

# PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN

Oleh :

Nama : Ade Lestari

Nim : 20.11.147

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

---

## ABSTRACT

ADE LESTARI, 2024, *The Role of Librarians in Improving Services at the South Sumatra Provincial Library*, Department of State Administration at the Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Main Advisor (I) Hendriyenti, S.Ag., M.Pd.I, and Assistant Advisor (II) Ir. H. Heru Adi Putranto, M.Si

A librarian is someone who has competencies obtained through education and/or librarian training and has the task and responsibility to carry out library management and services. Librarians are one of the important factors, because librarians play a role in maintaining the existence of the library. phenomena in librarians at the South Sumatra Provincial Library, the researcher identified several problems, namely the lack of availability of information and librarian services to visitors at the South Sumatra Provincial Library. Accessibility of book collections that are less updated in the South Sumatra Provincial Library. The purpose of the study is to determine and analyze the Role of Librarians in Improving Services in the South Sumatra Provincial Library about the Role of Librarians in Improving Services in the South Sumatra Provincial Library and in this study the author uses qualitative methods, Data Analysis Techniques

The results of the study can be concluded that librarians in services in the South Sumatra library have not been maximized, because it is seen from the availability that has not met the needs of the users, also its accessibility is still not stable, smooth, the evidence is an unstable internet connection. This causes library services to also not be optimal, so that the level of user satisfaction has not been achieved properly. The proof is that there are users who complain because it is difficult to access information about book collections.

Keywords: Role of Librarians, Library Services

---

## A. PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepastakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan merupakan salah satu faktor yang penting, karena pustakawan yang berperan dalam mempertahankan eksistensi perpustakaan. Selain harus bergelar pendidikan ilmu perpustakaan, pustakawan dituntut memiliki kepribadian yang baik, seperti bermoral, luwes, suka membantu, berwawasan luas dan mempunyai inisiatif dan juga inovatif, mampu berkomunikasi dengan baik. Pustakawan harus mampu mengajar, membina, serta membimbing bagaimana menggunakan bahan pustaka untuk kepentingan belajar mengajar.

Mengingat pentingnya keberadaan usaha pustakawan tersebut, maka profesionalisasi pustakawan mutlak dilakukan karena di era ini perpustakaan tidak hanya sebagai gudang tumpukan buku melainkan penunjang pendidikan, menjadi urat nadi dalam proses pembelajaran dan pendidikan. Pustakawan sangat berperan penting dalam sebuah perpustakaan karena dirinyalah sebagai pembina dalam hal memberikan informasi

tentang koleksi atau bacaan.

Pendit (2020:48) memberikan pendapat bahwa jika masyarakat mengalami kerepotan dalam menangani persoalan informasi di dalam kehidupan mereka, dengan itu memerlukan bantuan orang-orang profesional, yaitu orang-orang yang biasa disebut pekerja informasi (*information professionals*).

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 4 yang berbunyi: Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Pustakawan memiliki tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak untuk melaksanakan kegiatan perpustakaan. Kegiatan pustakawan adalah kegiatan ilmiah dan profesional yang meliputi pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem perpustakaan. Pengelolaan adalah kegiatan yang meliputi perencanaan, monitoring, dan evaluasi penyelenggaraan kegiatan perpustakaan. Pengembangan sistem perpustakaan adalah penyempurnaan sistem kepastakawanan yang meliputi pengkajian perpustakaan, pengembangan kepastakawanan, penganalisaan/ pengkritisan karya perpustakaan dan penelaahan pengembangan sistem perpustakaan. Dengan demikian, tugas pustakawan adalah

melaksanakan kegiatan di bidang perpustakaan yang meliputi penyelenggaraan pengelolaan perpustakaan, pelayanan perpustakaan, dan pengembangan sistem perpustakaan dalam rangka mendukung tercapainya visi misi perpustakaan serta tujuan Perpustakaan Nasional yaitu mendukung pemerintah dibidang pendidikan untuk mencerdaskan dan mensejahterakan masyarakat.

Perpustakaan yakni sebagai lembaga yang turut bertanggung jawab dalam penyebaran dan penyediaan informasi dan ilmu pengetahuan, oleh karena masih banyak kurangnya koleksi buku yang dibutuhkan masyarakat maka peran pustakawan melalui kerjasama perpustakaan dapat berperan serta dalam mendorong dimanfaatkannya secara maksimal koleksi pustaka yang telah dihimpun dalam pengadaan buku ini tidak sesuai yang dibutuhkan oleh masyarakat dan banyak mahasiswa meminta dianggarkan buku tentang mahasiswa.

Pustakawan memiliki peran sebagai perantara antara informasi yang ada di perpustakaan dengan pemustaka yang membutuhkan informasi. Hal ini berarti bahwa pustakawan dibutuhkan untuk mengembangkan kompetensinya guna mendukung terciptanya layanan yang berkualitas di dalam perpustakaan. Pustakawan merupakan orang yang ahli mengenai perpustakaan.

Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terletak Di Dijalan Demang Lebar Daun No. 47 Kelurahan Lorok Pakjo Kec. Ilir 1 Kota Palembang dan memiliki jumlah tenaga teknis perpustakaan yang berjumlah 47 orang dan 31 orang pustakawan.

Berdasarkan observasi sementara terdapat fenomena pada pustakawan di Perpustakaan provinsi Sumatera Selatan maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah yaitu :

1. Minimnya ketersediaan informasi dan layanan pustakawan kepadapengunjung di perpustakaan provinsi Sumatera Selatan.
2. Aksebilitas koleksi buku yang kurang update di perpustakaan provinsi Sumatera Selatan.

Apabila hal tersebut terus berlanjut maka tujuan yang ingin dicapai akan sulit diperoleh. Dengan adanya pemberdayaan dan pelatihan di lingkungan perpustakaan akan dapat meningkatkan peranan pustakawan di perpustakaan provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan“**

## **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka permasalahan yang akan dipcahkan oleh peneliti adalah: Bagaimanakah peran pustakawan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?

## **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui dan menganalisis Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

## **B. LANDASAN TEORI**

### **Pengertian Peran**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) *online*, peran adalah bagian yang dimainkan seorang pemain (dalam film sandiwar dan sebagainya). Menurut Soerjono Soekanto (2018:212) peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut menjalankan suatu peranan.

Menurut pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa peran merupakan suatu aspek yang dinamis merupakan tindakan atau prilaku yang dimainkan/dijalankan oleh seorang atau lembaga yang menepati suatu posisi dalam situasi sosial. Dengan adanya peran tersebut diharapkan mampu mengubah sikap/prilaku terhadap lingkungan masyarakat sekitarnya.

