimana perilaku yang ada pada diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya. Kaitan ini didasari atasi kepercayaan dan perasaan banyak mempengaruhi perilaku.

5) Tugas Pustakawan

Tugas pustakawan secara umum adalah sebagai *public servies* (pelayan masyarakat). Artinya, segala perilaku maupun proses yang terjadi di perpustakaan sudah seharusnya berorientasi pada pengguna (*user oriented*).³⁷ Adapun tugas pokok pustakawan diantaranya:

a) Penyediaan Bahan Pustaka

Pada tahap penyediaan bahan perpustakaan, pustakawan melakukan identifikasi terhadap kebutuhan sumber informasi bagi pemustaka. Tugas penyediaan bahan perpustakaan dirangkum dalam kegiatan yang dinamakan pembinaan koleksi perpustakaan yang meliputi preservasi dan konservasi, stock opname, penyiangan, serta evaluasi koleksi.³⁸

b) Pengolahan

Mengelompokkan bahan perpustakaan ke dalam bidang keilmuan yang tepat sehingga pemustaka akan dapat menemukan informasi sesuai dengan subjek yang mereka cari. Pustakawan akan mendaftarkan setiap buku yang ada di perpustakaan dan nomor sesuai klasifikasinya dengan menggunakan acuan *Dewey Decimal Classification* (DDC).³⁹

³⁷Isti Suratmi, 'Peran Dan Tanggung Jawab Pustakawan Sebagai Pengelola Informasi Perpustakaan', Issue. 0274, (2019), 1–11.

³⁸Rahmat Iswanto, Marleni, and Okky Rizkyyantha, "*DIMENSI PERPUSTAKAAN: Studi Lingkup Keilmuan Dalam Perpustakaan*," (Bengkulu: LP2 IAIN Curup).

³⁹Said Abdul Muqodim, "*Urgensi Sumber Daya Manusia Pustakawan Dalam Pelayanan Perpustakaan Di SMA Negeri 7 Kota Jambi*," (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2020).

c) Luasnya koleksi

Pada Tahap penyebaran koleksi pustakawan memberikan layanan dan fasilitas untuk akses. Sebelum pemustaka mengetahui keberadaan koleksi khususnya koleksi yang baru, pustakawan melakukan promosi. Selanjutnya pustakawan menyediakan fasilitas akses seperti menyediakan komputer untuk mengakses koleksi di *Online Public Access Catalog* (OPAC) sesuai dengan kebutuhan.⁴⁰

d) Layanan Perpustakaan

Pada tahap Layanan perpustakaan meliputi pemberian layanan sirkulasi seperti peminjaman buku dan bantuan dalam pencarian buku di perpustakaan dan pemberian layanan Referensi, pustakawan memiliki keahlian khusus subjek spesialis. Keahlian ini membuat pustakawan dapat mencari topik khusus berdasarkan kata kunci.⁴¹

D. Mutu Layanan Perpustakaan

1) Indikator Mutu Layanan Perpustakaan

Menurut Kotler (1994) mutu harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan pula. Berdasarkan hal tersebut, ukuran mutu layanan dapat ditentukan melalui efektifitas dan efisiensi layanan itu sendiri. Salah satu penilaian layanan mutu perpustakaan adalah berdasarkan kecepatan dan ketepatan suatu layanan. Kualitas layanan

⁴⁰Rahmat Iswanto, Marleni, and Okky Rizkyantha, "*DIMENSI PERPUSTAKAAN: Studi Lingkup Keilmuan Dalam Perpustakaan*," (Bengkulu: LP2 IAIN Curup).

⁴¹Said Abdul Muqodim, "*Urgensi Sumber Daya Manusia Pustakawan Dalam Pelayanan Perpustakaan Di SMA Negeri 7 Kota Jambi*," (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2020).

perpustakaan mengacu kepada pemenuhan kebutuhan dan harapan pemakainya (Rowley, 1994). Adapun indicator mutu layanan perpustakaan adalah:⁴²

- a) Orientasi pada pengguna.
- b) Kondisi perpustakaan.
- c) Fasilitas.
- d) Efektifitas dan efisiensi layanan
- e) Kinerja staf.
- f) Jenis layanan
- g) Asas manfaat
- h) Manajemen dan sistem layanan
- i) Partisipasi pengguna
- j) Promosi Perpustakaan Perguruan Tinggi

2) Bentuk-Bentuk Pelayanan Perpustakaan

Elva Rahmah menyebutkan ada 12 bentuk pelayanan perpustakaan, di antaranya:

- a) Layanan peminjaman bahan pustaka

Layanan peminjaman bahan pustaka atau layanan sirkulasi merupakan aktivitas administrative yang terkait dengan pengelolaan pergerakan koleksi perpustakaan antara pengguna dan perpustakaan.

⁴² Mathar Muh. Quraisy, *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan*, ed. by Taufiq Mathar, cet. I (Alaudding University Press, 2021), p. 56 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/19378/>>.

Menurut Ibrahim Bafadal dalam Ardella Purwanti pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan. tujuan pelayanan sirkulasi adalah agar pemustaka perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi semaksimal mungkin dan untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, serta kapan harus dikembalikan sehingga apabila koleksi diperlukan oleh pemustaka lain dapat diketahui peminjaman koleksi tersebut.⁴³

Menurut Darmono layanan sirkulasi adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Menurut Sumardji kegiatan pelayanan sirkulasi adalah kegiatan peminjaman koleksi perpustakaan kepada para pemakai (pengunjung) perpustakaan dengan berbagai kegiatan pula. Dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.⁴⁴

b) Layanan Referensi

Layanan referensi yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung dan hanya untuk dibaca di tempat. Pada layanan referensi pustakawan tidak hanya menjawab

⁴³Ardella Purwanti And Elva Rahmah, "Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Smk Tamansiswa Padang", *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, Vol. 1. No. 1, (September 20212), hal. 176.

⁴⁴Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi (Jakarta: Predanamedia Group, 2018)*.

pertanyaan substantif tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih, menggunakan sarana yang tepat untuk kebutuhan informasinya, dan mengarahkan pemustaka ke sumber informasi baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.⁴⁵

c) Layanan ruang baca.

Layanan ruang baca yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan.

d) Layanan audio visual.

Layanan audio visual yaitu layanan perpustakaan khusus untuk bahan audiovisual yang meliputi peminjaman dan pemutaran film, video, slide, filmstrip. Bahan yang disediakan berupa film cerita, film dokumenter, atau film pengetahuan.

e) Layanan bercerita.

Layanan ini untuk perpustakaan anak-anak atau perpustakaan sekolah dasar. Layanan ini pada umumnya tidak bersifat tetap, akan tetapi dilakukan secara terjadwal. Bentuk layanan yang diberikan tidak bersifat perorangan.⁴⁶

⁴⁵Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Predanamedia Group, 2018).

⁴⁶Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Predanamedia Group, 2018).

f) layanan jasa dokumentasi.

Layanan jasa dokumentasi yaitu jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung, seperti terbitan pemerintah serta peraturan-peraturan perundangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.

g) Layanan penelusuran literatur.

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan lembaga penelitian dan perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dapat membantu pemustaka mencari informasi dan literatur yang dibutuhkan dan diminta oleh pemustaka. Dalam menyelenggarakan layanan seperti ini beberapa perpustakaan, khususnya di perguruan tinggi, menempatkan satu meja untuk konsultasi bagi pemakai yang membutuhkan layanan penelusuran informasi.

h) Layanan penyebaran informasi baru.

Layanan ini juga sering disebut *Current Awareness Service* atau jasa kesiagaan informasi. Layanan penyebaran informasi baru adalah suatu bentuk layanan yang memungkinkan pemustaka mengikuti perkembangan informasi terbaru yang dibutuhkan sesuai dengan bidang ilmu yang diminati pemustaka. Layanan yang diberikan seperti penyebaran daftar perolehan bahan pustaka baru, penerbitan bibliografi secara berkala, penerbitan buletin sari karangan dan indeks, jasa

penyebaran informasi terseleksi, jasa penyusunan paket informasi secara berkala atau atas permintaan, dan jasa peminjaman jurnal secara bergilir.

i) Layanan terjemahan.

