

**PERANAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN IAIN CURUP**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)
dalam Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam



OLEH

KARTI SARI WULANDARI

NIM: 18691009

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
2022/1443 H**

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Rektor IAIN Curup

Di

Tempat

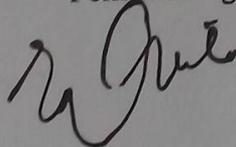
Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Setelah diadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara **Karti Sari Wulandari** yang berjudul "**Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup**" sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN Curup).

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatian kami ucapkan terima kasih.
Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Curup, Juli 2022

Pembimbing I



Dr. Rahmat Iswanto, M.Hum
NIP.197311222001121001

Pembimbing II



Okky/Rizkyantha, MA
NIP.199404222019031007

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Karti Sari Wulandari
Nomor Induk Mahasiswa : 18691009
Jurusan : Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan seperlunya.

Curup, Juli 2022

Penulis



Karti Sari Wulandari

NIM. 18691009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

Jalan : Dr. AK Gani No. 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id KodePos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: 280 /In.34/FU/PP.00.9/ /2022

Nama : **Karti Sari Wulandari**
NIM : **18691009**
Fakultas : **Ushuluddin Adab dan Dakwah**
Prodi : **Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**
Judul : **Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup**
Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : **Kamis, 11 Agustus 2022**
Pukul : **08.00-09.00 WIB**
Tempat : **Ruang Dosen FUAD**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Curup, Agustus 2022

TIM PENGUJI

Ketua,

Dr. Rahmat Iswanto, M.Hum
NIP. 197311222001121001

Sekretaris,

Okky Rizkyantha, MA
NIP 199404222019031007

Penguji I,

Dr. Guntur Gunawan, M.Kom
NIP. 198007032009011007

Penguji II,

Marleni, M.Hum
NIP 198504242019032015

**Mengetahui,
Dekan**



Dr. Nelson, S. Ag., M.Pd.I
NIP. 196905041998031006

MOTTO

Jadikanlah ketegaran hati sebagai pegangan diri dalam menghadapi

kesulitan,

Karena yang terbaik akan muncul dari kesulitan

(Penulis)

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur saya haturkan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia dan kemudahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan segenap hati dan ketulusan hati, saya persembahkan skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tuaku, Ayah (Amran Duna) dan Mama (Nurlela) serta keluarga besarku yang selalu mendukung di setiap keadaan, memberikan doa serta kasih sayang sehingga penulis bisa mewujudkan impian penulis.
2. Saudaraku, mbakku (Mbak Iin) dan kakak laki-laki (Abang Deka) yang selalu mendukung dalam setiap keadaan apapun.
3. Bapak/ibu dosen program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (Pak Rahmat Iswanto, Ibu Marleni, Pak Rona Putra, Pak Okky Rizkyantha, Pak Rhoni Rodin, Ibu Yuyun Yumiarti, Pak Guntur Gunawan, dan Pak Jurianto) yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.
4. Sahabat dekatku Cherilla Azzahra, Rince Niswari Fitri, Elza Vinora, dan Titik Islami Rahayu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji syukur penulis sampaikan atas kehadiran Allah SWT, karena berkat karunia dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah, yang berjudul: ***“Peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup”*** ini dengan baik. Sholawat beserta salam tak lupa kita haturkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan sahabatnya, berkat beliau kita bisa merasakan nikmat karunia di zaman yang penuh rahmat dan ilmu pengetahuan.

Penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya izin Allah SWT serta bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan rasa terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN Curup), Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd. I, Wakil Rektor I Bapak Dr. Muhammad Istan, SE. M. Pd, Wakil Rektor II Bapak Dr. KH. Ngadri, M. Ag, dan Wakil Rektor III Dr. Fakhruddin, S. Ag.
2. Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah Dr. H. Nelson, S. Ag., M.Pd. I, Bapak Wakil Dekan I Bapak Dr. Rahmat Iswanto, S.Ag, SS, M.Hum, Ibu Wakil Dekan II Ibu Bakti Komalasari, M.Pd. I.
3. Ibu Marleni, M.Hum selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam.
4. Bapak Okky Rizkyantha, MA selaku Pembimbing II yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/ibu dosen program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (Pak Rahmat Iswanto, Ibu Marleni, Pak Rona Putra, Pak Okky Rizkyantha, Pak Rhoni Rodin, Ibu Yuyun Yumiarti, Pak Guntur Gunawan, dan Pak Jurianto) yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat bagi penulis selama proses perkuliahan.

6. Kepada kepala perpustakaan (Ibu Eke Wince), pustakawan (Ibu Hasni Hartati, Ibu Sulistyowati, Ibu Maisonah, Ibu Rika Nanda, dan Pak Jurianto) serta Ibu Amel, Ibu Ratna dan Ibu Hayuning di UPT Perpustakaan IAIN Curup yang telah banyak membantu penulis selama penelitian serta telah banyak membimbing penulis dalam belajar secara praktek di Perpustakaan IAIN Curup.
7. Seluruh dosen dan karyawan/i di IAIN Curup yang memberikan bimbingan selama perkuliahan ini.
8. Kepada orang tua saya tercinta yang sangat berjasa dan selalu mendukung saya dalam setiap keadaan.

Atas segala bantuan yang diberikan dalam penulisan skripsi ini, semoga Allah SWT membalas kebaikan dan bantuan dari semua pihak. Aamiin...

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Curup, Juli 2022

Penulis

Karti Sari Wulandari

NIM. 18691009

ABSTRAK

Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup

Oleh:

Karti Sari Wulandari
18691009

Penelitian ini dilakukan memiliki beberapa tujuan yaitu untuk mengetahui peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi dan hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara atau *interview*, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan data primer. Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan atau sumber informasi berupa artikel ilmiah, buku, dan dokumen lainnya yang mendukung penelitian. Selanjutnya peneliti menggunakan teknik analisis data yaitu mereduksi data, menyajikan data, dan menarik kesimpulan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa ada beberapa peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi yaitu pustakawan meningkatkan kualitas kompetensi dalam memberikan pelayanan sirkulasi, pustakawan menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik kepada pemustaka guna untuk mewujudkan pelayanan yang baik dan maksimal, pustakawan melengkapi sarana dan prasarana yang nyaman sehingga pemustaka dapat menggunakan fasilitas yang tersedia dengan nyaman, dan pustakawan mengadakan pendidikan pengguna (*user education*) agar pemustaka dapat mengenal dan memanfaatkan layanan perpustakaan dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan salah satunya di layanan sirkulasi seperti menggunakan alat telusur informasi koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan yaitu komputer OPAC (*Online Public Access Catalogue*). Lalu, hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup yaitu minimnya jumlah pustakawan yang menjadi terkendala dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka salah satunya di layanan sirkulasi, minimnya anggaran dana juga menjadi kendala bagi pustakawan dalam melakukan kegiatan operasional dalam mengelola layanan perpustakaan salah satunya di layanan sirkulasi.

Kata Kunci : Peran Pustakawan, Kualitas Layanan, dan Layanan Sirkulasi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Batasan Masalah	4
D. Tujuan Penelitian	5
E. Manfaat Penelitian	5
F. Kajian Literatur	5
BAB II TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR	
A. Landasan Teori	9
1. Peranan	9
2. Pustakawan	10
3. Peranan Pustakawan	11
4. Kualitas Layanan	14
5. Layanan Sirkulasi	16
B. Kerangka Berpikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	22
B. Lokasi Penelitian	22
C. Waktu Penelitian	23
D. Subjek Penelitian	23
E. Data dan Sumber Data	24
F. Teknik Pengumpulan Data.....	24

G. Teknik Analisis Data	25
H. Triangulasi Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Curup.....	29
B. Demografi Informan	38
C. Hasil Penelitian	38
D. Pembahasan	46
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	53
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Riwayat Kepemimpinan Perpustakaan IAIN Curup	30
Tabel 4.2 Sejarah Pergantian Gedung Perpustakaan IAIN Curup	33
Tabel 4.3 Koleksi Perpustakaan IAIN Curup	33
Tabel 4.4 Jenis Keanggotaan Perpustakaan IAIN Curup	37
Tabel 4.5 Jenis Layanan Perpustakaan IAIN Curup	37
Tabel 4.6 Informan Pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup	38
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana di Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Perpustakaan IAIN Curup	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada hakikatnya, perpustakaan terus berkembang karena dengan semakin berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi hal ini yang membuat perpustakaan untuk melakukan perubahan. Hal ini tentu menunjukkan bahwa perpustakaan akan mengalami perubahan dan perkembangan.