Adapun syarat-syarat peran menurut Soerjono Soekanto (2018:243) yaitu sebagai berikut:

1. Peran meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat.
2. Peran adalah suatu konsep prilaku yang dilaksanakan oleh individu dalam masyarakat dalam organisasi.
3. Peran juga dapat dikatakan sebagai prilaku individu, yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi ketidakberhasilan memainkan peran menurut Soejorno Soekarno (2019:243) yaitu sebagai berikut:

1. Konflik peran  
Sering terjadi pada orang yang memegang sejumlah peran yang berbeda adanya harapan-harapan yang bertentangan dalam suatu peran.
2. Peranan tidak sesuai  
Terjadi apabila individu dalam proses transisi merupakan nilai dan sikap.
3. Peran berlebih  
Terjadi apabila individu menerima banyak peran.

Teori yang mendukung penelitian ini adalah *role theory* (teori peran) yang dikemukakan oleh Ralph Linton yang dikutip dalam buku sosiologi sebagai pengantar. Teori peran menekankan sifat individual sebagai perilaku sosial yang mempelajari perilaku sesuai dengan posisi yang ditempatinya pada lingkungan masyarakat. Teori peran mencoba menjelaskan intraksi antara individu dalam kegiatan organisasi, berfokus pada peran yang mereka jalankan.

### **Pustakawan**

Pustakawan adalah seseorang yang diberi tanggung jawab dan memiliki kemampuan dalam mengelola perpustakaan secara baik. Salah satu bagian yang menentukan dari kualitas pelayanan sebuah perpustakaan adalah Pustakawan. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia, Pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan.

Keberhasilan perpustakaan tergantung pada kebijakan yang diterapkan oleh Pustakawan terhadap perpustakaan. Selain memiliki tanggung jawab dalam meningkatkan kualitas perpustakaan, Pustakawan juga mempunyai tugas khusus yaitu meningkatkan budaya baca pemustakanya.

Dalam kamus perpustakaan dan informasi disebutkan bahwa pustakawan adalah orang yang diangkat dalam jabatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi atau jabatan lain dan diberikan hak sesuai dengan pegawai negeri sipil (Sutarno, 2008:179). Sedangkan di dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pada pasal 1 ayat 8 yang telah disebutkan sebelumnya, menjelaskan 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 pusat informasi Hermawan (2010:45-46)

Dari definisi yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi atau kemampuan yang diperoleh dari pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan yang diangkat dan bekerja dalam jabatan perpustakaan dan diberikan hak sesuai dengan pegawai negeri sipil.

Jabatan fungsional pustakawan secara umum jabatan terbagi dalam dua jenis yaitu jabatan struktural dan jabatan fungsional. Jabatan struktural adalah jabatan yang secara tegas ada dalam struktur organisasi yang ditetapkan dengan Keputusan Presiden atau Keputusan Menteri/Pimpinan Lembaga yang bersangkutan dengan

persetujuan tertulis dari menteri yang bertanggung jawab dalam bidang penerbitan dan penyempurnaan Aparatur Negara dan jabatan fungsional adalah jabatan yang walaupun tidak secara tegas tercantum dalam struktur organisasi, tetapi ditinjau dari sudut fungsinya jabatan itu harus ada untuk memungkinkan organisasi itu menjalankan tugas sebagai pustakawan memiliki jenjang karir dan jenjang kepangkatan. Pustakawan ingin meningkatkan karirnya, mereka harus mengikuti serangkaian pelatihan yang intensif. Pelatihan-pelatihan yang diikutinya merupakan proses pembelajaran yang sesuai dengan bidang keahlian kepustakawanan yang tidak diketahui atau dipahami oleh orang awam.

Menurut Muin (2014:196-197) ada beberapa jenjang jabatan fungsional terdiri dari dua kelompok, yaitu:

1. Kelompok Pustakawan Tingkat Terampil (PTT)  
Pustakawan Tingkat Terampil (PPT) adalah yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya Diploma II (D2) Perpustakaan, Dokumentasi dan Informasi atau diploma bidang lain yang disertakan. Pustakawan Tingkat Terampil terdiri dari:
  - a. Pustakawan pelaksana.
  - b. Pustakawan Pelaksana Lanjutan.
  - c. Pustakawan Penyelia.
2. Kelompok Pustakawan Tingkat Ahli (PTA)  
Pustakawan Tingkat Ahli (PTA) adalah pustakawan yang memiliki dasar pendidikan untuk pengangkatan pertama kali serendah-rendahnya sarjana (S1) Perpustakaan, Dokumentasi, dan Informasi atau sarjana bidang lain yang disetarakan. Pustakawan Tingkat Ahli terdiri dari:
  - a. Pustakawan Pertama
  - b. Pustakawan Muda
  - c. Pustakawan Madya
  - d. Pustakawan Utama

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi peran pustakawan dalam meningkatkan budaya baca menurut Lasa HS (2009:176)

1. Pustakawan dapat memberikan layanan dengan cepat tepat dan akurat.
2. Tersedianya koleksi yang memadai dan sesuai yang diharapkan oleh pemustaka.
3. Memenuhi fasilitas pendukung yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
4. Mengembangkan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan perpustakaan dikelola oleh pustakawan profesional.
5. Dapat menyerap apa yang diinginkan oleh pemustaka sehingga fungsi pustakawan sebagai sumber informasi yang optimal

## **Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Peran Pustakawan**

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi peran pustakawan dalam meningkatkan pelayanan menurut Lasa HS (2009:176) Pustakawan dapat memberikan layanan dengan cepat tepat dan akurat.

1. Tersedianya koleksi yang memadai dan sesuai yang diharapkan oleh pemustaka.
2. Memenuhi fasilitas pendukung yang sesuai dengan perkembangan teknologi informasi.
3. Mengembangkan kualitas sumber daya manusia agar pelayanan perpustakaan dikelola oleh pustakawan profesional.
4. Dapat menyerap apa yang diinginkan oleh pemustaka sehingga fungsi pustakawan sebagai sumber informasi yang optimal.

Peranan pustakawan dalam melayani penggunaannya sangat beragam. Di perpustakaan khusus, di samping sebagai pustakawan, dapat pula, menjadi peneliti, minimal sebagai mitra peneliti.