Layanan terjemahan dimaksudkan untuk membantu pemustaka dalam membaca bahan pustaka yang berbahasa asing di perpustakaan, untuk menyelenggarakan layanan ini, perpustakaan harus benar-benar memiliki pustakawan yang menguasai bahasa asing.⁴⁷

j) Layanan jasa silang layan.

Layanan silang layan adalah jasa pinjam antar perpustakaan dengan ketentuan-ketentuan yang telah di sepakati oleh kedua belah pihak. Layanan jasa silang layan dapat dilakukan dalam bentuk pengiriman fotokopi bahan yang diperlukan oleh pengguna dari perpustakaan lain.

k) Layanan penyebaran informasi terseleksi.

Penyelenggaraan layanan ini tidak terlalu mudah, karena pustakawan yang menyeleksi daftar artikel harus mengetahui subjek atau bidang ilmu yang akan diseleksi. oleh karena itu, sebaiknya layanan ini dibantu oleh spesialis subjek, yaitu pakar dalam bidang ilmu tertentu yang ditambah pengetahuan perpustakaan.

⁴⁷Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Predanamedia Group, 2018).

1) Layanan pembundelan dan perbaikan buku

Melayani reproduksi bahan pustaka berbentuk buku, surat kabar dan majalah, melalui fotografi, dan fotokopi, sesuai dengan peraturan yang berlaku. petugas layanan bekerja sama dengan petugas reproduksi akan memproduksi bahan pustaka sesuai dengan permintaan.⁴⁸

3) Faktor-Faktor Pendukung Layanan Perpustakaan

- a) Koleksi / Bahan Pustaka, merupakan faktor utama dalam layanan perpustakaan. Jenis bahan pustaka meliputi koleksi : 1) tercetak; 2) tergambar; 3) terbetuk dan 4) elektronik seperti : terekam, mikro, web. Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat berbentuk (1) lembaran; (2) lipatan; (3) bendelan/jilid; (4) rekaman.
- b) *User* atau Pengguna adalah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan koleksi yang ada.
- c) Tenaga atau Pengelola Perpustakaan, dalam hal ini perlu dibedakan antara tenaga fungsional (Pustakawan) dengan tenaga administrasi (non pustakawan). pengelola perpustakaan sebaiknya memiliki kualifikasi (1) Memiliki pendidikan tentang kepustakawanan; (2) Memiliki keterampilan pemanfaatan Teknologi Informasi; (3) Memiliki keterampilan bahasa; (4) Mengetahui kebutuhan pemakainya; dan (5) memiliki pemahaman tentang media.

⁴⁸Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Predanamedia Group, 2018).

- d) Fasilitas, merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan kepada pengguna, yang meliputi : (1) Gedung atau ruangan; (2) Transportasi; (3) Perabotan; (4) Peralatan Komunikasi; (5) Peralatan Teknologi Informasi dan (6) Rambu-rambu Perpustakaan .
- e) Dana, merupakan kesiapan biaya/anggaran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari : APBN, APBD/DIPA, anggaran perpustakaan sendiri, Subsidi Yayasan, Donatur, Sponsorship, Masyarakat.
- f) Manajemen merupakan sistem perencanaan, pengorganisasian pengelolaan serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi kebijakan pengambil keputusan (*decision maker*).⁴⁹

4) Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan

Tujuan dan fungsi adalah dua kata yang memiliki istilah yang berbeda, tujuan berarti arah, atau maksud. Sedangkan fungsi berarti berguna atau kegunaan sesuatu hal.⁵⁰ Tujuan pelayanan perpustakaan yaitu memenuhi kebutuhan, keinginan, atau harapan pemustaka, agar pemustaka merasa puas. Sedangkan fungsi pelayanan perpustakaan adalah kegunaan dilakukannya pelayanan kepada pengguna perpustakaan.

Dari sisi kepentingan perpustakaan maka tujuan diselenggarakan layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang

⁴⁹Himayah, "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi," *Khazanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No. 1, (2013), hal. 3–4.

⁵⁰Kamus Besar Bahasa Indonesia <<https://kbbi.web.id/>>.

disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelenggarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi, ditunjang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan peningkatan minat baca.⁵¹

Secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi kegiatan layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka/sumber informasi yang ada. Masing-masing jenis perpustakaan memiliki tujuan penyelenggaraan yang berbeda, demikian pula fungsi layanan perpustakaan. Oleh karena itu fungsi perpustakaan mendukung tujuan yang telah ditetapkan oleh masing-masing perpustakaan. Kegiatan pelayanan perpustakaan memiliki fungsi informatif, fungsi penyedia data, fungsi administratif, fungsi edukatif, fungsi problem solving, dan fungsi impresif.⁵²

⁵¹Lisda Rahayu, 'Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan', 1-43.

⁵²Ulin Nuha, 'Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual', hal. 7.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian adalah langkah-langkah yang digunakan dalam melakukan penelitian, sehingga penelitian dapat mencapai tujuan sesuai dengan yang diinginkan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Mely G. Tan, mengemukakan bahwa penelitian yang bersifat deskriptif, bertujuan menggambarkan secara tepat suatu sifat-sifat individu, keadaan, gejala atau kelompok-kelompok tertentu dalam suatu masyarakat sedangkan menurut Moh. Nazir, menerangkan bahwa penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku di masyarakat serta situasi-situasi tertentu termasuk tentang hubungan kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.⁵³

Metode kualitatif memiliki dua jenis metode penelitian yaitu studi pustaka (*literatur review*) dan studi lapangan (*field research*). Jenis kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis kualitatif studi lapangan. Studi lapangan merupakan metode pengumpulan yang dilakukan dengan cara turun langsung ke lokasi penelitian.⁵⁴

⁵³Rusandi and Muhammad Rusli, 'Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus', *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, Vol. 2, No. 1, (2021), hal. 3.

⁵⁴Wahyudin Darmalaksana, 'Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan', April, 2020, 1–6.

Metode kualitatif pada penelitian ini digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengumpulan dan analisis data yang bersifat deskriptif.

B. Lokasi Dan Waktu

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nagan Raya, Jln. Paduka Yang Mulia Soekarno, Kuta Padang, Kecamatan Suka Makmue, Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini dilaksanakan pada semester genap tahun ajaran 2023-2024 yang dilakukan pada bulan September 2023 sampai dengan Oktober 2023.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah pusat perhatian dari apa yang akan diteliti guna untuk mendapatkan data yang dikumpulkan. Menurut Ahmadi ada dua tujuan menentukan fokus penelitian yaitu, pertama fokus itu membangun batasan-batasan untuk studi dan menentukan wilayah inkuiri, kedua fokus itu menentukan kriteria inklusi-inklusi untuk informasi baru yang muncul.⁵⁵ Adapun yang menjadi fokus penelitian dalam penelitian ini adalah kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu layanan pada layanan sirkulasi dan layanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

⁵⁵Mekar Dwi A Saryono and Rina Devianty, 'Rumusan Masalah, Fokus Penelitian, Judul Penelitian Dan Teori Dalam Penelitian Kualitatif', *Raudhah*, Vol. 4, No. 1, (2016). hal. 171-172 <www.hmtkupnyogya.files.wordpress.com>.

D. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan orang, individu atau lembaga yang dijadikan satuan unit yang akan diteliti. Sedangkan objek adalah sifat dari orang, individu, benda atau yang menjadi pusat penelitian.

1) Subjek penelitian

Menurut Muhammad Idrus dalam Rahmadi mendefinisikan subjek penelitian sebagai individu, benda, atau organisme yang dijadikan sumber informasi yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.⁵⁶ Adapun subjek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sumber informasi yang digunakan dalam proses penelitian baik berupa individu, benda atau organisme yang dibutuhkan dalam pengumpulan data penelitian.

Terkait dengan judul penelitian ini, yaitu “Analisis Kontribusi Pustakawan dalam Peningkatan Mutu Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya”, maka yang menjadi subjek penelitian yaitu, Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya, 2 pustakawan layanan sirkulasi dan 1 pustakawan layanan referensi.