Perpustakaan adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus, dan koleksi tergantung pada jenis perpustakaan.¹ Hal yang dimaksud adalah bahwa setiap perpustakaan diselenggarakan dengan memiliki tujuan dan fungsinya. Perpustakaan memiliki beberapa jenis seperti perpustakaan sekolah, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, dan perpustakaan perguruan tinggi. Dimana jelas bahwa perpustakaan sangat dibutuhkan di kalangan masyarakat baik dari dunia pendidikan, organisasi atau instansi bahkan di civitas akademika perguruan tinggi karena perpustakaan bukan hanya sebagai tempat penyimpanan koleksi buku saja, tetapi perpustakaan juga dibutuhkan untuk menunjang pendidikan, penelitian, dan pengabdian pada masyarakat. Jadi, fungsi perpustakaan sangatlah penting di kehidupan masyarakat yang tanpa kita sadari seberapa besar manfaat dari perpustakaan itu sendiri.

Kemudian, perpustakaan juga berkaitan dengan kegiatan pelayanan. Menurut J.P.G. Sianipat berpendapat bahwa pelayanan adalah cara melayani,

¹ Asmawardah, "*Pelayanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan*," (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan, 2020), hal.1.

membantu menyiapkan, mengurus, dan memecahkan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Dapat dikatakan bahwa objek pelayanan adalah masyarakat.² Jadi, pada perpustakaan memberikan pelayanan yang tentunya ditujukan untuk masyarakat atau pemustaka.

Menurut Asmawardah yang berpendapat bahwa layanan perpustakaan adalah suatu bentuk kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan jasa atau pemanfaatan koleksi perpustakaan (informasi) untuk kepentingan pemakainya. Kegiatan pengabdian juga merupakan bagian penting dari perpustakaan, yang tidak dapat dikatakan sebagai perpustakaan tanpa unsur pelayanan.³

Selain itu, menurut Rahayu Ningsih yang berpendapat bahwa layanan perpustakaan adalah kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna dengan menerapkan beberapa prinsip dasar seperti layanan universal, layanan berorientasi pada pengguna dengan disiplin, sistem dikembangkan secara sederhana, cepat dan akurat. Sesuai dengan fungsinya, perpustakaan juga harus memberikan layanan yang berkualitas, yaitu layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.⁴

Adanya pelayanan perpustakaan yang baik, maka pemustaka akan merasa nyaman dan merasa terpenuhi kebutuhannya karena melalui pelayanan perpustakaan ini menjadi ujung tombak dari kegiatan di perpustakaan dan tentunya berhadapan langsung dengan pemustaka.

² Sianipat, J.P.G., *Manajemen Layanan Masyarakat* (Jakarta: LAN RI, 2000). 2.

³ Asmawardah, *Pelayanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan*.” (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan, 2020), 2.

⁴ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*, Cet. 1 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007). 13.

Ada beberapa bentuk pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan terkait dengan tugas pokok lembaga perpustakaan untuk memenuhi fungsinya di atas yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan terbitan berseri, layanan digital, layanan pendidikan pemakai, dan layanan lain yang dipertimbangkan perlu untuk disediakan.

Layanan perpustakaan perlu ditata dengan baik agar pengguna merasa puas dengan layanan yang diberikan perpustakaan agar tercipta citra positif perpustakaan. Selain sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan, pustakawan memiliki peran penting dalam pelayanan, untuk itu diperlukan tenaga yang berkompeten di bidangnya, bukan sekedar melakukan pekerjaan dengan baik tetapi dibekali dengan keterampilan di bidangnya, tetapi juga harus memberikan keterampilan dan pemahaman tentang profesi yang berlaku.⁵ Hal ini berkaitan dengan membentuk pelayanan yang maksimal dan baik, maka pustakawan merupakan komponen yang sangat penting dan berperan dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan maksimal terhadap pemustaka.

Pada UPT Perpustakaan IAIN Curup telah menyediakan beberapa layanan yaitu layanan sirkulasi, layanan referensi dan karya tulis ilmiah, layanan audiovisual, layanan BI Corner, layanan Pojok Statistik, Pojok Kependudukan, Layanan Terbitan berseri, dan Layanan SKBP serta layanan informasi.

Salah satu layanan perpustakaan layanan sirkulasi ini sangat penting di perpustakaan karena layanan sirkulasi ini layanan yang berhadapan langsung antara pustakawan dan pemustaka. Tentunya, dalam hal ini melibatkan peran

⁵ Siti Rovikoh, *Peran Pustakawan dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi* Skripsi (Jambi, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019). 2.

pustakawan itu sendiri karena pustakawan yang bisa merealisasikan dengan baik atau berkualitas sehingga pelayanan sirkulasi dapat berjalan dengan baik.

Layanan sirkulasi yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup sudah terlaksana dengan sistem otomasi yang telah menggunakan aplikasi SLiMS yang sudah berjalan dengan baik. Namun, Peneliti menemukan bukti transaksi peminjaman di layanan sirkulasi tertinggi hanya 12 orang dari 4.007 anggota dalam sehari yang telah terdaftar di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Maka dari itu, hal ini menjadi masalah dalam meningkatkan pelayanan sirkulasi yang maksimal dan berkualitas di UPT Perpustakaan IAIN Curup. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait dengan judul **“Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup”**.

B. Rumusan Masalah

Ada beberapa rumusan masalah di bawah ini sebagai berikut.

1. Bagaimana peranan pustakawan meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup?
2. Apa saja hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup?

C. Batasan Masalah

Peneliti membatasi masalah penelitian kepada tiga hal yaitu pembatasan kajian, pembatasan wilayah, dan pembatasan waktu. Adapun batasan kajian pada penelitian ini adalah mengenai peranan pustakawan dan hambatan dalam

meningkatkan kualitas layanan sirkulasi, sementara batasan wilayah penelitian adalah pada UPT Perpustakaan IAIN Curup, dan penelitian ini dibatasi dalam waktu satu bulan ke depan.

D. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Mengetahui peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.
2. Mengetahui hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

E. Manfaat Penelitian

Kemudian, ada beberapa manfaat penelitian yaitu sebagai berikut.

1. Manfaat Teoritis

Memberikan informasi dan gagasan tentang peranan pustakawan dan hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

2. Manfaat Praktisi

Memberikan solusi dan saran untuk memecahkan masalah mengenai peranan pustakawan dan hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

F. Kajian Literatur

Penulisan dan penelitian mengenai peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan ini telah banyak dilakukan

sebelumnya. Ada beberapa penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

1. Penulisan artikel ilmiah oleh Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana yang berjudul “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan di SMA Negeri 1 Pleret”. Penelitian ini membahas tentang peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan dengan memperhatikan indikator standar kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Dengan demikian, pustakawan dapat berperan lebih besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan SMA Negeri 1 Pleret.⁶ Penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian yang lain dimana penelitian ini lebih membahas peran pustakawan untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan melalui indikator kualitas layanan pada Perpustakaan SMA Negeri 1 Pleret.
2. Penulisan artikel ilmiah oleh Marsahno Senen, D. Silangen Lasut dan Johnny Senduk yang berjudul “Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara”. Penelitian ini berfokus pada tindakan yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Setelah itu, pustakawan memantau koleksi yang rusak dan melakukan perbaikan.⁷ Penelitian ini memiliki perbedaan dengan hasil penelitian yang pertama karena lebih membahas peranan atau tindakan pustakawan dalam meningkatkan kualitas

⁶ Lia Yuliana, et. all, “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan” 2, No. 2 (2021): 53.

⁷ Marsahno Senen, et. all, “Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara” *E-journal Acta Diurna* 4, No. 5 (2015): 3.

layanan di Badan Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

3. Penulisan artikel ilmiah oleh Sunarsih yang berjudul “Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di SMK Negeri 2 Wonosari”. Penelitian ini membahas atau mendeskripsikan pengelolaan kualitas layanan perpustakaan yang meliputi perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, fasilitator dan penghambat, serta upaya peningkatan kualitas layanan layanan perpustakaan SMK Negeri 2 Wonosari. Dengan demikian, manajemen pelayanan yang baik akan membantu meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di SMK Negeri 2 Wonosari.⁸ Penelitian ini memiliki perbedaan dengan dua penelitian sebelumnya karena pustakawan lebih memfokuskan pada manajemen perpustakaannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, dan peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.
4. Penulisan artikel ilmiah oleh Kharisma Adhiarya yang berjudul “Kajian Sikap Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang”. Penelitian ini membahas tentang sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang. Kemudian kendala yang dihadapi seperti tidak cukupnya upaya mempertahankan keunggulan keterampilan untuk pertumbuhan dan kemajuan

⁸ Sunarsih, “Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di SMK Negeri 2 Wonosari” *Media Manajemen Pendidikan* 2, No. 2 (2019): 311.

perpustakaan.⁹ Penelitian ini berebeda dengan penelitian sebelumnya karena penelitian ini lebih memfokuskan pada kajian sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi di Universitas Semarang.