Dalam banyak hal Hermawan, 2010:57, pustakawan memainkan berbagai peran (berperan ganda) yaitu adalah sebagai berikut:

- a. Edukator sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Sebagai pendidik ia harus melaksanakan fungsi pendidikannya yaitu mendidik, mengajar dan melatih.
- b. Manajer sebagai manajer pustakawan harus mempunyai kepemimpinan, kemampuan memimpin, dan menggerakkan, serta mampu bertindak sebagai koordinator dan integrator dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari.
- c. Administrator Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi atas hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.
- d. Supervisor sebagai supervisor pustakawan harus;
  1. Dapat melaksanakan pembinaan profesional, untuk mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan peningkatan semangat kerja dan kebersamaan;
  2. Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan keterampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayaninya;
  3. Mempunyai wawasan yang luas, pandangan jauh ke depan, memahami beban kerja,

hambatan-hambatan, serta bersikap sabar, tetapi tegas, adil, obyektif dalam melaksanakan tugasnya;

4. Mampu koordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembina dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya

Peran utama pustakawan ialah memberikan sumbangan pada misi dan tujuan sekolah, termasuk prosedur evaluasi dan pengembangan serta melaksanakan misi dan tujuan perpustakaan sekolah. Dalam bekerja sama dengan manajemen sekolah, pustakawan harus ikut dalam pengembangan rencana dan implementasi kurikulum.

Pustakawan mesti memiliki pengetahuan dan keterampilan yang berkaitan dengan penyediaan informasi dan pemecahan masalah informasi serta keahlian dalam menggunakan berbagai sumber, baik tercetak maupun elektronik. Pengetahuan, keterampilan dan keahlian pustakawan sekolah harus mampu memenuhi kebutuhan komunitas sekolah. Disamping itu, pustakawan hendaknya memimpin kampanye membaca dan promosi bacaan anak, media dan budaya (Suherman, 2013: 31).

## **Tugas Pustakawan**

Menurut Suharti (2012:1) Pustakawan memiliki tugas meliputi penyelenggaraan adalah sebagai berikut :

- a. Pengelolaan perpustakaan.
- b. Pelayanan perpustakaan.
- c. Pengembangan sistem keperpustakaan.

Menurut Lasa HS (2009:158) supaya pustakawan mampu berperan optimal maka perlu adanya lima 5 kompetensi dalam diri mereka, yaitu kompetensi personal, kompetensi manajemen, kompetensi pendidikan, kompetensi pelayanan, dan kompetensi ilmu pengetahuan.

1. Kompetensi Personal (kepribadian) adalah kompetensi yang harus dimiliki seseorang yang berupa kemampuan pribadi yang diperoleh melalui pada pustakawan adalah agar mereka mempunyai kemampuan dalam hal minat, intelektual, budaya, dan rekreasi; bahasa asing; komunikasi lisan; dan tertulis; antusias terhadap perbukuan, jiwa kepemimpinan dan lain sebagainya.
2. Kompetensi Manajemen adalah kemampuan pustakawan dalam menguasai manajemen perpustakaan dengan baik.
3. Kompetensi Pendidikan adalah kemampuan dan mendorong orang lain siswa, guru,

staf/karyawan) untuk mandiri dalam akses informasi dan pemanfaatan bahan informasi dalam upaya peningkatan kuliatas diri.

4. Kompetensi Pelayanan adalah kemampuan untuk memberikan dan menyediakan, segala jenis pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan
5. Kompetensi Ilmu Pengetahuan adalah kemampuan pustakawan dalam mengelola perpustakaan dengan basis ilmu pengetahuan yang memadai, yaitu ilmu perpustakaan, serta didukung oleh ilmu-ilmu lain yang terkait.

Untuk memenuhi persyaratan jabatan fungsional dan promosi untuk jabatan yang lebih tinggi masing-masing jenjang jabatan pustakawan memiliki tugas pokok yang harus dilakukan.

### **Peran Pustakawan**

Adapun beberapa peran pustakawan diantaranya menurut Muin (2009:176) adalah:

1. Ketersediaan dan Aksesibilitas Koleksi  
Pustakawan bertanggung jawab untuk memastikan bahwa koleksi perpustakaan tersedia dan dapat diakses oleh pengguna.
2. Layanan Referensi  
Pustakawan diharapkan memberikan layanan referensi yang efektif kepada pengguna..
3. Pengembangan Koleksi  
Pustakawan diharapkan untuk terus menerus mengembangkan dan memperbaharui koleksi perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pengguna dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
4. Pengelolaan Teknologi Informasi  
Dalam era digital, pustakawan diharapkan memiliki kemampuan dalam mengelola sistem informasi dan teknologi yang digunakan dalam pengelolaan koleksi dan pelayanan perpustakaan.
5. Pendidikan dan Pelatihan  
Pustakawan diharapkan untuk memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pengguna terkait dengan penggunaan sumber informasi, teknik pencarian informasi, dan teknologi perpustakaan.
6. Kerja Sama dan Kemitraan  
Pustakawan diharapkan bisa menjalin kerja sama dengan berbagai pihak terkait, seperti institusi pendidikan, lembaga pemerintah, dan masyarakat, untuk memperluas akses terhadap sumber-sumber informasi.

### **Pengertian Pelayanan**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhinya (orang) dengan makan, minum, menyediakan keperluan orang, mengiyakan, menerima dan menggunakan.

Sinambela (2014 :5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani.

Dalam pengertian lain, menurut Moenir (2015: 27) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas diketahui bahwa pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang diberikan secara ramah tamah, adil, cepat, tepat, dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya.

- a. Ramah tamah yang dimaksudkan adalah pelayanan yang dilakukan dengan wajah ceria, wajar, dan dengan etika yang baik serta tidak menyinggung perasaan.
- b. Adil artinya pelayanan diberikam menurut antrean.
- c. Cepat dan tepat dimaksudkan pelayanan yang diberikan tidak bertele-tele dan harus baik dan benar.

### **Pelayanan Perpustakaan**

Menurut Rahayu (2014:65), Inti dari layanan perpustakaan yaitu menyediakan berbagai bentuk bahan pustaka secara benar dan akurat serta menyediakan berbagai metode informasi sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, perpustakaan juga harus menyediakan fasilitas untuk memudahkan pengguna menemukan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan informasinya.

Sedangkan menurut Darmono (2007:174), layanan perpustakaan yaitu memberikan sebuah informasi kepada pengunjung perpustakaan mengenai hal-hal sebagai berikut:

1. Memberikan berbagai bentuk informasi yang diperlukan oleh pengunjung perpustakaan, baik itu dimanfaatkan langsung di tempat atau juga untuk dibawa pulang untuk dipakai diluar perpustakaan.
2. Memberikan manfaat untuk pengunjung perpustakaan yaitu berbagai sarana sebagai penelusuran informasi yang terdapat di perpustakaan yang menunjukkan dimana keberadaan sebuah informasi yang ingin dicari.