2) Objek penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang akan diteliti. Objek penelitian adalah keadaan dari suatu benda, orang, atau sesuatu yang akan diteliti.⁵⁷ Maka yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah kontribusi

⁵⁶Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press, 2011

⁵⁷Surokim and others, ‘Buku Riset Komunikasi: Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula’, *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 14.1 (2016), hal. 132.

pustakawan pada layanan sirkulasi dan referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.⁵⁸ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Observasi

Observasi adalah pengamatan langsung terhadap objek untuk mengetahui keberadaan objek, situasi, konteks dan maknanya dalam upaya mengumpulkan data penelitian. Metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung keadaan di lapangan agar penelitian memperoleh gambaran yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti.⁵⁹

Pada penelitian ini, sebagai bentuk fokus penelitian, penulis mengamati pustakawan pada layanan sirkulasi dan referensi yang sudah melakukan observasi awal pada bulan januari 2023 dengan jenis observasi tak terstruktur karena pada observasi awal fokus penelitian belum jelas, jika fokus penelitian sudah jelas maka observasi dilakukan dengan terstruktur, menggunakan pedoman observasi dengan cara penulis mengobservasi

⁵⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ed. By Sutopo (Bandung: Alfabeta,Cv, 2020), hal. 296.

⁵⁹Said Abdul Muqodim, *'Urgensi Sumber Daya Manusia Pustakawan Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Sma Negeri 7 Kota Jambi'* (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2022). hal. 43.

secara langsung dengan terjun kelapangan. Setelah penulis mendapatkan permasalahan pada fokus penelitian, penulis meyakinkan kembali permasalahan yang ada dengan mewawancarai kepala bidang pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya, jika permasalahan itu betul adanya maka penulis melanjutkan penelitian. Alasan penulis mengobservasi pada layanan sirkulasi dan referensi karena dua layanan ini adalah layanan yang paling muncul dan dibutuhkan oleh pemustaka, jika pelayanan yang diberikan kurang maksimal oleh pustakawan maka akan mengakibatkan minat kunjung berkurang.

2) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Yusuf dalam Iryana secara sederhana wawancara adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung.⁶⁰

Pada awal observasi penulis mewawancarai Kabid Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya terkait permasalahan yang penulis temukan, kemudian masuk ketahap penelitian penulis mewawancarai pustakawan yang ada pada layanan sirkulasi dan referensi terkait dengan pertanyaan-pertanyaan yang sudah penulis siapkan dengan menggunakan wawancara semi terstruktur, yaitu wawancara yang pelaksanaannya lebih bebas dengan tujuan dapat menemukan permasalahan

⁶⁰Iryana dan Risky Kaswati, *'Teknik Pengumpulan Data'*, 2018, 1-17 (hal. 4)

lebih terbuka.⁶¹ Adapun alasan peneliti memilih menggunakan wawancara semi terstruktur adalah karena peneliti ingin menemukan data dan informasi yang lebih terbuka mengenai topik penelitian yang peneliti lakukan. Selesai melakukan wawancara penulis mencatat hasil dari wawancara tersebut agar tidak lupa, karena wawancara dilakukan secara terbuka dan semi terstruktur.

3) Dokumentasi

Menurut Sugiyono dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada.⁶² Pada penelitian ini dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data yang tertulis mengenai variable-variabel baik yang berupa catatan, maupun foto-foto kegiatan seperti mengikuti pelatihan/workshop dan juga cara pustakawan melayani pemustaka metode ini dilakukan untuk memperkuat bukti wawancara.

⁶¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ed. By Sutopo (Bandung: Alfabeta,Cv, 2020), hal. 306.

⁶²Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ed. By Sutopo (Bandung: Alfabeta,Cv, 2020), hal. 314.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mengatur data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Data yang diperoleh dari observasi, hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya kemudian diolah untuk dianalisis. Miles dan Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.⁶³ Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

1) Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul sebagaimana terlihat dari kerangka konseptual penelitian, permasalahan studi, dan pendekatan pengumpulan data yang dipilih peneliti.⁶⁴ mereduksi data merupakan meringkas, mengarahkan, memilih poin, berfokus pada apa yang penting, dan membuangnya Apa yang kurang penting.

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ed. By Sutopo (Bandung: Alfabeta,Cv, 2020), Hal. 321.

⁶⁴Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', Alhadharah: *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 17, No. 33 .(2019), hal. 91.

2) Penyajian Data

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Bentuk penyajian data kualitatif dapat berupa teks naratif berbentuk catatan lapangan, matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, sehingga memudahkan untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya melakukan analisis kembali.⁶⁵

3) Penarikan Kesimpulan

Upaya penarikan kesimpulan dilakukan peneliti secara terus menerus selama berada di lapangan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan pola-pola (dalam catatan teori), penjelasan-penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka, dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh.⁶⁶

⁶⁵Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', Alhadharah: *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 17, No. 33, (2019), hal. 94.

⁶⁶Ahmad Rijali, 'Analisis Data Kualitatif', Alhadharah: *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 17, No. 33, (2019), hal. 94.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaen Nagan

Raya

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya awal berdiri pada tahun 2008 adalah berstatus sebagai Kantor Perpustakaan dan Kearsipan ini berdasarkan Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 3 Tahun 2008 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Nagan Raya yang berlokasi di Komplek Perkantoran Suka Makmue.⁶⁷

Pada akhir Tahun 2016 terjadi perubahan status dari Kantor Perpustakaan dan Arsip menjadi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan melalui Qanun Kabupaten Nagan Raya Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Kabupaten Nagan Raya dan Peraturan Bupati Nagan Raya Nomor 69 Tahun 2016 tentang Kedudukan Susunan Organisasi Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.⁶⁸Dinas Perpustakaan dan Kearsipan memiliki fungsi strategis dalam me

nyediakan kebutuhan informasi kepada masyarakat, mencerdaskan kehidupan bangsa dan menghargai nilai-nilai sejarah yang diarahkan untuk membangun masyarakat gemar membaca masyarakat belajar serta

⁶⁷Hasil Dokumentasi Profil Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

⁶⁸Hasil Dokumentasi Profil Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

masyarakat sadar arsip sebagai memori kolektif daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya setiap tahunnya menambah koleksi buku, rak buku, meja dan kursi baca, serta pemeliharaan jaringan LAN serta mengadakan kerjasama dengan berbagai pihak dalam mengembangkan perpustakaan daerah serta meningkatkan kualitas perpustakaan sekolah.⁶⁹

2. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

a. Visi

Mewujudkan Perpustakaan dan Kearsipan sebagai pusat informasi, sumber pengetahuan, mencerdaskan masyarakat dan menyelamatkan memori daerah.