⁹ Kharisma Adhiarya, "*Kajian Sikap Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang*" Skripsi (Semarang: Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang, 2019).

BAB II

TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

A. Landasan Teori

1. Peranan

Peran dalam terminologi 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, yang menganggap peran sebagai bentuk perilaku yang diharapkan oleh orang-orang untuk memenuhi fungsinya dalam organisasi mereka.¹⁰

Menurut Ralph Linton dalam Soerjono Soekanto dan Budi Sulistyowati melalui bukunya Sosiologi Sebuah Pengantar, dijelaskan bahwa peranan seseorang harus dibedakan dari posisinya dalam interaksi sosial. Posisi seseorang dalam masyarakat (yaitu posisi sosial) merupakan faktor statis yang mewakili posisi individu dalam organisasi masyarakat. Peranan lebih mengacu pada fungsi, kecocokan dan sebagai proses. Dengan demikian, seseorang menempati posisi dalam masyarakat dan memenuhi peranan.¹¹

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat peneliti simpulkan bahwa peranan adalah tindakan, aktivitas atau usaha, dan upaya untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab dalam organisasi maupun lembaga.

¹⁰ Husaini Usman, "*Peranan dan Fungsi Kepala Sekolah/Madrasah*" *Jurnal PTK Dikmen* 3, No. 1 (1 April 2014): 1.

¹¹ Soejono Soekanto, et. all, *Sosiologi suatu Pengantar* (Jakarta: Graha Media, 2019). 13.

2. Pustakawan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007, pasal 1 ayat (1), pustakawan adalah orang yang memiliki keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan ilmu perpustakaan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab menyelenggarakan administrasi dan pelayanan perpustakaan.¹²

Kemudian menurut Sulistyio Basuki yang menyatakan bahwa pustakawan adalah orang yang menyediakan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan visi dan misi organisasi induk. Apalagi menurut Rhoni Rodin, pustakawan merupakan sumber daya manusia (SDM) yang sangat menentukan baik tidaknya pengelolaan perpustakaan.¹³

Sedangkan, menurut Hermawan dan Zen menyatakan kata pustakawan berasal dari kata “pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka.¹⁴

Berdasarkan sejumlah pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah orang yang mengelola perpustakaan, baik dari segi teknik pengolahan koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, maupun pengembangan atau inovasi perpustakaan.

¹² Pemerintah RI, “Undang-Undang Tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007,”. 7.

¹³ Rhoni Rodin, *Teknologi Informasi Dan Fungsi Kepustakawanan : Pemikiran Tentang Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*, Cet. 1 (Yogyakarta: Calpulis, 2017). 25.

¹⁴ Marsahno Senen, et. all, “Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.” *E-journal Acta Diurna* 4, No.5 (2015): 1.

3. Peranan Pustakawan

Menurut Daryono, peran pustakawan selain memberikan layanan sirkulasi, menyediakan dan menangani bahan pustaka, pustakawan juga harus mampu mengelola laporan administrasi, mengelola *web-OPAC*, memelihara dokumentasi (termasuk pengelolaan dokumen digital, pengelolaan pinjaman perpustakaan antar departemen, keamanan kontrol), bahan pustaka, manajemen layanan multimedia (CD / DVD / kaset audio / x-ray, dll.), manajemen dan pencetakan kode *barcode*, manajemen langganan pengguna, anggaran, katalog (sebelum dan sesudah katalog), penulisan laporan, manajemen seri publikasi dan melakukan tugas lain yang berkaitan dengan teknologi informasi.¹⁵

Kemudian, menurut Hermawan yang dikutip oleh Khoirunnisa Nasution dalam skripsi yang berjudul “Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailing Natal” menyatakan bahwa pustakawan mempunyai banyak peran, yaitu sebagai berikut:

a. Pendidik

Sebagai pendidik (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus aktif dan berjiwa pendidik. Untuk menjadi seorang pendidik harus menjalankan fungsi pendidikan, yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Pendidikan adalah pengembangan kemampuan berpikir dan pelatihan adalah pembinaan dan pengembangan keterampilan. Oleh karena

¹⁵ *Ibid*, 3.

itu, pustakawan harus memiliki keterampilan mengajar, melatih dan mengembangkan, baik bagi staf maupun bagi pengguna jasa yang dilayaninya.

b. Pengelola

Pada dasarnya, seorang pustakawan adalah “pengelola informasi” yang mengelola informasi di satu sisi, dan pengguna informasi di sisi lain. Informasi berlimpah dan terkandung dalam berbagai wadah yang jumlahnya terus bertambah harus dikelola dengan benar. Kebutuhan informasi pengguna merupakan dasar dari pengelolaan informasi. Ketika dikaitkan dengan organisasi jasa lainnya, pustakawan mengambil posisi yang sama dengan manajer toko buku, restoran, hotel, dan sebagainya.

Sebagai manajer, seorang pustakawan harus memiliki kemampuan kepemimpinan, kepemimpinan dan advokasi, serta mampu berperan sebagai koordinator dan integrator dalam menjalankan fungsinya sehari-hari. Pustakawan dalam peran manajemennya juga harus mampu mengoptimalkan seluruh sumber daya yang ada di perpustakaan, baik dari segi sumber daya manusia, informasi, maupun pendanaan, termasuk sarana dan prasarana. Mendukung pencapaian visi dan misi perpustakaan. Selain itu, pustakawan harus mampu menjembatani kesenjangan antara generalis dan ahli, serta antara politisi dan profesional.

c. Manajer

Sebagai pengelola perpustakaan, pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan, dan mengevaluasi program perpustakaan, serta mampu

menganalisis hasil yang diperoleh, kemudian berupaya memperbaiki hasil tersebut dengan lebih baik. Oleh karena itu, seorang pustakawan harus memiliki pengetahuan yang luas di bidang organisasi, sistem kerja dan prosedur. Dengan pengetahuan ini, diharapkan pustakawan mampu menginterpretasikan prosedur dalam operasi kehidupan nyata, sehingga meningkatkan kualitas kerja, efisiensi, efektivitas dan efisiensi.

d. Supervisor

Sebagai supervisor pustakawan, harus:

- 1) Pelatihan profesional dapat dilakukan, untuk mengembangkan solidaritas dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga mengembangkan dan meningkatkan etos kerja dan keramahan.
- 2) Dapat meningkatkan kinerja, pengetahuan dan keterampilan, baik bagi rekan sejawat maupun komunitas pengguna yang dilayaninya.
- 3) Memiliki visi yang luas, memiliki pandangan ke depan, memahami beban kerja, hambatan, sabar namun konsisten, adil dan objektif dalam pelaksanaan tugas kedinasan.
- 4) Mampu berkoordinasi, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan atasannya dalam menyelesaikan berbagai permasalahan dan hambatan, guna meningkatkan efisiensi operasional unit organisasinya.

4. Kualitas Layanan

Menurut Kharisma Adhiarya, yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh seseorang untuk memenuhi harapan pengguna jasa.¹⁶

Sedangkan, menurut Wykocft, kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan penguasaan tingkat keunggulan ini untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, jika layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan apa yang diharapkan pengguna perpustakaan, maka kualitas layanan dianggap baik dan memuaskan. Jika layanan yang diterima melebihi harapan pengguna, maka kualitas layanan dianggap ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih buruk dari yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk.¹⁷

Kemudian, menurut Parasuraman yang dikutip oleh Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana dalam artikelnya yang berjudul “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan” yang menjelaskan lima (5) dimensi kualitas pelayanan yang menjadi tolok ukur dalam menentukan kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana

¹⁶ Kharisma Adhiarya, “*Kajian Sikap Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang.*” Skripsi (Semarang: Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang, 2019), 18.

¹⁷ Marsahno Senen, et.all, “*Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.*” *E-journal Acta Diurna* 4, No.5 (2015): 1.

fisik perusahaan dan keadaan lingkungan penampilan dan kemampuan sarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2. *Reliability* (Keandalan)

Keandalan khususnya kemampuan perusahaan untuk secara akurat dan andal memberikan layanan yang dijanjikan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan, yang berarti kecepatan, layanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa cacat, sikap peduli dan presisi tinggi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Responsiveness adalah kesediaan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan komunikasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup sejumlah faktor, termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.