Dalam Pasal 14 ayat (1) (Undang-Undang Nomor 43, Tahun 2007) mengenai Perpustakaan, memberikan isyarat bahwa pelayanan perpustakaan harus dijalankan secara prima dan terfokus bagi kepentingan pengunjung perpustakaan. Yaitu artinya bahwa layanan perpustakaan harus memusat pada kebutuhan pengunjung perpustakaan.

Perkembangan suatu perpustakaan bisa dilihat dari kualitas pelayanan perpustakaan dari pustakawan terhadap pengunjung, sebab keberhasilan pelayanan dari pustakawan adalah tujuan yang ingin diperoleh dari perpustakaan. Pada saat memberikan pelayanan di perpustakaan mengutamakan kepentingan dari pengguna dan pengunjung dari perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas yaitu dengan memberikan layanan yang bisa memenuhi kebutuhan pengunjung dan pengguna perpustakaan agar merasakan kepuasan atas pelayanan perpustakaan dari pustakawan.

Undang-Undang Nomor 43, Tahun 2007 dalam pasal 14 menyebutkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.
2. Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
3. Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
4. Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.
5. Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.
6. Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan.
7. Layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat 6 dilaksanakan melalui jejaring telematika.

## Standar Nasional Perpustakaan Provinsi

PERPUSNAS RI Nomor 9 tahun 2017 pasal 2 menyebutkan bahwa standar nasional perpustakaan provinsi adalah sebagai berikut :

1. Standar koleksi perpustakaan;
  - a. Koleksi Perpustakaan Provinsi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di provinsi untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah.
  - b. Perpustakaan memiliki jenis koleksi referensi, koleksi umum (koleksi disirkulasikan), koleksi berkala, terbitan pemerintah, koleksi khusus (muatan lokal), koleksi langka, dan jenis koleksi lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat.
  - c. Jenis koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengako-modasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkatan umur, pekerjaan (profesi), dan kebutuhan khusus, seperti kebutuhan penyandang cacat.
  - d. Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah
2. Standar sarana dan prasarana perpustakaan
  - a. Lokasi/lahan
  - b. Gedung
  - c. Ruang perpustakaan
  - d. Sarana perpustakaan
3. Standar pelayanan perpustakaan
  - a. Jenis pelayanan
  - b. Jumlah jam pelayanan
  - c. Kerjasama perpustakaan
  - d. Keanggotaan perpustakaan
  - e. Kunjungan perpustakaan
  - f. Sirkulasi (pinjaman)
  - g. Kepuasan pemustaka perpustakaan
4. Standar tenaga perpustakaan
  - a. Kualifikasi kepala perpustakaan
  - b. Kualifikasi pustakawan
  - c. Kualifikasi tenaga teknis perpustakaan
  - d. Jumlah tenaga
  - e. jumlah tenaga berkualifikasi
5. Standar penyelenggaraan perpustakaan
  - a. Penyelenggaraan perpustakaan
    1. Penyelenggaraan perpustakaan memiliki koleksi, sarana dan prasarana, layanan, tenaga serta anggaran
    2. Perpustakaan provinsi dibentuk oleh Pemerintah Provinsi berdasarkan Peraturan Daerah
    3. Penyelenggaraan perpustakaan provinsi mengacu pada systemnasional perpustakaan

- b. Struktur organisasi
  1. Perpustakaan provinsi merupakan satuan organisasi perpustakaan Perpustakaan. yang dipimpin oleh seorang Kepala
  2. Struktur organisasi Perpustakaan Provinsi mengacu pada Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Nomor 10 tahun. 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Perpustakaan Daerah
6. Standar pengelolaan perpustakaan
  - a. Perencanaan
  - b. Pelaksanaan
  - c. Pengawasan
  - d. Pelaporan
  - e. Anggaran

### **Kualitas Pelayanan**

Kualitas merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Banyak akademis yang mengidentikkan kepuasan pelanggan dengan kualitas jasa (pelayanan), (Arisutha, 2005: 18)

Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Aparat pelayanan hendaknya memahami variabel-variabel pelayanan prima seperti yang terdapat dalam agenda perilaku pelayanan prima sektor publik ESPANAS LAN. Variabel dimaksud adalah (Poltak S, 2006: 8):

1. Pemerintahan yang bertugas melayani
2. Masyarakat yang dilayani pemerintah
3. Kebijaksanaan yang dijadikan landasan pelayanan publik
4. Peralatan atau sarana pelayanan yang canggih
5. *Resources* yang tersedia untuk diracik dalam bentuk kegiatan pelayanan
6. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan asas pelayanan masyarakat
7. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat
8. Perilaku pejabat yang terlibat dalam pelayanan masyarakat, apakah masing-masing telah menjalankan fungsi mereka.

Variabel pelayanan prima di sektor publik seperti di atas dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan berhasil menjadikan kepuasan pelanggan sebagai tujuan utamanya. Agar kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama terpenuhi, aparatur pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa pelanggannya. Kepuasan pelangganlah yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam

pelayanan (Lijan Poltak S, 2006:8)

Menurut Parasuraman, dkk (2018:22) terdapat 4 (empat) determinan kualitas pelayanan yang dapat dirincikan sebagai berikut yaitu:

1. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
2. Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat.
3. Keyakinan (*confidence*), yaitu pengetahuan dan kesopanan pegawai
4. serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau "assurance Berwujud (*tangible*), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi.

### **Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir adalah diagram yang dijadikan sebagai gambaran logika dari tema yang akan ditulis dalam penelitian. Kerangka berpikir tersebut dapat dilihat dari gambar di bawah ini.

## **C. PROSEDUR PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah suatu teknik atau cara mencari, memperoleh, mengumpulkan atau mencatat data, baik berupa data primer maupun data sekunder yang digunakan untuk keperluan menyusun suatu karya ilmiah dan kemudian menganalisa faktor-faktor yang berhubungan dengan pokok-pokok permasalahan sehingga dapat suatu kebenaran data-data yang akan diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kualitatif.