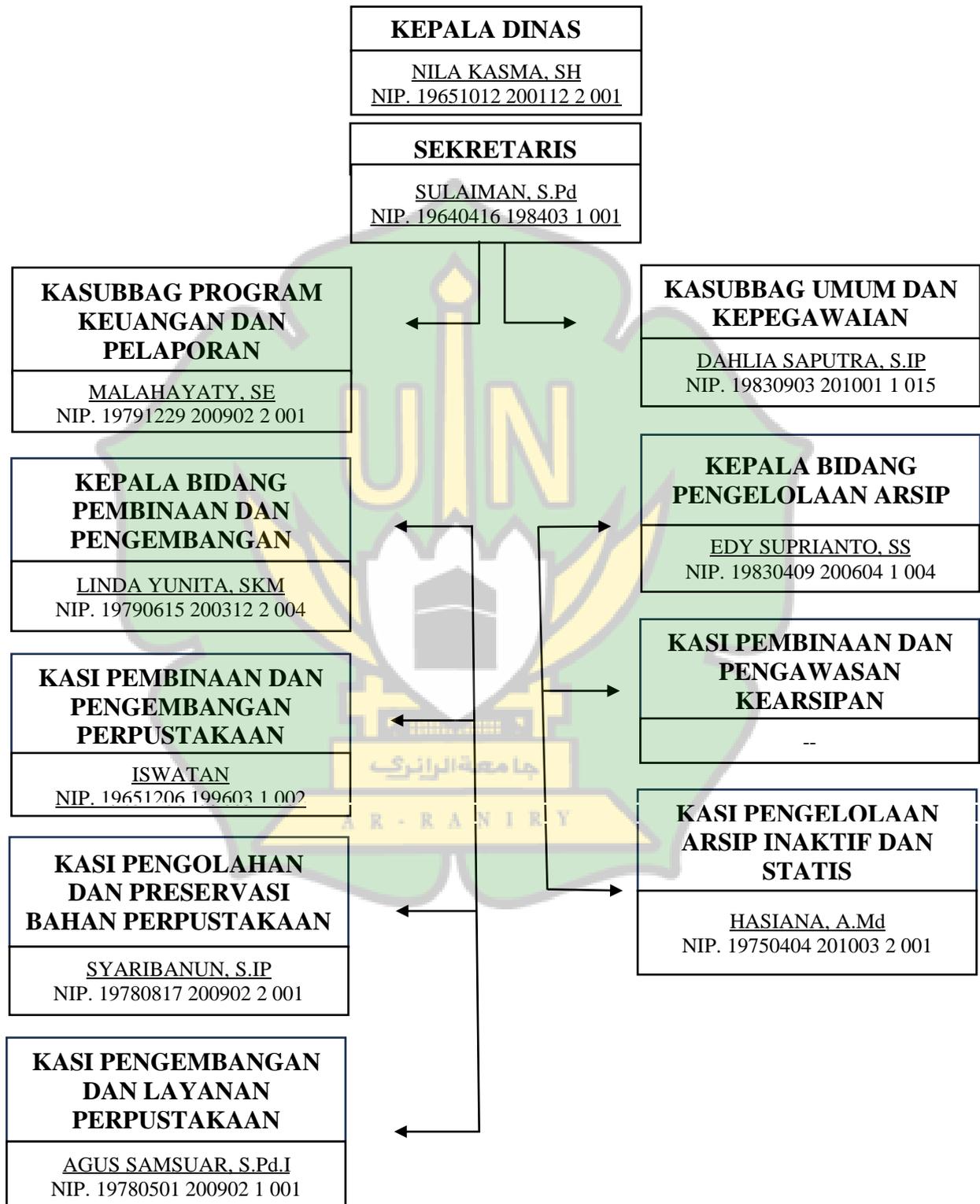
b. Misi

- 1) Mengembangkan budaya masyarakat gemar membaca dan sadar Arsip.
- 2) Meningkatkan sumber daya manusia Perpustakaan Dan Kearsipan.
- 3) Meningkatkan pelayanan, pengelolaan dan pengawasan Perpustakaan Dan Kearsipan.

⁶⁹Hasil Dokumentasi Profil Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

3. Struktur Organisasi dan Tenaga Kerja

Tabel 4. 1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya



B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Penelitian ini difokuskan pada analisis kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Untuk mendapatkan data penulis melakukan wawancara secara langsung dengan pustakawan dan juga kepala dinas perpustakaan di tempat penelitian. Kemudian peneliti memperoleh data wawancara dengan pustakawan dan kepala dinas perpustakaan mengenai analisis kontribusi pustakawan dalam peningkatan mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya, yaitu sebagai berikut:

1. Kontribusi pustakawan dalam memberikan pelayanan sirkulasi dan referensi kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

Kontribusi pustakawan merupakan keikutsertaan dalam mengelola, memberi informasi ataupun melayani pemustaka. Kontribusi pustakawan sangat berperan penting bagi pemustaka demi kelancaran layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Berdasarkan data yang penulis dapatkan di lapangan ada beberapa kontribusi pustakawan dalam pelayanan sirkulasi dan referensi yang berjalan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya, yaitu:

- a) Kegiatan layanan sirkulasi dan referensi

Salah satu kegiatan yang ada pada layanan sirkulasi adalah Proses pinjam meminjam, bahan pustaka, Adapun proses pinjam meminjam merupakan langkah-langkah yang harus diikuti oleh pemustaka untuk

dapat meminjam dan mengembalikan buku dari perpustakaan. Proses ini memungkinkan pengguna untuk mengakses sumber daya perpustakaan dengan cara yang teratur dan terorganisir. Proses pinjam meminjam serta perpanjangan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih menggunakan alur peminjaman dan perpanjangan secara manual sehingga membutuhkan waktu yang sedikit lama.

Hal ini didukung oleh data yang penulis peroleh di lapangan bahwa kegiatan yang ada pada bagian sirkulasi ini meliputi pembuatan kartu anggota, pelayanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi. Peminjaman buku yang ada pada perpustakaan ini masih menggunakan sistem manual dimana buku yang mau dipinjam itu harus dibawa dulu ke layanan sirkulasi untuk dicatat judul, hari/tanggal pinjam dan nama peminjam. Jumlah koleksi yang dipinjam maksimal sebanyak 3 buku dan tidak ada perbedaan antara pemustaka umum atau kepala dinas dengan jangka waktu selama 1 minggu. Jika lebih dari satu minggu buku masih diperlukan maka harus melakukan perpanjangan koleksi, batas perpanjangan boleh berapa kali sampai buku itu sudah tidak diperlukan lagi.⁷⁰

Selain layanan sirkulasi, layanan referensi juga memiliki kegiatan tersendiri yaitu membantu pemustaka dalam menemukan koleksi sesuai dengan keinginan pemustaka, membantu pemustaka menjawab

⁷⁰Cut Nyak Nurlisma, "Kegiatan Layanan Sirkulasi dan Referensi", *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

pertanyaan suatu hal yang berkaitan dengan koleksi referensi dan juga memberi bimbingan kepada pemustaka untuk menemukan koleksi referensi dan mencari informasi yang dibutuhkan. Akan tetapi koleksi yang ada pada layanan referensi tidak dapat dipinjam melainkan hanya bisa baca ditempat atau di fotokopi.⁷¹

Dalam hal ini kepala Dinas menyatakan kegiatan yang ada pada kedua layanan ini berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, bagus tidaknya pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dapat dilihat melalui jumlah kehadiran pengunjung ke perpustakaan, dan juga dengan jumlah layanan yang diberikan kepada pemustaka sehingga dapat meningkatkan kehadiran pemustaka.⁷²

Dari beberapa ungkapan informan di atas dapat dilihat bahwa pustakawan berkontribusi pada layanan sirkulasi dalam hal membantu pemustaka pada proses layanan pinjam meminjam, memberikan informasi tentang kebijakan pinjaman dan menangani proses administratif yang terkait, pada layanan referensi pustakawan juga berkontribusi dalam hal memberikan bantuan secara langsung kepada pemustaka menemukan koleksi yang dibutuhkan, membimbing penelusuran informasi dan memberikan dukungan dalam menemukan jawaban atas pertanyaan pemustaka.

⁷¹Linda Yunita, "Kegiatan Layanan Sirkulasi dan Referensi," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

⁷²Nilu Kasma, "Kegiatan Layanan Sirkulasi dan Referensi," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

- b) Meningkatkan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka

Pustakawan harus memiliki kemampuan yang cukup untuk memberikan pelayanan kepada pemustaka, sehingga layanan yang diberikan itu tidak sekedar layanan, akan tetapi layanan yang berkualitas. Pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya meningkatkan kemampuannya dengan cara mengikuti berbagai kegiatan yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan baik itu kegiatan yang diadakan di dalam daerah maupun di luar daerah.

Sebagaimana data yang penulis dapatkan bahwa pustakawan meningkatkan kemampuannya dengan mengadakan pelatihan baik bagi pustakawan yang background nya ilmu perpustakaan ataupun bukan, dan juga mengikuti pelatihan baik yang diadakan oleh perpustakaan provinsi aceh ataupun pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan nasional. Tujuan dilaksanakan pelatihan ini adalah untuk menambahkan wawasan tentang ilmu perpustakaan yang belum diketahui oleh pustakawan yang bertugas pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya. Dalam hal ini, kepala dinas juga mendukung kegiatan pelatihan ini untuk dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.⁷³

Dalam meningkatkan kemampuan pustakawan diberikan kesempatan untuk mendapatkan pendidikan lebih lanjut atau pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pustakawan terutama pada layanan

⁷³Linda Yunita, "Meningkatkan Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka", *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

sirkulasi, dikarenakan layanan sirkulasi ini adalah layanan yang paling sering berhadapan langsung dengan pemustaka. Selain meningkatkan kemampuan dalam menambahkan wawasan dengan cara mengikuti pelatihan, pustakawan juga meningkatkan kemampuannya dalam berkomunikasi dengan pemustaka seperti menyapa pemustaka dengan ramah saat mereka ke perpustakaan, menanyakan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka, dan kami juga mendampingi pemustaka dalam menemukan koleksi yang mereka butuhkan, seperti mendampingi langsung pemustaka ke rak buku dan menunjukkan dimana lokasi sumber informasi lainnya.⁷⁴