5. *Empathy* (Empati)

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan pribadi atau personal kepada pelanggan dengan berusaha memahami keinginan

konsumen. Dimana sebuah bisnis diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan spesifik pelanggan, dan memiliki waktu kerja yang nyaman bagi pelanggan.¹⁸

5. Layanan Sirkulasi

Menurut Lasa, kata sirkulasi berasal dari kata bahasa Inggris “*circulation*” yang berarti perputaran atau peredaran. Sedangkan menurut Fitwi Luthfiyah, layanan sirkulasi adalah layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka milik perpustakaan.¹⁹

Kemudian menurut Kharisma Adhiarya yang mengatakan bahwa kegiatan pelayanan sirkulasi ini adalah pinjam-meminjam koleksi, pengembalian dengan pungutan dan perpanjangan peminjaman koleksi perpustakaan.²⁰

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan.

1) Kegiatan Layanan Sirkulasi

Menurut Fitwi Luthfiyah, layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar usaha peminjaman, melainkan kegiatan yang menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui layanan rotasi, termasuk

¹⁸ Lia Yuliana, et. all “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan.” *Jambura: Journal of Educational Management* 2, No.2 (2021): 56.

¹⁹ Fitwi Luthfiyah, “Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan” *Jurnal El-Idare* 1, No. 2 (Desember): 191.

²⁰ Kharisma Adhiarya, “Kajian Sikap Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang.”. Skripsi (Semarang: Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang, 2019), 25.

pengembalian dan perpanjangan jangka waktu peminjaman. Ada beberapa kegiatan layanan sirkulasi yaitu sebagai berikut.

a. Kegiatan Peminjaman

Peminjaman adalah proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh pustakawan pada saat pengguna melakukan pengecekan koleksi. Jenis koleksi yang sering dipinjamkan adalah koleksi berupa buku.

b. Kegiatan Pengembalian

Kegiatan pengembalian merupakan kegiatan pencatatan bukti bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.

c. Kegiatan Perpanjangan Peminjaman Koleksi

Kegiatan perpanjangan peminjaman koleksi merupakan kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai kurun waktu yang ditentukan.²¹

2) Sistem Layanan Sirkulasi

a. Sistem Layanan

Ada beberapa sistem layanan sirkulasi di perpustakaan, yaitu sebagai berikut.

a) Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Menurut Lisda Rahayu, sistem layanan mandiri adalah sistem layanan yang mencegah pengguna menelusuri koleksi atau rak perpustakaan. Karena dalam sistem ini pengguna tidak diperbolehkan untuk langsung mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan, maka

²¹ Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan" *Ta'allum* 4, No. 2 (November 2016): 276-279.

pustakawan membantu pengguna untuk mendapatkan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Ada beberapa kelebihan sistem layanan tertutup, yaitu sebagai berikut.

- 1) Memungkinkan penghematan ruang untuk menyimpan koleksi karena susunan rak dipersempit antara satu dengan yang lainnya.
- 2) Susunan koleksi di rak lebih teratur, rapi, dan tidak rusak.
- 3) Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.

Kemudian, ada beberapa kekurangan sistem layanan tertutup, yaitu sebagai berikut.

- 1) Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.
- 2) Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.
- 3) Pemustaka sering merasa tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang diinginkan.

b) Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Menurut Lisda Rahayu, sistem layanan terbuka adalah perpustakaan yang memungkinkan pengguna untuk menelusuri koleksi secara bebas secara langsung. Tata letak ruang koleksi harus diperhatikan, misalnya koleksi harus ditata secara sistematis dan dilengkapi dengan tanda-tanda yang menunjukkan lokasi koleksi. Kemudian, sistem layanan terbuka memiliki beberapa kelebihan, yaitu sebagai berikut.

- 1) Pembaca bebas memilih bahan pustaka yang dibutuhkan langsung dari koleksi. Jika pengguna sudah terbiasa dengan perpustakaan dan membutuhkan koleksi dengan tema serupa, pengguna yang sudah mengetahui lokasi koleksi dapat langsung memilih dan mengambil koleksi yang dibutuhkan dari rak buku.
- 2) Karena pengguna bebas memilih koleksi langsung dari level, ada kemungkinan pengguna dapat menemukan koleksi lain yang cocok atau menarik. Pasti bisa meningkatkan minat baca pembaca.
- 3) Jika koleksi yang diinginkan tidak ada, pengguna dapat segera mencari koleksi lain atau koleksi alternative dengan tema yang sama pada baris koleksi dengan cepat.
- 4) Tidak memerlukan banyak agen untuk melayani koleksi.

Lalu, ada beberapa kekurangan sistem layanan terbuka, yaitu sebagai berikut.

- 1) Susunan jajaran koleksi menjadi sulit teratur. Hal ini dikarenakan pemustaka dengan bebas mengambil dan memilih sendiri koleksi. Padahal dalam proses tersebut, saat pemustaka melakukan *browsing* langsung ke rak, kemudian melihat-lihat isi bahan pustaka dan mengembalikan langsung ke jajaran setelah dibaca singkat, kemungkinan terjadi kesalahan peletakan koleksi ke jajaran (pengrakkan) sangat tinggi. Untuk menekan kemungkinan ini maka perpustakaan perlu menyediakan rambu peringatan bagi pemustaka, seperti ‘Dilarang meletakkan koleksi yang telah

selesai dibaca langsung ke raknya' atau 'Harap menaruh koleksi yang telah selesai dibaca di meja baca'.

- 2) Kemungkinan kehilangan bahan pustaka lebih tinggi. Ini karena tidak semua pengguna mungkin menyadari kebutuhan untuk memelihara koleksi sebagai milik bersama. Jika pengguna tidak jujur, koleksi dapat disembunyikan untuk dibawa pulang. Untuk menghilangkan hal tersebut, perpustakaan harus mampu menyediakan layanan fotokopi dengan harga yang terjangkau.
- 3) Terjadi kerusakan pada koleksi. Pengguna sering membaca sekilas isi bahan perpustakaan di rak untuk memilih koleksi yang tepat, yang dapat membuat koleksi terlihat sedikit "terganggu". Kemudian, jika ada lebih banyak pengguna yang tidak jujur, halaman perayapan yang diperlukan dapat segera dirobuhkan.²²

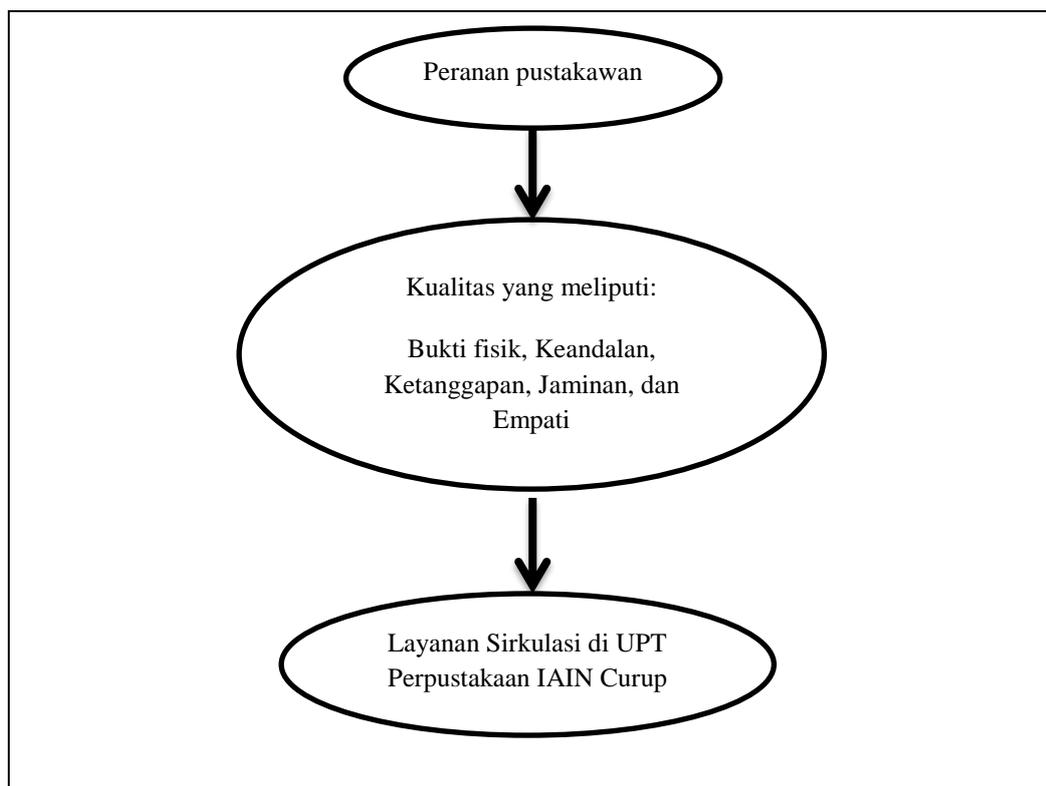
B. Kerangka Berpikir

Pustakawan merupakan aspek yang utama dalam mewujudkan atau meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang baik atau prima karena pentingnya peranan pustakawan guna memenuhi kebutuhan pengguna layanan perpustakaan sehingga pengguna mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Pada penelitian ini, penulis menjelaskan bahwa pustakawan memiliki upaya atau peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan IAIN Curup. Layanan sirkulasi akan berjalan baik jika peranan