### **Definisi Konsep**

Menurut Umar (2014:51) konsep adalah sejumlah teori yang berkaitan dengan suatu objek. Konsep diciptakan dengan menggolongkan dan mengelompokkan objek-objek tertentu yang mempunyai ciri-ciri yang sama. Maka dari itu konsep merupakan generalisasi dari sekelompok fenomena tertentu, sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai fenomena dengan ciri atau keunikan yang sama. Dalam penelitian ini definisi konsep yang digunakan yaitu :

1. Peran Pustakawan adalah seseorang yang telah ditunjuk dan diberi tanggung jawab dan memiliki kemampuan dan cakapan mengelola perpustakaan sehingga dapat melaksanakan tugas-tugas sehubungan dengan perpustakaan, (Bafadal, 2001: 174)
2. Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas

yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain, (Hardiyansah, 2011:11)

### Definisi Operasional

Definisi operasional ialah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat

diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

Operasionalisasi yang diteliti dapat dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel Operasionalisasi konsep**

No	Konsep	Indikator
1.	<b>Peran Pustakawan</b>  (Muin, 2009:176)	1. Ketersediaan dan Akseibilitas 2. Layanan Referensi 3. Pengembangan Koleksi 4. Pengelolaan Teknologi Informasi 5. Pendidikan dan Pelatihan 6. Kerja Sama dan Kemitraan
2.	<b>Pelayanan Perpustakaan</b>  (Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 2 ayat 3)	1. Jenis pelayanan 2. Jumlah jam pelayanan 3. Kerjasama perpustakaan 4. Keanggotaan perpustakaan 5. Kunjungan perpustakaan 6. Sirkulasi (pinjaman) 7. Tingkat kepuasan pemustaka

### Informan Penelitian

Informan dalam penelitian kualitatif yaitu informan penelitian yang memahami informasi tentang objek penelitian. Informan yang dipilih harus memiliki kriteria agar informasi yang didapatkan bermanfaat untuk penelitian yang dilakukan. Sugiyono (2007:218) Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

Berdasarkan penjelasan tersebut penulis memahami bahwa informan adalah atasan dan bawahan. Dimana terjadi komunikasi yang berlangsung terus menerus, karena informan adalah orang yang terlibat langsung dalam kegiatan yang akan diteliti. Dalam penelitian ini informan yang akan diwawancarai dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel Informan Penelitian**

No.	Informan Penelitian	Jumlah
1.	Sekretaris	1 Orang
2.	Bidang layanan dan informasi perpustakaan	1 Orang
3.	Pustakawan	3 Orang
4.	Pengunjung	2 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>7 Orang</b>

Sumber: Data Primer Kearsipan dan Perpustakaan 2024

### Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017:104) Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama

dari penelitian adalah mendapatkan data. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi  
Observasi adalah penelitian yang dilakukan melalui pengamatan dan pencatatan secara sistematis serta terperinci terhadap masalah yang ada sesuai dengan tujuan penelitian..
2. Wawancara  
Wawancara dilakukan langsung di Perpustakaan Provinsi Sumatra Selatan dengan para informan yang dibutuhkan.
3. Studi Kepustakaan  
Studi kepustakaan adalah membaca buku-buku majalah, serta literatur-literatur yang ada hubungannya dengan penulisan skripsi ini.
4. Dokumentasi  
Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

### Teknik Analisis Data

Teknis analisis data merupakan langkah yang terpenting untuk langkah yang penting untuk memperoleh temuan-temuan hasil penelitian. Adapun proses menganalisis data, metode analisis

dari Miles dan Huberman dalam buku (Kurniawan 2018:240). Bahwa analisis data sebagai berikut:

### 1. Reduksi (Pengumpulan Data)

Jika pengumpulan data itu telah dilaksanakan kemudian data direduksi untuk memilih data yang berarti dan relevan, mengarahkan data pada pemecahan masalah, penemuan, pemaknaan atau menjawab pertanyaan peneliti. Selanjutnya menyusun dan menyederhanakan dengan sistematis dan menjabarkan hal-hal penting mengenai hasil temuan dan maknanya.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data adalah sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat bagan hubungan antara kategori dan sejenisnya Beni Ahmad (2001:90).

### 3. Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dan verifikasi dilaksanakan selama proses penelitian berjalan seperti halnya proses reduksi data setelah data terkumpul sangat mencukupi kemudian dibuat kesimpulan sementara dan sesudah data betul-betul lengkap disusun kesimpulan akhir.

## D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Pada bab ini akan diuraikan data hasil penelitian di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, penelitian dilakukan tentang Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian dilakukan dengan metode observasi, dokumentasi, dan melakukan wawancara dengan tujuh orang informan

Hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dilakukan dengan mengamati, mencatat dan menulis data yang didapat di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Adapun uraian hasil penelitian adalah sebagai berikut:

#### A. Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Untuk menilai Peran Pustakawan Dalam

Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, penulis akan menyampaikan terlebih dahulu beberapa indikator peran pustakawan.

1. Ketersediaan dan Aksesibilitas
2. Layanan Referensi
3. Pengembangan Koleksi
4. Pengelolaan Teknologi Informasi
5. Pendidikan dan Pelatihan
6. Kerja sama dan Kemitraan

Berikut hasil wawancara dengan para informan yang diklasifikasikan berdasarkan indikator di atas.

#### 1. Ketersediaan dan Aksesibilitas

Ketersediaan dan aksesibilitas merupakan dua konsep penting dalam konteks perpustakaan, dan peran pustakawan sangat berpengaruh dalam memastikan kedua hal ini terpenuhi dengan baik.

Peran pustakawan dalam menjaga ketersediaan dan aksesibilitas yang baik di perpustakaan sangat penting untuk memastikan bahwa perpustakaan tidak hanya menjadi tempat dengan koleksi yang kaya, tetapi juga menjadi tempat yang ramah dan mudah diakses bagi semua anggota masyarakat. Melalui upaya mereka, pustakawan dapat meningkatkan penggunaan dan manfaat perpustakaan bagi komunitas yang dilayani.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa peran Pustakawan dalam layanan referensi meliputi membantu pengunjung menemukan informasi yang mereka butuhkan, baik melalui sumber daya fisik seperti buku dan jurnal, maupun sumber daya digital seperti database online, selain itu juga membantu menjawab pertanyaan pengguna mengenai beberapa topik dari penelitian akademis hingga informasi umum, menyediakan akses ke katalog perpustakaan, berbasis data, dan koleksi referensi lainnya, menyediakan akses katalog perpustakaan, berbasis data, dan koleksi referensi lainnya.

#### 2. Pengembangan Koleksi

Pengembangan koleksi dalam peran pustakawan merujuk pada proses perencanaan, pengadaan, pengelolaan, dan pemeliharaan koleksi sumber dayainformasi di perpustakaan.