Pelatihan yang diikuti oleh pustakawan didukung penuh oleh kepala dinas perpustakaan dengan mensupport pustakawan untuk bisa mengikuti acara pelatihan, seperti seminar, bimtek baik yang diadakan oleh provinsi maupun nasional, dimana dengan adanya workshop atau bimtek pustakawan dapat meningkatkan kapasitas pustakawan dan menambahkan wawasan tentang ilmu perpustakaan yang baik kemudian mendapatkan informasi terbaru yang dapat diterapkan di masing-masing perpustakaan.⁷⁵

Dari ungkapan beberapa informasi diatas dapat dilihat bahwa pustakawan dapat meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dengan cara mengikuti berbagai pelatihan

⁷⁴Rahma, "Meningkatkan Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka", *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

⁷⁵Nilu Kasma, "Meningkatkan Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka", *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

yang telah dibuat baik itu yang diadakan oleh provinsi maupun nasional dan kegiatan ini juga didukung penuh oleh kepala dinas demi terwujudnya perpustakaan yang memiliki kualitas yang baik.

c) Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan

Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan adalah kunci utama untuk memastikan bahwa perpustakaan berfungsi dengan baik dan memberikan manfaat yang maksimal bagi pemustaka. Kesiapan pustakawan juga mencakup kemampuan dalam merespons kebutuhan pemustaka, pemahaman makna prinsip etika serta menjaga keamanan informasi. Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Nagan Raya sudah cukup baik, selain memberikan pelayanan di dalam perpustakaan pustakawan juga siap melayani pemustaka di luar perpustakaan dengan cara mengadakan perpustakaan keliling.

Berdasarkan data yang penulis dapatkan bahwa dalam memberikan layanan pustakawan harus memiliki pengetahuan, keahlian dan sikap kerja. Setelah pustakawan mengikuti berbagai pelatihan maka pustakawan akan mengaplikasikan atau mempraktekkan pendidikan yang pustakawan dapatkan di pelatihan tersebut. Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan juga memperhatikan kebutuhan pemustaka, membantu pemustaka dalam pencarian informasi dan juga mampu berkomunikasi dengan baik. Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan selain dalam perpustakaan pustakawan juga memberikan layanan dalam bentuk promosi koleksi kepada masyarakat luas untuk

meningkatkan kesadaran pengguna tentang koleksi perpustakaan melalui media sosial seperti instagram dan facebook dan juga melalui perpustakaan keliling. Promosi yang dilakukan itu menggunakan media social akun Instagram dan juga facebook, pada kedua akun itu pustakawan dapat memberitahukan informasi mengenai koleksi yang ada di perpustakaan terutama pada koleksi baru dan juga melakukan promosi koleksi melalui perpustakaan keliling yang dilakukan setiap hari minggu di alun-alun suka makmue dan juga pada hari kantor di sekolah sekolah.⁷⁶

Hal ini juga dibenarkan oleh kepala dinas bahwa kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan itu setelah mengikuti berbagai pelatihan baik yang diadakan oleh perpustakaan provinsi ataupun perpustakaan nasional, ilmu yang didapatkan akan diterapkan pada perpustakaan dan juga pustakawan itu tidak hanya melayani di meja layanan saja, akan tetapi juga mempunyai keharusan untuk meningkatkan kapabilitas dalam melakukan pelayanan publik, pustakawan itu fungsional otomatis semakin sering pustakawan mengikuti pelatihan seperti seminar, bimtek, maka ilmu dan sistem informasi terbaru semakin didapatkan di samping itu juga menambahkan wawasan tentang dunia perpustakaan.⁷⁷

⁷⁶Cut Nyak Nurlisma, "Kesiapan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

⁷⁷Nila Kasma, "Kesiapan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

Berdasarkan data yang diperoleh dilapangan dapat dilihat bahwa pustakawan memiliki kesiapan yang baik dalam memberikan pelayanan setelah mendapatkan pengetahuan dari berbagai kegiatan pelatihan yang diikutinya, kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan tidak hanya didalam perpustakaan saja, tetapi pustakawan juga siap melayani pengguna melalui perpustakaan keliling dan juga pustakawan siap dalam memberitahukan tentang koleksi terbaru dengan cara melakukan promosi koleksi melalui akun media sosial dan juga perpustakaan keliling hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang ada di perpustakaan itu tidak hanya di meja layanan saja tetapi juga tersebar di luar perpustakaan.

d. Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan

Faktor pendukung adalah elemen yang berperan dalam mendukung atau memfasilitasi pencapaian tujuan atau hasil yang diinginkan dalam suatu harapan. Yang menjadi faktor pendukung perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan terdiri dari ketersediaan koleksi yang mencukupi dan relevan, kesediaan pustakawan yang terlatih dan memiliki keterampilan lebih dalam menemukan informasi, kemampuan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan pemustaka dan ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, kualitas layanan itu juga terlihat dari cara pustakawan melayani pemustaka, semakin bagus pelayanan yang diberi kepada pemustaka semakin sering pemustaka berkunjung ke perpustakaan.⁷⁸

⁷⁸Cut Nyak Nurlisma, “Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan,” *Wawancara* (Langsung), 20 September 2023.

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rahma selaku pustakawan layanan Sirkulasi mengatakan bahwa faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan itu juga terlihat dari cara pustakawan melayani pemustaka, semakin bagus pelayanan yang diberi kepada pemustaka semakin sering pemustaka berkunjung ke perpustakaan, dan juga faktor pendukung itu juga tersedianya fasilitas yang cukup, seperti ketersediaan buku sesuai dengan keinginan pengguna.

Berbicara mengenai ketersediaan dan kerelevanan koleksi perpustakaan melakukan analisis kebutuhan pengguna, seperti melalui kotak saran, dan juga melakukan pembaharuan koleksi secara berkala, setiap tahunnya selalu mengajukan pengadaan buku dengan jumlah yang sudah ditentukan dari mulai kebutuhan pengguna baik mahasiswa, pelajar, atau pengguna umum.⁷⁹

Berdasarkan data yang penulis peroleh di lapangan bahwasanya ada berbagai kontribusi pustakawan yang telah dijalankan untuk meningkatkan kualitas layanan terkhusus pada layanan sirkulasi dan referensi. Adapun kontribusi pustakawan pada layanan sirkulasi dan referensi adalah:

- 1) Proses pinjam meminjam atau pinjam pakai
- 2) Meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan kepada pemustaka
- 3) Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan

⁷⁹Nila Kasma, “Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan,” *Wawancara* (Langsung), 20 September 2023.

4) Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan

Kontribusi pustakawan sangat penting dalam menjaga dan mengembangkan perpustakaan serta memberikan akses yang baik kepada pengguna terhadap sumber daya informasi. Dengan adanya kontribusi pustakawan dapat membantu pengguna dalam mencari dan mengakses informasi yang mereka butuhkan dan pustakawan juga berperan dalam mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan mengembangkan koleksi perpustakaan dengan menambah koleksi yang relevan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

2. Kendala yang dihadapi oleh pustakawan pada layanan sirkulasi dan referensi

Pustakawan masih memiliki kendala dalam meningkatkan kualitas perpustakaan baik pada layanan sirkulasi maupun pada layanan referensi. Adapun kendala yang dihadapi oleh pustakawan terdiri dari proses pinjam meminjam yang masih menggunakan sistem manual hal ini dikarenakan belum aktifnya *Online Public Access Catalog (OPAC)*, tidak tersedianya koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka yang diakibatkan oleh keterlambatan pengembalian bahan koleksi oleh pemustaka lain, memiliki ruang yang sempit sehingga membuat pemustaka tidak nyaman saat membaca buku, dan kurang tenaga pustakawan atau staf khusus pada layanan referensi sehingga kurang pengontrolan pemustaka yang berada di ruang referensi.⁸⁰

⁸⁰Rahma, “Kendala pada Layanan Sirkulasi dan Referensi,” *Wawancara 9Langsung*, 20 September 2023.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya terkendala dalam merekrut pustakawan sehingga sumber daya pustakawan yang ada di perpustakaan masih kurang. Ketersediaan pustakawan yang tidak memenuhi kualifikasi sesuai dengan pengetahuan dan keterampilan pada bidang ilmu perpustakaan. Perpustakaan juga memiliki kebijakan terhadap pengembangan koleksi yang digunakan pustakawan sebagai acuan dalam menyeleksi bahan perpustakaan seperti kebijakan dalam memperoleh sumber informasi baru apakah melalui pembelian hibah, atau pertukaran, memiliki kebijakan dalam pemeliharaan bahan koleksi seperti memindahkan koleksi yang sudah usang, rusak atau tidak relevan, dan menambahkan koleksi terbaru ke perpustakaan dengan tahapan melakukan seleksi koleksi, melakukan pengadaan, melakukan penyiangan dan melakukan evaluasi koleksi.⁸¹

Berdasarkan ungkapan informan di atas dapat dilihat bahwa pustakawan masih mengalami kendala baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka ataupun kendala dari sarana dan prasarana di perpustakaan. Dapat diketahui bahwa kendala kendala ini dapat mempengaruhi pencapaian yang diharapkan dan kualitas layanan perpustakaan.