²² Lisda Rahayu, *Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan*, 30.

pustakawan diterapkan secara maksimal dan pustakawan memiliki kesadaran dalam memperhatikan, mempertimbangkan serta menerapkan lima tolak ukur kualitas layanan perpustakaan, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).



Gambar 2.1
Kerangka Berpikir

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Bentuk penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Juliansyah Noor, penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi saat sekarang.

Penelitian deskriptif kualitatif menurut ciri-cirinya memiliki tahapan-tahapan tertentu dalam pelaksanaannya. Langkah-langkah tersebut adalah sebagai berikut.

1. Dimulai dengan masalah.
2. Tentukan jenis informasi yang dibutuhkan.
3. Mendefinisikan proses pengumpulan data dengan observasi atau pengamatan.
4. Mengolah informasi atau data.
5. Menarik kesimpulan penelitian.²³

B. Lokasi Penelitian

Penelitian kualitatif ini berlokasi di layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup yang beralamat di Jl. DR. A.K. Gani 01 Curup, Dusun Curup, Kec. Curup Utara, Rejang Lebong, Bengkulu.

²³ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*, Ed.1, Cet.7 (Jakarta: Kencana, 2017). 50.

C. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan, dalam waktu 2 (dua) bulan pengumpulan data dan 1 (satu) bulan pengolahan data yaitu sejak tanggal yang ditetapkan pada surat izin penelitian.

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah pelaku atau responden yang terlibat dalam penelitian. Pada penelitian ini, subjek penelitiannya adalah pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Peneliti memperoleh informan melalui metode *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah suatu cara atau metode yang digunakan untuk menentukan bagaimana mencari informan, dimana mencari informan, berapa banyak informan yang dibutuhkan, dan bagaimana menilai dengan benar keabsahan dan keandalan penyedia informasi. Dalam penelitian ini, peneliti dapat mendefinisikan kriteria informan sebagai berikut.

1. Mengetahui kondisi UPT Perpustakaan IAIN Curup dari sejarah UPT Perpustakaan IAIN Curup.
2. Pustakawan memiliki gelar dalam ilmu perpustakaan dan memiliki pengetahuan tentang manajemen layanan perpustakaan.
3. Pustakawan telah menyelesaikan pelatihan reguler di bidang manajemen perpustakaan dan memiliki pengalaman dalam pelayanan perpustakaan.
4. Pustakawan mengelola layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna.

Berdasarkan beberapa kriteria tersebut, peneliti dapat menentukan informan yaitu sebanyak 3 orang yang terdiri dari kepala perpustakaan, pustakawan bagian layanan sirkulasi, dan pustakawan bagian layanan teknis.

E. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini ada dua sumber data yang digunakan, yaitu sebagai berikut.

1. Data Primer

Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data secara langsung dari hasil wawancara dan data dari hasil observasi.

2. Data Sekunder

Pada penelitian ini, peneliti mendapatkan data yang mendukung penelitian ini seperti buku dan artikel ilmiah.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Juliansyah Noor yang pernah mengatakan bahwa teknik pengumpulan data adalah suatu cara pengumpulan data yang diperlukan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Sedangkan menurut Sugiyono, teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk memperoleh data.²⁴

Pada umumnya, ada beberapa teknik mengumpulkan data yang akan digunakan pada penelitian ini, yaitu sebagai berikut.

²⁴ *Ibid*, 30.

1. Observasi

Menurut Juliansyah Noor yang menyatakan observasi adalah teknik pengumpulan data penelitian melalui observasi, karena membantu peneliti menyajikan gambaran yang realistis tentang perilaku peristiwa, untuk menjawab pertanyaan, membantu memahami perilaku manusia dan evaluasi kinerja, yaitu mengambil tindakan dalam aspek-aspek tertentu dan memberikan umpan balik pada aspek-aspek ini.²⁵

2. Wawancara

Menurut Juliansyah Noor, wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berbicara langsung dengan yang diwawancarai tetapi juga dapat menghasilkan daftar pertanyaan yang akan dijawab terlebih dahulu pada kesempatan lain.²⁶

3. Dokumentasi

Adanya kumpulan dokumen yang berisi data-data terkait penelitian baik berupa buku, teks, data yang tersimpan dalam bentuk *website*, foto atau gambar, dan sketsa yang dijadikan sebagai dokumentasi.

G. Teknik Analisis Data

Ada beberapa tahapan teknik analisis data, yaitu sebagai berikut.

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Setelah pengumpulan data, dilakukan reduksi data. Menurut Sugiyono, minimisasi data meliputi meringkas, memilih faktor kunci, memfokuskan

²⁵ Juliansyah Noor, *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Ed.1, Cet.7. (Jakarta: Kencana, 2017). 56.

²⁶ *Ibid*, 56.

pada faktor penting, mencari tema dan pola. Akibatnya, data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan memudahkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data lebih lanjut dan studi jika diperlukan.²⁷

2. *Data Display (Penyajian Data)*

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Menurut Sugiyono, dalam penelitian ini penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk deskripsi singkat, grafik, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain-lain, karena penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Menyajikan data akan memudahkan Anda untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan pekerjaan selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.²⁸

3. *Conclusion Drawing (Verifikasi)*

Setelah menyajikan data, langkah selanjutnya adalah menarik kesimpulan dan memverifikasi. Menurut Sugiyono, kesimpulan awal yang ditarik masih bersifat sementara dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti pendukung yang kuat pada periode pengumpulan data berikutnya. Namun, jika kesimpulan yang dicapai pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid dan konsisten ketika peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang disempurnakan adalah konklusif.

Dengan demikian, kesimpulan penelitian kualitatif dapat menanggapi rumusan masalah yang dirumuskan terlebih dahulu, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikatakan, masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang

²⁷ Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet.10. (Bandung: Alfabeta, 2017), 104.

²⁸ *Ibid*, 106.

setelah penelitian lapangan. Temuan penelitian kualitatif merupakan penemuan baru yang belum pernah terlihat sebelumnya. Hasilnya dapat berupa gambaran atau gambaran suatu objek yang sebelumnya gelap sehingga setelah dicari menjadi jelas dapat bersifat kausal atau interaktif, merupakan hipotesis atau teori.²⁹

H. Triangulasi Data

Triangulasi adalah teknik untuk memeriksa keabsahan data dengan menggunakan sesuatu yang lain. Selain data, perlu untuk memverifikasi atau membandingkan data.

Menurut Patton, yang mengemukakan cara dalam proses pengecekan keabsahan data antara lain:

1. Membandingkan data yang diamati dengan data yang diperoleh melalui wawancara.
2. Bandingkan data tentang apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Bandingkan apa yang dikatakan orang tentang situasi pencarian dengan apa yang dikatakan dari waktu ke waktu.
4. Bandingkan hasil wawancara dengan dokumen yang relevan.³⁰

Pada penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi data yaitu triangulasi sumber dan informan untuk memastikan bahwa informasi yang diperoleh dari wawancara dengan satu informan adalah benar, melalui konfirmasi dan

²⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*, Cet. 21 (Bandung: Alfabeta, 2014). 112.

³⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005). 58.

konfirmasi lain. Dalam triangulasi informan ini, peneliti melakukan wawancara dengan kepala perpustakaan, pustakawan bagian sirkulasi, dan pustakawan bagian layanan teknis. Selain menggunakan triangulasi informan, peneliti juga melakukan triangulasi teknik melalui analisis hasil data laporan peminjaman, inventarisasi sarana dan prasarana, peraturan perpustakaan, dan hasil observasi.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

A. Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

1. Sejarah UPT Perpustakaan IAIN Curup

Dalam perjalanannya, gedung UPT Perpustakaan IAIN Curup telah mengalami 4 (empat) kali perubahan hingga memiliki gedung baru 3 (tiga) lantai seperti sekarang ini. Untuk menunjang aktivitas civitas universitas, perpustakaan mutlak diperlukan. Sejak awal kegiatan membaca dalam kerangka IAIN Raden Fatah Palembang, keberadaan perpustakaan sudah ada. Pada tanggal 24 Agustus 1991, gedung konferensi dan gedung perpustakaan diresmikan. Pasokan buku tergantung pada kebijakan yang ditetapkan oleh Pusat.

Setelah menjadi Perguruan Tinggi Curup Islam yang mandiri berdasarkan Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 1997, perpustakaan mulai meningkatkan kapasitas koleksinya sesuai dengan kebutuhan Perguruan Tinggi Curup Islam. Pada tahun 2009, Perpustakaan STAIN Curup memiliki gedung baru berlantai satu. Perpustakaan terus berbenah di segala bidang pelayanan, termasuk meningkatkan kuantitas dan kualitas koleksinya.

Kamis 28 Juni 2018 merupakan hari bersejarah bagi IAIN Curup, secara resmi Menteri Agama Republik Indonesia Bapak Lukman Hakim Saifuddin memprakarsai peralihan status dari STAIN Curup menjadi IAIN Curup. Perpustakaan dan Laboratorium di Kampus IAIN Curup. Upacara

peresmian dilaksanakan di halaman gedung UPT perpustakaan pusat IAIN Curup, dengan dihadiri Menteri Agama dan pejabat daerah dan kota Provinsi Bengkulu. Dengan demikian, perpustakaan kini memiliki gedung baru yang terdiri dari 3 (tiga) lantai dengan luas total 10.000 m² dan luas konstruksi 2.000 m².

Tabel 4.1
Riwayat Kepemimpinan UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Nama	Masa Jabatan
1.	Dra. Syahiroh	1997 – 2002
2.	Beni Gustiawan, S.Ag	2002 – 2005
3.	Syamsul Rizal, S.Ag., SS., M.Pd	2005 – 2008
4.	Mabrursyah, S.Pd.I., S.IPL., M.H.I	2008 – 2009
5.	Rahmat Iswanto, S.Ag., SS., M.Hum	2010 – 2012
6.	Rhoni Rodin, S.Pd.I., M.Hum	2013 – 2017
7.	Jurianto, M.Hum	2017 – 2021
8.	Eke Wince, SE	2022 - sekarang

Sumber: Administrasi UPT Perpustakaan IAIN Curup tahun 2018

2. Visi dan Misi, Tugas Pokok dan Fungsi

a. Visi

“Menjadi unit kerja yang mampu menyediakan kebutuhan sumber daya informasi pendidikan dan penelitian serta mewujudkan eksistensi perpustakaan secara global”.

b. Misi

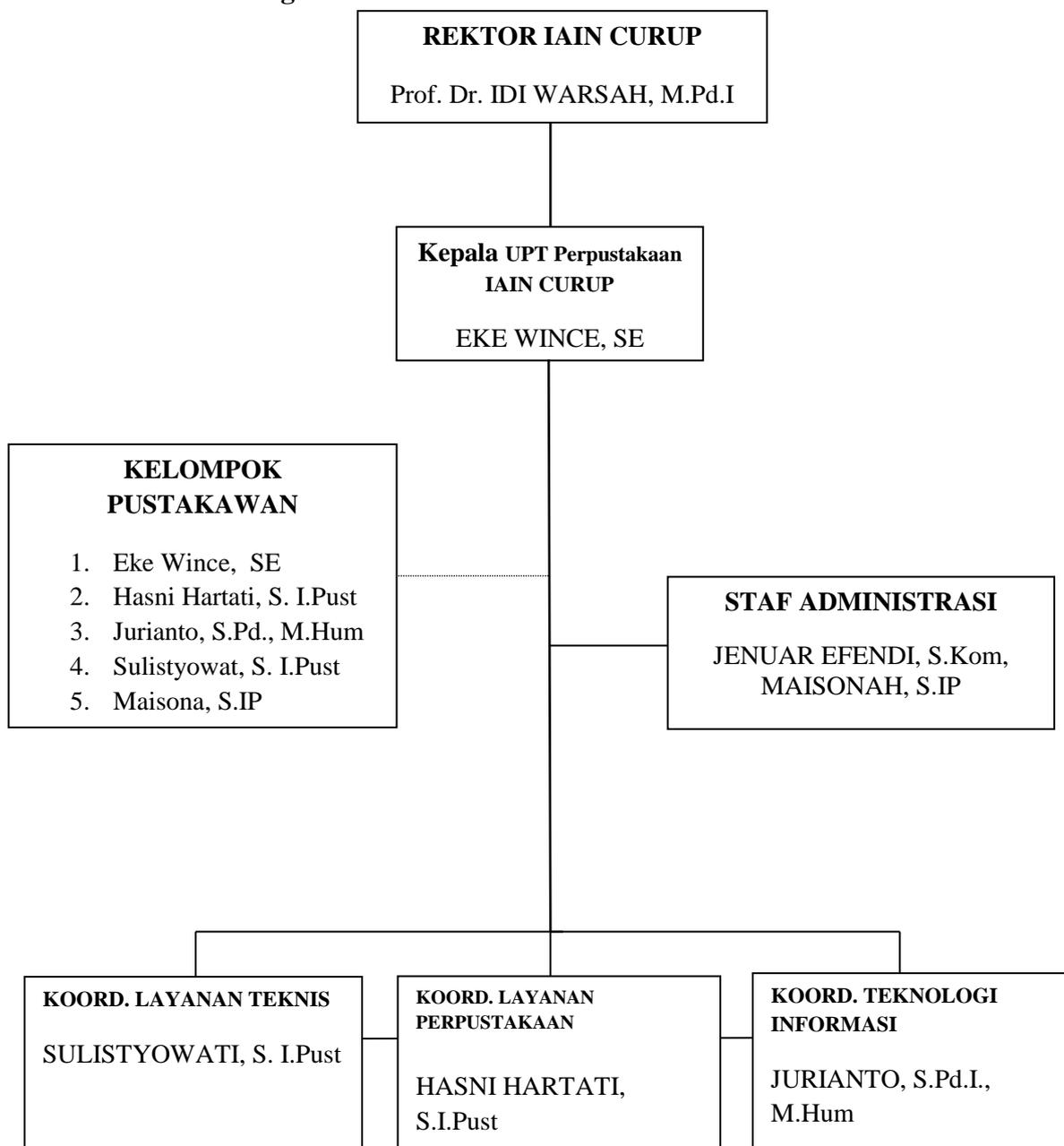
- 1) Merancang kegiatan pengembangan perpustakaan secara menyeluruh selama 3 (tiga) tahun ke depan, yang selanjutnya disebut RENSTRA (Rencana Strategis) untuk program jangka panjang.

- 2) Menyusun rencana kegiatan pengembangan perpustakaan tahunan untuk (1) tahun berikutnya, yang selanjutnya disebut program jangka pendek.
- 3) Menerapkan sistem organisasi dan pengelolaan sumber daya informasi dan perpustakaan sesuai dengan operasional perpustakaan.
- 4) Meningkatkan kualitas dan kuantitas sumber daya manusia perpustakaan (SDM) melalui pendidikan dan pelatihan.
- 5) Menerapkan sistem pelayanan di perpustakaan berdasarkan standar kinerja yang terukur dan menciptakan produk unggulan.
- 6) Memperhatikan efisiensi kerja dan pengembangan profesional pustakawan.
- 7) Mengembangkan kepuasan pengguna sumber informasi melalui pemanfaatan perpustakaan, promosi dan kerjasama yang optimal.

c. Tugas Pokok

Perpustakaan bertanggung jawab menyediakan Sumber daya perpustakaan dan layanan informasi untuk pengajaran, penelitian, dan pengabdian masyarakat

3. Struktur Organisasi



Gambar 4.1
Struktur Organisasi UPT Perpustakaan IAIN Curup

4. Gedung UPT Perpustakaan IAIN Curup

Gedung UPT perpustakaan IAIN Curup telah mengalami empat (4) kali pergantian mulai dari di bawah tahun 2003 hingga tahun 2018 UPT

perpustakaan IAIN Curup memiliki gedung tersendiri. Mulai tahun 2018 sampai sekarang UPT Perpustakaan IAIN Curup menempati gedung baru seluas 1.800 m².