**Tabel Rekapitulasi Jumlah Koleksi Deposit di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan (Januari - Desember 2023)**

No.	Jenis Koleksi	Januari – Desember 2023	
		Judul	Eksemplar
1.	Buku	119	139
2.	Non Buku	800	936

a. Pustaka Kelabu terdiri dari (Skripsi, Tesis Disertasi)	181	187
Terbitan Berseri (majalah, surat kabar, buletin, jurnal, brosur, Pamphlet dan peta laporan)	619	722
3. Kaset CD/VCD/DVD	131	137
<b>Jumlah</b>	<b>1050</b>	<b>1212</b>

Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan 2024

Dari tabel di atas terlihat koleksi buku yang tersedia di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terhitung dari bulan Januari 2023 – Desember 2023)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa peran Pustakawan dalam pengembangan koleksi meliputi pemilihan dan penilaian buku serta bahan bacaan lainnya untuk memastikan koleksi perpustakaan tetap relevan, melakukan pembelian atau peminjaman buku dari penerbit, distributor, atau perpustakaan lainnya untuk memenuhi kebutuhan pengunjung, mengelola dan mengkatalogkan buku-buku baru agar dapat dengan mudah ditemukan oleh pengguna, menarik buku-buku yang sudah tidak layak pakai atau relavan dari koleksi, selain itu juga berperan mengelola anggaran yang dialokasikan untuk pembelian buku dan bahan koleksi lainnya.

### 3. Pengelolaan Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa peran Putakawan dalam pengelolaan teknologi informasi meliputi mengelola dan memelihara perangkat keras dan perangkat lunak yang digunakan dalam perpustakaan serta memberikan dukungan teknis kepada staf dan pengguna terkait masalah teknologi informasi, menjamin keamanan dan privasi data pengguna dan informasi perpustakaan serta mengintegrasikan berbagai sistem informasi perpustakaan untuk memastikan alur kerja yang efisien, selain itu juga membantu pengunjung dalam menggunakan teknologi yang tersedia di perpustakaan, serta mengelola dan memastikan bahwa katalog online, sistem manajemen berfungsi dengan baik.

### 4. Pendidikan dan Pelatihan

Berdasarkan hasil wawancara, terlihat bahwa peran Pustakawan dalam Pendidikan dan Pelatihan adalah memberikan pelatihan, seminar, workshop untuk staf perpustakaan mengenai berbagai topik terkait perpustakaan dan teknologi informasi, mengevaluasi efektivitas progam pelatihan dan pembelajaran yang diberikan, serta mengumpulkan *feedback* untuk perbaikan masa depan, selain itu juga berperan mengajarkan pengguna bagaimana mencari, mengevaluasi dan menggunakan informasi secara efektif, termasuk keterampilan pencarian database.

## 5. Kerjasama dan Kemitraan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa peran Pustakawan dalam kerjasama dan kemitraan meliputi membangun dan mengelola kerjasama serta kemitraan dengan berbagai pihak termasuk dengan sekolah, universitas, lembaga pemerintah, organisasi non-profit, dan komunitas lokal untuk memperluas layanan dan sumber daya perpustakaan, menilai efektivitas kemitraan dan kerja sama, serta mengumpulkan *feedback* untuk perbaikan atau pengembangan kemitraan dimasa depan, selain itu juga mempromosikan program dan layanan perpustakaan melalui jaringan mitra dan saluran komunikasi bersama, menyusun laporan dan dokumentasi mengenai hasil dan dampak dari Kerjasama.

### B. Pelayanan Perpustakaan

Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 2 Pelayanan perpustakaan adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna melalui penyediaan, pengelolaan, dan pemanfaatan koleksi serta sumber daya informasi yang dimilikinya. Pelayanan perpustakaan bertujuan untuk mendukung pembelajaran, penelitian, dan rekreasi bagi penggunanya.

#### 1. Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, terlihat bahwa jenis pelayanan yang ada di perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, layanan referensi, program pendidikan, serta memberikan pelatihan atau seminar dan juga disediakan layanan pemesanan buku, perpanjangan waktu pinjam dan pemberitahuan melalui email atau SMS kepada pengunjung. Bahkan jenis pelayanan di perpustakaan ini telah menyediakan akses ke berbagai sumber daya digital, menyediakan layanan referensi virtual melalui email dan chat untuk memudahkan akses untuk menemukan informasi yang mereka butuhkan.

#### 2. Jumlah Jam Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat penulis simpulkan bahwa perpustakaan tersebut pada hari Senin sampai Jumat dibuka pukul 9 pagi hingga pukul 8 malam

dan pada hari sabtu buka mulai pukul 10 pagi hingga 6 sore, serta pada hari minggu buka pada pukul 12 siang hingga pukul 5 sore yang bertujuan agar pengunjung dapat berkunjung ke perpustakaan sesuai dengan jam pelayanan.

### 3. Kerjasama Perpustakaan

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat penulis simpulkan bahwa kerjasama perpustakaan tersebut dengan berbagai pihak seperti sekolah, universitas dan juga Dinas Pendidikan yang ada di wilayah Provinsi Sumatera Selatan bertujuan untuk meningkatkan minat baca para pengunjung agar dapat menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

### 4. Keanggotaan Perpustakaan

Menurut Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah, keanggotaan perpustakaan adalah

status yang diberikan kepada individu yang memenuhi syarat untuk menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan secara penuh.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat penulis disimpulkan bahwa keanggotaan perpustakaan meliputi semua kalangan baik itu mahasiswa, pelajar, maupun masyarakat umum, yang telah mendaftar baik secara online maupun offline dengan cara mengisi form yang telah disediakan.

### 5. Kunjungan Perpustakaan

Menurut Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah, kunjungan perpustakaan adalah kegiatan yang dilakukan oleh pengguna perpustakaan untuk memanfaatkan layanan dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.

**Tabel Rekap Jumlah Pengunjung di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan  
Periode 01 Januari sd 31 Desember 2023**

Pekerjaan	Anggota		Bukan Anggota		Jumlah		Total
	Pria	Wanita	Pria	Wanita	Pria	Wanita	
SD	904	857	1100	1441	2004	1425	4302
SLTP	49	179	203	268	252	294	699
SMA	815	979	599	1142	1414	2121	3535
Mahasiswa	17588	29037	3735	9153	21323	38190	59513
Umum	1514	1346	760	805	2274	2151	4425
Dosen	253	135	138	110	391	245	636
Pegawai	713	728	153	344	866	1072	1938
Banpustaka	238	297	18	12	256	309	565
Anak-anak							6283
<b>Total</b>	<b>22074</b>	<b>33558</b>	<b>6706</b>	<b>13275</b>	<b>28780</b>	<b>46833</b>	<b>81896</b>

Sumber: layanan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan 2024

Dari tabel di atas dapat dilihat jumlah pengunjung di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan periode bulan Januari hingga bulan Desember 2023.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat penulis simpulkan bahwa kunjungan perpustakaan memang perlu dijadwalkan karena merupakan bagian penting dalam kegiatan perpustakaan ke berbagai instansi termasuk sekolah dan universitas, yang memiliki tujuan agar dapat mencapai visi dan misi serta umpan balik dalam kegiatan tersebut.