⁸¹Nila Kasma, “Kendala pada Layanan Sirkulasi dan Referensi,” *Wawancara 9Langsung*), 20 September 2023.

BAB V

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan

1. kontribusi pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan pada layanan sirkulasi dan referensi sudah berjalan baik. Hal ini dapat diketahui dari hasil wawancara bersama pustakawan di layanan sirkulasi dan referensi. Bentuk kontribusi yang telah dijalankan oleh pustakawan seperti melakukan proses pinjam pakai bahan koleksi pada layanan sirkulasi, meningkatkan kemampuan dalam memberikan layanan kepada pemustaka, kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan seperti melakukan promosi koleksi kepada pemustaka guna untuk meningkatkan kesadaran pengguna tentang koleksi, dan juga faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan.
2. Kontribusi pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan khususnya pada layanan sirkulasi dan referensi masih mengalami kendala seperti sistem sirkulasi yang berjalan masih menggunakan sistem manual, keterlambatan pengembalian koleksi, memiliki ruangan yang sempit, kurangnya tenaga pustakawan. Selain kendala yang dihadapi oleh pustakawan, perpustakaan juga mengalami kendala dalam merekrut pustakawan sehingga sumber daya pustakawan yang ada di perpustakaan masih kurang.

B. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti menyampaikan saran yang kiranya perlu dipertimbangkan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi pihak pustakawan untuk terus memberikan layanan yang berkualitas kepada pemustaka untuk meningkatkan minat kunjung masyarakat ke perpustakaan dan juga memperhatikan fasilitas yang dibutuhkan oleh pemustaka sehingga dapat memberikan pelayanan yang bagus bagi pemustaka.
2. Untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya terus meningkatkan dan menunjang fasilitas sarana dan prasarana perpustakaan agar pemustaka lebih tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan. Tenaga perpustakaan juga perlu terus dibina melalui pendidikan dan seminar untuk kemajuan suatu perpustakaan dan mensupport pustakawan selama melakukan kegiatan.
3. Kepada peneliti selanjutnya agar dapat menggali lebih luas terkait kontribusi pustakawan dalam meningkatkan mutu layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

DAFTAR PUSTAKA

- A R Mauliza, ‘*Hubungan Kepuasan Pemustaka Dengan Peranan Pustakawan Sebagai Penyedia Informasi Di Perpustakaan Universitas Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh*’, (2022).
- Ahmad Rijali, ‘Analisis Data Kualitatif’, Alhadharah: *Jurnal Ilmu Dakwah*, Vol. 17, No. 33 .(2019).
- apriliah Rahmah, *Analisis Kegiatan Promosi Perpustakaan Sekolah Dan Kaitannya Dengan Peningkatan Minat Kunjung Siswa (Penelitian Di Smp Negeri 3 Montasik Aceh Besar)*, Skripsi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry ,2022.
- Ardella Purwanti And Elva Rahmah, “Sistem Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Smk Tamansiswa Padang”, *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, Vol. 1. No. 1, (September 2012).
- Bambang Hermanto, ‘Kompetensi Pustakawan Dalam Mengelola Layanan Di Perpustakaan Perguruan Tinggi’, *Jurnal Pustaka Ilmiah*, Vol. 5, No. 2. (2020).
- Cut Nyak Nurlisma, "Kesiapan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.
- Cut Nyak Nurlisma, “ Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan,” *Wawancara* (Langsung), 20 September 2023.
- Cut Nyak Nurlisma, “Kegiatan Layanan Sirkulasi dan Referensi”, *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.
- Dini Nurul Nazhifa, ‘Pustakawan Dan Kepustakawanan’, 2022, 1–8 (p. 2) <<https://osf.io/97rcm/download>>.
- Elva Rahmah, *Akses Dan Layanan Perpustakaan: Teori Dan Aplikasi* (Jakarta: Predanamedia Group, 2018).
- Fauzi Eka Putra, “Kompetensi Komunikasi Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan Fauzi Eka Putra,” *Jurnal Iqra*, Vol. 11, No. 02. (2017).
- Hasil Dokumentasi Profil Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.

Hasil Wawancara Bersama Ibu Linda Yunita Selaku Pustakawan Dan Kepala Bidang Pembinaan Dan Pengembangan Pada Tanggal 20 September 2023.

Himayah, "Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan: Menjawab Tantangan Era Teknologi Informasi," *Khizanah Al-Hikmah*, Vol. 1, No. 1, (2013). <http://ejournal.uniks.ac.id/index.php/JTOS/article/view/560>, diakses 14 Juli 2023.

Iryana dan Risky Kaswati, *Teknik Pengumpulan Data*, 2018, 1-17.

Isti Mercyana, *Kontribusi Pustakawan Sekolah Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan SMAN 11 Kota Tangerang Selatan*, 2016.

Isti Suratmi, 'Peran Dan Tanggung Jawab Pustakawan Sebagai Pengelola Informasi Perpustakaan', Issue. 0274, (2019), 1–11.

Kamus Besar Bahasa Indonesia <<https://kbbi.web.id/>>.

Karti Sari Wulandari, 'Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Iain Curup', (2022).

Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana, "Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan," *Jambura Journal of Educational Management*, (online), Vol. 2, No.1 (2021), <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/526>, diakses 12 juni 2023.

Linda Yunita, "Kegiatan Layanan Sirkulasi dan Referensi," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

Linda Yunita, "Meningkatkan Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka", *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

Lisda Rahayu, 'Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan', 1–43.

Lukito and Adhi Utomo, 'MAHASISWA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS', 1-6.

Marsahno Senen, Lasut D. Silangen, And Johny Senduk, "Peranan Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna Di Badan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara," *Jurnal Acta Diurna*, Vol Iv, No.5 (2015), 1–10.

Mathar Muh. Quraisy, *Promosi, Pemustaka, Dan Mutu Layanan Perpustakaan*, ed. by Taufiq Mathar, cet. I (Alaudding University Press, 2021), p. 56 <<http://repositori.uin-alauddin.ac.id/19378/>>.

- Mekar Dwi A Saryono and Rina Devianty, 'Rumusan Masalah, Fokus Penelitian, Judul Penelitian Dan Teori Dalam Penelitian Kualitatif', *Raudhah*, Vol. 4, No. 1, (2016). hal. 171-172 <www.hmtkupunyogya.files.wordpress.com>.
- Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia, 'Keputusan Menteri Ketenagakerjaan Republik Indonesia Nomor 236 Tahun 2019 Tentang Penetapan Standar Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Kategori Kesenian, Hiburan, Dan Rekreasi Golongan Pokok Perpustakaan, Arsip, Museum Dan Kegiatan Kebudayaan Lainnya Bida', 2022, 1-378.
- MENTERI PENDIDIKAN NASIONAL, 'Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan', *PERPUSNAS* (Jakarta: PERPUSNAS, 2007) <https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No._43_Tahun_2007_tentang_Perpustakaan_.pdf>.
- Mercyana Isti, "*Kontribusi Pustakawan Sekolah Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan SMAN 11 Kota Tangerang Selatan*", (2016), hal. 10.
- Muhammad Sufri, *Peningkatan Mutu Pada Program Studi Magister Pendidikan Agama Islam UIN Ar-Raniry*, Tadabbur: Jurnal Peradaban Islam, 3.1 (2021), hal. 20.
- Nila Kasma, "Kesiapan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.
- Nila Kasma, " Faktor Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan," *Wawancara* (Langsung), 20 September 2023.
- Nila Kasma, " Kendala pada Layanan Sirkulasi dan Referensi," *Wawancara* (Langsung), 20 September 2023.
- Nila Kasma, "Kegiatan Layanan Sirkulasi dan Referensi," *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.
- Nila Kasma, "Meningkatkan Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka", *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.
- Rahma, " Kendala pada Layanan Sirkulasi dan Referensi," *Wawancara* (Langsung), 20 September 2023.
- Rahma, "Meningkatkan Kemampuan Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka", *Wawancara* (langsung), 20 September 2023.

- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Antasari Press, 2011.
- Rahmat Iswanto, Marleni, and Okky Rizkyyantha, “*DIMENSI PERPUSTAKAAN: Studi Lingkup Keilmuan Dalam Perpustakaan*,” (Bengkulu: LP2 IAIN Curup).
- Reka Melyana Devi, ‘*Analisis Kinerja Pustakawan Pada Bagian Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Aceh Jaya*’, 2022.
- Rifngatul Chusna, *Strategi Peningkatan Mutu Layanan Perpustakaan Lembaga Pendidikan Islam (Studi Multisitus Di MAN Tulungagung 1 Dan MAN 2 Tulungagung*, (2016), <[http://repo.uinsatu.ac.id/4331/%0Ahttp://repo.uinsatu.ac.id/4331/6/BAB IV hal 87-156.pdf](http://repo.uinsatu.ac.id/4331/%0Ahttp://repo.uinsatu.ac.id/4331/6/BAB%20IV%20hal%2087-156.pdf)>, diakses 10 november 2023.
- Riwani, ‘*Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Perpustakaan Sd Muhammadiyah 2 Pontianak*’, 2018.
- Rizka Halalinatin Thoyyibah, ‘*STANDART KOMPETENSI PUSTAKAWAN PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI NEGERI SE SURABAYA (Studi Deskriptif: Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi Negeri Berdasarkan Standart Kompetensi Kerja Nasional Indonesia Di Bidang Perpustakaan)*’, 1–16.
- Rusandi and Muhammad Rusli, ‘*Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif Dan Studi Kasus*’, *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, Vol. 2, No. 1, (2021).
- Said Abdul Muqodim, ‘*Urgensi Sumber Daya Manusia Pustakawan Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Sma Negeri 7 Kota Jambi*’ (Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin, 2022).
- Sri Endarti, “*Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi Di Perpustakaan*,” Skripsi, 2019, 1–13.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Ed. By Sutopo (Bandung: Alfabeta,Cv, 2020).
- Surokim and others, ‘*Buku Riset Komunikasi: Strategi Praktis Bagi Peneliti Pemula*’, *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 14.1 (2016).
- Syarif Nurpian, ‘*Kontribusi Pustakawan Di Masa Pandemi Dalam Mendukung Kegiatan Belajar Mengajar Di Perpustakaan Sman 14 Bulukumba*’, (2021).
- Syukrinur A Gani, ‘*Kompetensi Pustakawan Referensi Dalam Layanan Informasi : Analisis Konseptual*’, *Libria*, Vol. 12, No. 1. (2020).

- Syukrinur A Ghani, "Membangun Komunikasi Antar Pribadi Dalam Layanan Referensi Perpustakaan," *Libria*, Vol. 11. No. 1. (2019).
- Ulin Nuha, '*Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual*'.
- Umi Kalsum, "Referensi Sebagai Layanan, Referensi Sebagai Tempat: Sebuah Tinjauan Terhadap Layanan Referensi Di Perpustakaan Perguruan Tinggi', *Iqra*," Vol. 10. No. 01 (2016), 132–46.
- Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, (Jakarta: PERPUSNAS, 2007).
- Vivit Afrika, '*Kualitas Pelayanan Perpustakaan Universitas Teuku Umar Dengan Menggunakan Metode Servqual*', 2022.
- Wahyudin Darmalaksana, '*Metode Penelitian Kualitatif Studi Pustaka Dan Studi Lapangan*', April, 2020, 1–6.
- Yuni Septiani, Edo Aribbe, dan Risnal Diansyah, "Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrab Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrab Pekanbaru)," *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, (online), Vol. 3, No. 1 (2020).
- Yunita Olivia Ganda, Nolly S Londa, and Ayu K Putri, '*Penerapan Aplikasi Senayan Library Management System (Slims) Dalam Meningkatkan Layanan Pengguna Di Perpustakaan Unika De La Salle Manado*', (2018).

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Keputusan Pembimbing Skripsi (SK)


SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
NOMOR: 713/Un.08/FAH/KP.004/03/2023

TENTANG
PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH
DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran ujian skripsi mahasiswa pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh di pandang perlu menunjuk pembimbing skripsi tersebut;
b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam surat keputusan ini dipandang mampu dan cakap serta memenuhi syarat untuk diangkat dalam jabatan sebagai pembimbing skripsi.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 74 Tahun 2012 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2005 tentang Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
5. Peraturan Presiden RI No. 64 Tahun 2013 tentang Perubahan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh menjadi Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh;
6. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 12 Tahun 2014 tentang Organisasi dan Tata Kerja UIN Ar-Raniry Banda Aceh ;
7. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 293/KMK.05/2011 tentang Penetapan Institut Agama Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh pada Kementerian Agama sebagai Instansi Pemerintah yang Menerapkan Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum;

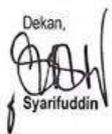
MEMUTUSKAN

Menetapkan : **SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH TENTANG PENGANGKATAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UIN AR-RANIRY BANDA ACEH.**

Kesatu : Menunjuk saudara :
1). Khatib A. Latief, M.LIS (Pembimbing Pertama)
2). Nazaruddin, M.LIS (Pembimbing kedua)
Untuk membimbing Skripsi mahasiswa
Nama : Gusti Safeera
Nim : 190503046
Prodi : Ilmu Perpustakaan (IP)
Judul : Analisis Kontribusi Pustakawan dalam Peningkatan Mutu dan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

Kedua : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki kembali sebagaimana mestinya apabila terdapat kekeliruan dalam Surat Keputusan ini.

Ditetapkan di Banda Aceh
Pada Tanggal 28 Maret 2023

Dekan,

Syarifuddin

Tembusan :
1. Rektor UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh;
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry;
4. Yang bersangkutan untuk dimaklumi dan dilaksanakan;
5. Arsip.

Lampiran 2 : Surat Izin Penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya



PEMERINTAH KABUPATEN NAGAN RAYA
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
Jln. PYM. Presiden Soekarno Komplek Perkantoran
SUKA MAKMUE Kode Pos 23671

Suka Makmue, 21 September 2023

Nomor : 500.10.3.1/278
Lampiran :-
Perihal : Penelitian Ilmiah Mahasiswa

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Adab dan Humaniora
UIN Ar-Raniry Banda Aceh
di-

Banda Aceh

Dengan Hormat,

Sehubungan dengan surat dari Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Fakultas Adab dan Humaniora Nomor: 1665/Un.08/FAHL/PP.00.9/08/2023 tanggal 06 September 2023, perihal Penelitian Ilmiah Mahasiswa,

Kami selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya tidak keberatan untuk mahasiswa dengan nama dibawah ini :

Nama : GUSTI SAFERA
NIM : 190503046
Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Nama tersebut diatas untuk melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya dengan judul "*Analisis Kontribusi Pustakawan dalam peningkatan mutu dan layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya.*"

Demikian kami sampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya, terima kasih.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Nagan Raya



Nilakasmah SH
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19651012 200112 2 001

Lampiran 3 : Surat izin penelitian dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA**

Jl. Syeikh Abdul Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telepon : 0651- 7557321, Email : uin@ar-raniry.ac.id

Nomor : 1665/Un.08/FAH/PP.00.9/08/2023

Lamp : -

Hal : **Penelitian Ilmiah Mahasiswa**

Kepada Yth,

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Pimpinan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry dengan ini menerangkan bahwa:

Nama/NIM : **Gusti Safera / 190503046**

Semester/Jurusan : / Ilmu Perpustakaan

Alamat sekarang : Rukoh, Kecamatan Syiah Kuala, Banda Aceh

Saudara yang tersebut namanya diatas benar mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora bermaksud melakukan penelitian ilmiah di lembaga yang Bapak/Ibu pimpin dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul **Analisis Kontribusi Pustakawan dalam Peningkatan Mutu dan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya**

Demikian surat ini kami sampaikan atas perhatian dan kerjasama yang baik, kami mengucapkan terimakasih.

Banda Aceh, 06 September 2023

an. Dekan

Wakil Dekan Bidang Akademik dan
Kelembagaan,



Berlaku sampai : 06 Desember
2023

Nazaruddin, S.Ag, S.S, M.L.I.S.

Lampiran 4 : Lembar Observasi

LEMBAR OBSERVASI

Nama Peneliti : Gusti Safera

NIM : 190503046

Judul : Analisis Kontribusi Pustakawan Dalam Peningkatan Mutu Layanan

Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Nagan Raya

No	Aspek yang diamati	Ada	Tidak	Keterangan
Layanan Sirkulasi				
1	Menyediakan layanan OPAC		✓	
2	Pelayanan peminjaman dan pengembalian Buku	✓		
3	Peminjaman dan pengembalian secara otomatis		✓	
4	Sanksi ketrlambatan pengembalian buku		✓	
5	Melaksanakan promosi koleksi	✓		
6	Batas waktu peminjaman	✓		
7	Batas koleksi yang dipinjam	✓		
8	Menambahkan koleksi bahan pustaka untuk memenuhi kebutuhan pengguna	✓		
9	Berinteraksi Bersama pemustaka dengan baik	✓		Yang saya amati pustakawan akan berinteraksi dengan pemustaka sesuai dengan keadaan
10	Pemahaman dan keahlian pustakawan dalam menggunakan sistem otomatisasi sirkulasi		✓	
11	Upaya pustakawan untuk memberikan edukasi kepada pengguna terkait cara menggunakan layanan sirkulasi secara efektif.	✓		

12	Membantu pemustaka menemukan koleksi yang dia butuhkan	✓		
13	Meningkatkan kesadaran pengguna terkait koleksi terbaru	✓		
14	Meningkatkan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan	✓		
15	Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan	✓		
Layanan Referensi				
1	Keberadaan pustakawan tetap pada layanan referensi		✓	
2	Ruang baca yang memadai		✓	
3	Kemampuan dalam melayani keluhan pemustaka	✓		
4	Koleksi layanan referensi lengkap	✓		
5	Merespon permintaan dari pengguna	✓		Tidak ada pustakawan tetap di layanan referensi, sehingga pemustaka mendapatkan layanan referensi Ketika pustakawan ada di tempat dan terkadang dibantu oleh pustakawan lain.
6	Kecepatan merespon pemustaka		✓	
7	Membantu pemustaka menemukan koleksi yang dia butuhkan	✓		
8	Meningkatkan kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan	✓		
9	Kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan	✓		

Lampiran 5 : Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara Dengan Pustakawan Layanan Sirkulasi Dan

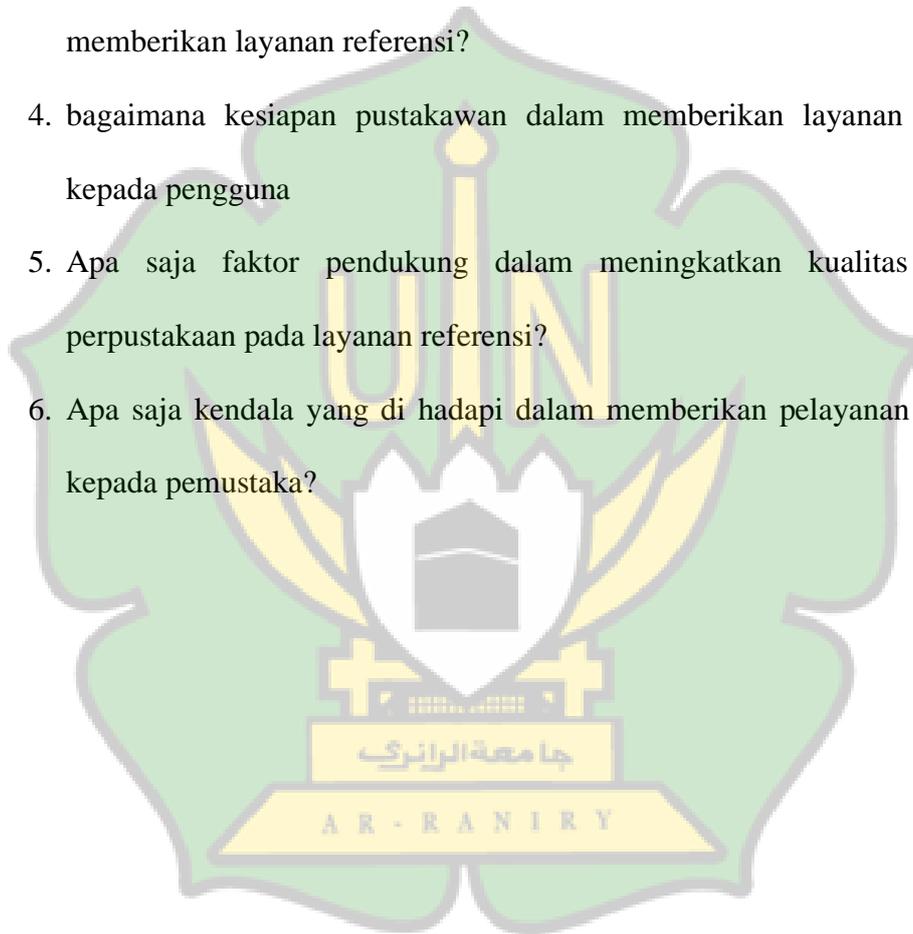
Referensi

A. Layanan Sirkulasi

1. Apa saja kegiatan yang dilakukan pada layanan sirkulasi?
2. Bagaimana anda merespon permintaan dari pengguna yang membutuhkan bantuan untuk mengakses informasi dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan
3. Bagaimana cara anda meningkatkan kemampuan atau keterampilan dalam memberikan layanan sirkulasi?
4. Bagaimana cara anda memberikan pengajaran kepada pemustaka dalam menelusuri informasi yang ada di perpustakaan?
5. Bagaimana alur sistem peminjaman dan pengembalian ataupun perpanjangan koleksi layanan sirkulasi?
6. Bagaimana anda melaksanakan promosi koleksi untuk meningkatkan kesadaran pengguna tentang koleksi perpustakaan?
7. Apa jenis media yang anda gunakan untuk mempromosikan koleksi perpustakaan?
8. Apa saja faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan pada layanan sirkulasi?
9. Apa saja kendala yang anda hadapi dalam memberikan pelayanan sirkulasi kepada pemustaka?

B. Layanan Referensi

1. Apa saja kegiatan yang dilakukan pada layanan referensi?
2. Bagaimana anda merespon permintaan dari pengguna yang membutuhkan bantuan untuk mengakses informasi?
3. Bagaimana cara anda meningkatkan kemampuan atau keterampilan dalam memberikan layanan referensi?
4. bagaimana kesiapan pustakawan dalam memberikan layanan referensi kepada pengguna
5. Apa saja faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan pada layanan referensi?
6. Apa saja kendala yang di hadapi dalam memberikan pelayanan referensi kepada pemustaka?



**Daftar Pedoman Wawancara Dengan Kepala Dinas Perpustakaan Dan
Kearsipan Kabupaten Nagan Raya**

1. Apa strategi anda dalam mengembangkan dan memotivasi pustakawan untuk memberikan layanan yang berkualitas?
2. Bagaimana cara anda menilai kinerja dan kontribusi pustakawan baik dalam penyediaan layanan ataupun promosi perpustakaan?
3. Bagaimana anda memastikan bahwa koleksi perpustakaan tersedia dan relevan bagi pengguna?
4. Apakah Anda mengalami tantangan dalam merekrut dan mempertahankan pustakawan?
5. Bagaimana kebijakan perpustakaan dalam melakukan pengembangan koleksi di Dinas Perpustakaan dan Karsipan Kabupaten Nagan Raya?
6. Tahapan apa saja yang dilakukan perpustakaan dalam melakukan kebijakan pengembangan koleksi?
7. Apakah perpustakaan melakukan program pelatihan untuk meningkatkan kapasitas pustakawan?
8. Bagaimana pustakawan diyakinkan untuk terus mengikuti perkembangan terbaru dalam dunia perpustakaan, seperti teknologi informasi atau literasi informasi?

DOKUMENTASI PENELITIAN

Lampiran 6: Dokumentasi Hasil Penelitian