### 6. Sirkulasi Peminjaman

Menurut Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah, sirkulasi peminjaman adalah proses yang melibatkan peminjaman dan pengembalian

bahanpustaka oleh anggota perpustakaan.

### Tingkat Kepuasan Pemustaka

Menurut Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Sekolah Menengah, tingkat kepuasan pemustaka adalah ukuran yang digunakan untuk menilai sejauh mana layanan dan fasilitas perpustakaan memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan dapat penulis simpulkan bahwa tingkat kepuasan pemustaka melalui kotak kepuasan dan kuesioner online mencapai nilai 70% dan 75%. Sebagai alat ukur untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, sehingga dapat memberikan manfaat maksimal bagi pemustaka.

## **Pembahasan**

Perpustakaan yang baik sudah sepatutnya memiliki pustakawan yang kompeten di bidangnya. Oleh karena peran pustakawan sekarang semakin berkembang dari waktu ke waktu, tidak hanya memberikan pelayanan sirkulasi buku. Tetapi juga membutuhkan kesediaan informasi yang cepat, tepat, akurat, dan efisien dalam hal waktu dan biaya.

### **A. Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Pelayanan di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas, maka pembahasannya dapat dijelaskan berikut ini.

#### **1. Ketersediaan dan Aksesibilitas**

Sejalan dengan pendapat Muin (2009:176) bahwa peran Pustawakan dalam hal Ketersediaan dan Aksesibilitas bertanggung jawab untuk memastikan bahwa koleksi perpustakaan tersedia dan dapat diakses oleh pengguna. Hal ini termasuk dalam pemilihan, pengadaan, pemeliharaan, dan penyajian koleksi perpustakaan. Dengan menjalankan peran ini, pustakawan dapat memastikan bahwa koleksi perpustakaan tidak hanya tersedia tetapi juga mudah diakses oleh semua pengguna, sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi mereka dengan efektif.

#### **2. Layanan Referensi**

Sejalan dengan pendapat Muin (2009:176) bahwa peran Pustawakan dalam hal Layanan Referensi merupakan salah satu peran utama pustakawan di perpustakaan. Dengan memberikan layanan referensi yang efektif, pustakawan membantu pengguna dalam menemukan dan memanfaatkan informasi yang mereka butuhkan untuk keperluan akademis, profesional, atau pribadi.

#### **3. Pengembangan Koleksi**

Sejalan dengan pendapat Muin (2009:176) bahwa peran Pustawakan dalam hal pengembangan koleksi merupakan salah satu peran utama pustakawan di perpustakaan. Dengan menjalankan peran ini, pustakawan dapat memastikan bahwa koleksi perpustakaan tetap relevan, up-to-date, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengembangan koleksi yang efektif merupakan kunci untuk menyediakan bahan pustaka yang berkualitas dan mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan rekreasi pengguna perpustakaan.

## **4. Pengelolaan Teknologi Informasi**

Sejalan dengan pendapat Muin (2009:176) bahwa peran Pustawakan dalam hal pengelolaan teknologi informasi merupakan bagian penting dari peran pustakawan di perpustakaan. Dengan menjalankan peran ini, pustakawan dapat memastikan bahwa perpustakaan tetap relevan di era digital dan mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara efektif dan efisien. Pengelolaan teknologi informasi yang baik adalah kunci untuk menyediakan akses yang mudah dan cepat ke berbagai sumber daya informasi.

## **5. Pendidikan dan Pelatihan**

Sejalan dengan pendapat Muin (2009:176) bahwa peran Pustawakan dalam hal Pendidikan dan Pelatihan tidak hanya bertanggung jawab dalam pengelolaan koleksi dan layanan referensi, tetapi juga berperan aktif dalam memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pengguna perpustakaan. Dengan menjalankan peran dalam pendidikan dan pelatihan, pustakawan tidak hanya membantu pengguna dalam memanfaatkan sumber daya perpustakaan, tetapi juga meningkatkan literasi informasi mereka.

## **6. Kerjasama dan Kemitraan**

Sejalan dengan pendapat Muin (2009:176) bahwa peran Pustawakan dalam hal kerjasama dan kemitraan perlu menjalin hubungan yang kuat dengan berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan memperluas akses informasi bagi pengguna. Dengan menjalin kerjasama dan kemitraan yang kuat, pustakawan dapat meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, memperluas akses informasi, dan mendukung kebutuhan informasi pengguna dengan lebih baik.

## **B. Pelayanan Perpustakaan**

Pelayanan perpustakaan adalah semua bentuk layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan informasi, pendidikan, penelitian, dan rekreasi. Pelayanan ini melibatkan berbagai aktivitas yang dilakukan untuk membantu pengguna dalam mengakses, mencari, dan memanfaatkan koleksi dan sumber daya perpustakaan. Tujuan utama dari pelayanan perpustakaan adalah untuk memberikan kemudahan, aksesibilitas, dan kepuasan kepada pengguna dalam menggunakan fasilitas dan layanan perpustakaan.

### **1. Jenis Pelayanan**

Sejalan dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun

2017, Pasal 2, tentang jenis pelayanan menekankan pentingnya menyediakan berbagai jenis pelayanan yang komprehensif di perpustakaan. Tujuan utama dari layanan ini adalah untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, meningkatkan literasi informasi, mendukung kegiatan akademis, dan menyediakan akses yang luas dan adil terhadap sumber daya perpustakaan. Dengan layanan yang beragam dan berkualitas, perpustakaan dapat memainkan peran penting dalam mendukung pendidikan, penelitian, dan pengembangan komunitas.

## **2. Jumlah Jam Pelayanan**

Sejalan dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, Pasal 2, tentang jumlah jam pelayanan yang memadai di perpustakaan untuk memastikan aksesibilitas dan kemudahan bagi semua pengguna. Dengan jam pelayanan yang diatur dengan baik, perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi, serta mendukung aktivitas belajar dan penelitian pengguna.

## **3. Kerjasama Perpustakaan**

Sejalan dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, Pasal 2, tentang Kerjasama perpustakaan merupakan elemen kunci untuk meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan perpustakaan. Dengan menjalin kerjasama yang efektif, perpustakaan dapat memperluas akses ke sumber daya, meningkatkan layanan kepada pengguna, dan berkontribusi secara lebih besar terhadap pengembangan masyarakat.

## **4. Keanggotaan Perpustakaan**

Sejalan dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017 Pasal 2, tentang keanggotaan perpustakaan bahwa proses pendaftaran, jenis keanggotaan, hak dan kewajiban anggota, serta pengelolaan data anggota adalah elemen-elemen utama yang harus dikelola dengan baik untuk memastikan akses yang efisien dan adil bagi semua pengguna. Dengan pengelolaan keanggotaan yang baik, perpustakaan dapat memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan informasi komunitas secara efektif.

## **5. Kunjungan Perpustakaan**

Sejalan dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, Pasal 2, tentang kunjungan perpustakaan harus dikelola dengan baik untuk memastikan akses yang luas dan efektif bagi semua anggota masyarakat.

Pengaturan jam buka yang fleksibel, fasilitas yang mendukung, dan program-program khusus untuk kunjungan kelompok adalah kunci untuk meningkatkan partisipasi dan kepuasan pengguna. Dengan pendekatan yang baik terhadap kunjungan, perpustakaan dapat berfungsi sebagai pusat informasi dan pendidikan yang vital bagi komunitasnya.

## **6. Sirkulasi Peminjaman**

Sejalan dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, Pasal 2, tentang sirkulasi peminjaman mencakup berbagai aspek pengelolaan bahan pustaka, dari pendaftaran peminjaman hingga pengembalian dan perpanjangan. Proses ini penting untuk memastikan akses yang efisien dan adil bagi semua pengguna serta untuk menjaga kualitas dan ketersediaan koleksi perpustakaan. Dengan sistem manajemen sirkulasi yang baik, perpustakaan dapat memberikan layanan yang efektif dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

## **7. Tingkat Kepuasan Pemustaka**

Sejalan dengan Peraturan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2017, Pasal 2, tentang Tingkat Kepuasan Pemustaka merupakan aspek penting dalam pengelolaan perpustakaan. Dengan menggunakan metode pengukuran yang tepat, melakukan analisis umpan balik, dan menerapkan tindakan perbaikan, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa kebutuhan serta harapan pemustaka terpenuhi. Kepuasan pemustaka yang tinggi mencerminkan efektivitas layanan perpustakaan dan kontribusinya terhadap pendidikan dan informasi masyarakat.

## **E. SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dalam pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa peran pustawakan dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan Sumatera Selatan belum maksimal, dilihat dari ketersediaan koleksi buku belum memenuhi kebutuhan pemustaka karena koleksi buku yang tersedia masih terdapat koleksi buku yang lama dan sudah tidak update lagi, juga aksesibilitasnya masih belum stabil, dilihat dari koneksi internet yang digunakan belum memenuhi kapasitas mbps yang tersedia, sehingga koneksi internetnya menjadi lambat. Hal tersebut menyebabkan pelayanan perpustakaan belum maksimal, sehingga tingkat kepuasan pemustaka belum tercapai dengan baik. Buktinya ada

pemustaka yang mengeluh karena susah mengakses informasi tentang koleksi buku.

### Saran

Berdasarkan simpulan di atas, maka peneliti memberikan saran kepada perpustakaan dan pustakawan diharapkan dapat berperan dalam menambah ketersediaan dan aksesibilitas dengan cara berusaha menambah koleksi buku dan memperbaiki aksesibilitas dengan mengganti koneksi internet dari brand Indihome beralih ke brand My Republik yang cenderung lebih cepat mengakses internetnya dengan kapasitas mbps yang lebih besar, sehingga tingkat kepuasan pemustaka dapat tercapai.

### F. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, Sudirman, Said Maskur dan Muhammad Jailani. *Manajemen Perpustakaan*. Riau: Indragiri, 2019.
- Anwar, Syaifuddin. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar, 1999.
- Azizah, Habibatul. Peran Pustakawan Dalam Menumbuhkan Minat baca Siswa SMPN 2 Way Pengubuan Lampung Tengah. *Skripsi*, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2018.
- Basuki, Sulistyono. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Dapartemen Pendidikan dan Kebudayaan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005.
- Fahdin. Peranan Pustakawan Dalam Memotivasi Mahasiswa Untuk Mendayagunakan Perpustakaan STKIP BIMA. *Skripsi*, UIN Alauddin Makassar, 2016.
- Hardjoprakoso, Martini. *Panduan Penyelenggaraan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 1992.
- Istiarni, Atin dan Triningsih. *Jejak Pena Pustakawan*. Bantul DIY: Azyab Mitra Media, 2018.
- Jabbar Nurfaidah. Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Mesjid Al-Markaz Al-Islami Makassar. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2015.
- Nurhayati, Anna. "Perkembangan Perpustakaan dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi Masyarakat." *Jurnal Perpustakaan* 9, no. 1 (Desember 2018).
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif*. Solo: Cakrabooks, 2014. Perpustakaan Nasional RI. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Perpustakaan Umum dan Khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2011.
- Perpustakaan Nasional RI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tentang Perpustakaan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 2007.
- Rahim, Farida. *Pengajaran Membaca di Sekolah Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Rahmah, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Prenada media Group, 2018.
- Rovikoh, Siti. Peran Pustakawan Dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019.
- Rukin. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Takalar: Yayasan Ahmar Cendekia Indonesia, 2019.
- Safri. Perilaku Pustakawan Dalam Pelayanan Pemustaka Di Perpustakaan Universitas Patria Artha Kabupaten Gowa. *Skripsi*, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017.
- Siregar, Muhammad Riandy Arsin. "Kompetensi Yang Harus Dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan)," *Jurnal Iqra'* 9, no. 2 (Oktober 2015).
- Sitoyo, Sandu dan M. Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015.
- Supriyanto, Wahyu. "Peran Pustakawan Dalam Mendukung Pengembangan Perguruan Tinggi Bertaraf Internasional," *Jurnal Acta Diurna* 6, no. 4 (2015).
- Sutarno. *Perpustakaan Umum Pemerintah Provinsi Jakarta*. Jakarta: Sinar Harapan, 2003.
- Yusuf, Pawit M.. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana, 2013.
- Yusuf, Taslimah. *Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka, 1997.