Tabel 4.2
Sejarah Pergantian Gedung UPT Perpustakaan IAIN Curup

< Tahun 2003 (1 lantai)		Tahun 2003 (2 lantai)		Tahun 2009 (1 lantai)		Tahun 2018 (3 lantai)	
Luas	Koleksi	Luas	Koleksi	Luas	Koleksi	Luas	Koleksi
200M ²	12.000 eks.	550 M ²	20.000 eks.	600 M ²	27.000 eks.	1.800 M ²	39.092 eks.

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup

5. Koleksi

Berikut ini jumlah semua koleksi yang terdiri dari jumlah judul dan jumlah eksemplar koleksi setiap bidang studi keilmuan yang tersedia di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Tabel 4.3
Koleksi UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Bidang Studi	Judul	Eksp.
1.	Referensi	415	462
2.	Prosiding	4	4
3.	Skripsi/Tesis/Disertasi	445	445
4.	Jurnal	110	750
5.	CD-ROM/Elektronik Files	1.663	1.663
6.	Microface	-	-
7.	Microreader	-	-
8.	Karya Umum	416	2.254
9.	Agama	243	865
10.	Agama Islam	4.646	18.048
11.	Filsafat dan Psikologi	805	3.311
12.	Ilmu-ilmu sosial	2.379	9.300
13.	Ilmu-ilmu Bahasa	675	3.103
14.	Ilmu-ilmu Murni	84	333
15.	Teknologi dan ilmu terapan	327	973
16.	Kesenian/Olahraga	20	69
17.	Kesusastraan	103	359
18.	Sejarah/Biografi	126	283

19.	Media Cetak	13	-
20.	Karya Fiksi	40	86
21.	Lainnya	-	-
	JUMLAH	12.514	42.308

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup

6. Keanggotaan

UPT Perpustakaan IAIN Curup menerapkan beberapa hal mengenai keanggotaan sebagai berikut.

1) Jenis Keanggotaan

Anggota perpustakaan dari kalangan akademisi. Dengan tipe anggota berikut.

- a. Anggota biasa/Mahasiswa
- b. Anggota berekomendasi, dapat diajukan untuk mahasiswa yang akan membuat skripsi
- c. Karyawan
- d. Dosen

2) Syarat Keanggotaan

Ada beberapa syarat untuk menjadi anggota UPT Perpustakaan IAIN Curup adalah sebagai berikut.

a. Anggota biasa

- a) Membuat Kartu Identitas Mahasiswa.
- b) Membawa Kartu Terpadu dari Bank BRI.
- c) Mengaktifkan Kartu Identitas Mahasiswa ke perpustakaan.

b. Anggota biasa berekomendasi

- a) Menunjukkan SK bimbingan skripsi dari pihak IAIN Curup.

- b) Mengembalikan semua buku pinjaman.

3) Hak Anggota

a. Anggota biasa/Mahasiswa

- a) Mendapatkan pinjaman buku dua (2) eksemplar pada layanan sirkulasi selama tujuh (7) hari.
- b) Mendapat satu (1) kali masa perpanjangan peminjaman buku.
- c) Mendapatkan layanan perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara umum.

b. Anggota Berekomendasi

- a) Mendapatkan pinjaman buku empat (4) eksemplar pada layanan sirkulasi selama empat belas (14) hari.
- b) Mendapat satu (1) kali masa perpanjangan peminjaman buku.
- c) Mendapatkan layanan perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara umum.

c. Dosen

- a) Mendapatkan pinjaman buku sepuluh (10) eksemplar pada layanan sirkulasi selama tiga puluh (30) hari.
- b) Mendapat satu (1) kali masa perpanjangan peminjaman buku.
- c) Mendapatkan layanan perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara umum.

d. Karyawan

- a) Mendapatkan pinjaman buku sepuluh (10) eksemplar pada layanan sirkulasi selama tiga puluh (30) hari.

- b) Mendapat satu (1) kali masa perpanjangan peminjaman buku.
- c) Mendapatkan layanan perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara umum.

4) Sanksi

Anggota perpustakaan yang tidak mematuhi ketentuan pelayanan perpustakaan akan dijatuhkan sanksi sebagai berikut.

- a. Bagi anggota yang terlambat mengembalikan buku maka pihak perpustakaan memberi sanksi pengambilan denda tiap hari keterlambatan.
- b. Bagi anggota yang menghilangkan buku maka pihak perpustakaan memberi sanksi kepada anggota untuk membelikan buku yang sama atau membayar seharga buku yang hilang.
- c. Bagi anggota yang secara sengaja merusak/menukar/mencuri koleksi perpustakaan maka pihak perpustakaan melaporkan kepada pihak IAIN Curup untuk ditindak sesuai dengan kebijakan.

5) Surat Keterangan Bebas Perpustakaan

Surat Keterangan Bebas Perpustakaan (SKBP) adalah surat keterangan dari pihak perpustakaan untuk menerangkan bahwa anggota bersangkutan tidak lagi menjadi anggota perpustakaan dan telah menjadi anggota perpustakaan yang tidak bermasalah.

Anggota perpustakaan yang berasal dari mahasiswa dapat mengajukan untuk mendapatkan SKBP dengan syarat mengajukan permohonan mendapatkan SKBP kepada pihak IAIN Curup dan

dilanjutkan oleh pihak perpustakaan, anggota dalam keadaan tidak lagi meminjam koleksi perpustakaan.

Adapun jenis keanggotaan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.4
Jenis Keanggotaan UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Jenis Anggota	Syarat	Hak	Sanksi
1.	Mahasiswa	Mempunyai Kartu Identitas Mahasiswa Terpadu	Pinjaman 2 eks./7 hari	a. Keterlambatan membayar denda sesuai peraturan. b. Kehilangan buku, harus mengganti dengan yang sama atau uang seharga buku tersebut. c. Pencurian/perusakan akan diproses secara kelembagaan.
2.	Dosen	Mendaftar langsung	Pinjaman 10 eks./30 hari	
3.	Karyawan	Mendaftar langsung	Pinjaman 5 eks./30 hari	
4.	Berekomendasi	Mahasiswa yang membuat tugas akhir	Pinjaman 4 eks./14 hari	

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup

7. Layanan

Adapun beberapa jenis layanan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup pada tabel di bawah ini sebagai berikut.

Tabel 4.5
Jenis Layanan UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Jenis Layanan	Sistem	Waktu Layanan	Keterangan
1.	Sirkulasi	<i>Open Access</i>	Senin – Kamis 08.00 – 12.00 (pagi) 12.00 – 13.00 (istirahat) 13.00 – 16.00 (sore) Jum'at 08.00 – 11.00 (pagi) 12.00 – 13.30 (istirahat) 13.30 – 16.00 (sore) Sabtu	30 menit terakhir, petugas merapikan pekerjaannya masing-masing
2.	Referensi	<i>Open Access</i>		
3.	Karya Ilmiah	<i>Open Access</i>		
4.	Koran	<i>Open Access</i>		
5.	Majalah	<i>Open Access</i>		
6.	Jurnal	<i>Open Access</i>		
7.	Internet	<i>Hotspot</i>		
8.	Audio Visual	<i>Closed Access</i>		
9.	Potokopi	<i>Closed Access</i>		

10.	Tandon	<i>Closed Access</i>	08.00 – 12.00 (pagi)	
11.	Loker	<i>Open Access</i>		

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup

B. Demografi Informan

Ada tiga orang informan yang diwawancarai di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu sebagai berikut.

Tabel 4.6
Informan Pustakawan UPT Perpustakaan IAIN Curup

NO	NAMA	PANGKAT GOL/RUANG	JABATAN	PENDIDIKAN
1	Sulistyowati, S.I.Pus	Penata Tingkat I III/d	Pustakawan Ahli Muda	S1 Ilmu Perpustakaan
	Curup, 26 Mei 1977			
2	Hasni Hartati, S.I.Pust	Penata Tingkat I III/d	Pustakawan Penyelia	S1 Ilmu Perpustakaan
	Curup, 4 Juni 1982			
3	Eke Wince, SE	Penata III/c	Kepala Perpustakaan Pustakawan Ahli Muda	S1 Ilmu Manajemen Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli
	Bengkulu, 28 Februari 1982			

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup

C. Hasil Penelitian

Pada bab ini peneliti menjelaskan hasil penelitian yang telah dilaksanakan terkait dengan peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup melalui wawancara dan observasi kepada pustakawan dan kepala UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Kemudian peneliti memperoleh data wawancara dengan pustakawan dan kepala perpustakaan mengenai peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu sebagai berikut.

1. Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup

Peranan pustakawan adalah upaya atau tindakan yang dilakukan pustakawan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dan mencapai kepuasan pengguna. Peranan pustakawan ini sangat dibutuhkan dan penting bagi terlaksananya dengan baik layanan perpustakaan salah satunya layanan sirkulasi. Dari hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mendapatkan hasil wawancara mengenai peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

1) Pustakawan meningkatkan kualitas kompetensi dalam pelayanan sirkulasi

Pustakawan sangat jelas dituntut untuk dapat meningkatkan kinerja seorang pustakawan dari segi pengetahuan, keterampilan dan kompetensi terutama untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengguna. Hasil wawancara dengan pustakawan S yang menyampaikan pendapatnya sebagai berikut:

“Kalau meningkatkan kemampuan sebenarnya pustakawan itu diberikan kesempatan untuk mendapatkan pendidikan ataupun latihan lebih lanjut untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan di bidang pustakawan terutama di layanan sirkulasi untuk pustakawannya bisa dalam bentuk seminar atau diklat atau pendidikan lebih lanjut. Tetapi di bagian pemustaka juga perpustakaan itu memberikan beberapa macam bimbingan supaya mahasiswa atau pemustaka itu bisa lebih maksimal menggunakan atau mendapatkan layanan sirkulasi mulai dari mereka mencari informasi sampai dengan mereka mendapatkan itu dari masuk mereka sudah dikasih pendidikan *user education*. Terus kalau mereka pun dengan *user education* belum cukup informasi bisa mengajukan diri secara perorangan atau berkelompok untuk mendapatkan bimbingan lebih lanjut bimbingan kelompok

namanya. Terus yang ketiga secara otodidak, secara tidak sengaja atau mendadak kita ketemu mereka yang kesulitan langsung saja kita bantu di tempat. Intinya kita menawarkan dan mengarahkan mereka untuk dapat menemukan koleksi yang diinginkan dan mendapatkan pelayanan sirkulasi yang lebih baik.”³¹

Kemudian, didukung hasil wawancara dengan pustakawan EW yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Cara meningkatkan kemampuan dan keterampilan pustakawan di perpustakaan perguruan tinggi itu wajib mendapatkan pendidikan berkelanjutan bisa diklat, seminar, ikut sosialisasi, bimbingan teknis, dan lain-lain. Jadi, pihak lembaganya harus menjadwalkan tugasnya mengikuti pendidikan berkelanjutan untuk meningkatkan kompetensi masing-masing termasuk layanan sirkulasi.”³²

Dapat disimpulkan bahwa pustakawan di layanan sirkulasi meningkatkan kualitas kompetensi dengan mengikuti pendidikan berkelanjutan seperti diklat, seminar, bimbingan teknis dan sosialisasi yang berkaitan dengan bidang kepustakawanan dan perkembangan perpustakaan, sehingga hal ini dapat membantu pustakawan dalam memberikan pelayanan sirkulasi dengan baik dan maksimal serta profesional kepada pemustaka.

2) Pustakawan menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik

Seorang pustakawan juga harus memiliki sikap dan kepribadian yang baik terutama saat memberikan pelayanan sirkulasi secara langsung dan tatap muka dengan pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman dan mendapatkan pelayanan yang baik. Seorang pustakawan juga memiliki sikap dan kepribadian yang baik terhadap sesama pustakawan lainnya.

Adapun hasil wawancara dengan pustakawan S yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Karena disini kerjanya kerja tim jadi setiap orang yang di dalam ini bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan yang ada di dalam

³¹ S, Wawancara, 17 Mei 2022.

³² EW, Wawancara, 26 Mei 2022.

perpustakaan ini bukan hanya di layanan sirkulasi. Jadi antar sesama rekan itu harus ada tanggung jawab atas tugas masing-masing dan saling bekerja sama untuk dapat menjalankan layanan sirkulasi ini dengan sebaik-baiknya misalnya ada yang ibunya belum sampai kita gantikan dulu kerjakan dulu tugas ibu itu. Jadi jangan sampai ada perpecahan. Kemudian, tugas itu tidak terlaksana hanya karena misalnya ada kendala atau mereka tidak bisa datang ke kantor itu layanan harus tetap jalan. Jadi harus membina hubungan baik dengan sesama rekan dan dengan pemustaka juga kalau misalnya petugas hanya satu orang maka pemustaka harus bisa diarahkan misalnya kalau mau pinjam buku sebelum tutup layanan maka pinjamlah supaya tidak ngantri, walaupun mau ngantri antrilah yang tertib, tidak berebut, tidak menimbulkan kebisingan dan kegaduhan.”³³

Kemudian, didukung hasil wawancara dengan pustakawan EW yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Stafnya itu harus punya standar layanan dan menurut standarnya petugasnya harus punya kriteria-kriteria tertentu karena dia melayani pengguna. Tujuan layanan yaitu memenuhi kebutuhan pengguna dan mereka puas dengan layanan yang kita lakukan. Idealnya orangnya harus ramah, penampilan rapi atau menarik, melayani dengan cepat, dan bicara sopan. Itu memang standar staf layanannya.”³⁴

Dapat disimpulkan bahwa pustakawan menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik saat melayani pemustaka di layanan sirkulasi sehingga pemustaka merasa nyaman dan merasa diprioritaskan oleh pustakawan yaitu pustakawan berupaya bersikap ramah, berbicara sopan santun, bisa melayani dengan cepat dan tepat waktu, dan sabar dalam melayani setiap pemustaka yang ada.

3) Pustakawan melengkapi sarana dan prasarana yang nyaman di layanan sirkulasi

Pustakawan juga memperhatikan dan meningkatkan kualitas pada sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam kegiatan pelayanan sirkulasi sehingga pemustaka nyaman memanfaatkan fasilitas yang tersedia di layanan sirkulasi.

³³ S, Wawancara. 17 Mei 2022.

³⁴ EW, Wawancara. 26 Mei 2022.

Hal ini didukung hasil wawancara dengan pustakawan EW yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kalau di sirkulasi berhubungan dengan tiga layanan tadi ada peminjaman, pengembalian dan layanan baca di tempa. Kalau di layanan peminjaman itu sudah ada meja untuk petugas, dua unit komputer untuk mempermudah layanan peminjaman. Kalau untuk layanan baca di tempat sudah dilengkapi dengan meja baca, kursi baca, dengan suhu ruangan, pencahayaan ruangan sesuai dengan standar. Kemudian, untuk layanan pengembalian juga sama di layanan peminjaman. Sarana dan prasarana sudah ada dan memadai sekali sesuai dengan standar perpustakaan perguruan tinggi.”³⁵

Kemudian, didukung dengan hasil wawancara pustakawan S yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kalau sarana dan prasarananya untuk sekarang sudah mendukung sudah mendukung sudah memiliki komputer OPAC, peminjaman sudah dengan sistem otomatis, sudah menggunakan *barcode reader*, sudah punya gerbang *security gate*, sudah pakai strip magnetik dan tidak perlu melakukan pencatatan pada buku lagi dan setiap mahasiswa datang hanya tinggal memberikan kartu dan dilakukan transaksi. Kalau sarana dan prasarana sudah sangat layak dan sangat mncukupi untuk melakukan layanan sirkulasi.”

Dapat disimpulkan bahwa pustakawan telah menyediakan dan melengkapi fasilitas atau sarana dan prasarana yang dibutuhkan dan mendukung kegiatan layanan sirkulasi yang dilengkapi bertujuan untuk menciptakan kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan layanan sirkulasi dan tentunya sangat membantu pustakawan dalam melaksanakan kegiatan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan peminjaman koleksi.

4) Pustakawan mengadakan pendidikan pemustaka (*user education*)

Pustakawan mengadakan pendidikan pengguna (*user education*) yang bertujuan memperkenalkan layanan yang ada di perpustakaan salah satunya layanan sirkulasi ini. Dalam pendidikan pengguna ini, pustakawan dapat mengarahkan dan memberikan bimbingan kepada pemustaka memanfaatkan layanan sirkulasi seperti menelusuri koleksi

³⁵ EW. Wawancara. 26 Mei 2022.

melalui komputer OPAC (*Online Public Access Catalogue*) yang telah disediakan hingga menelusuri lokasi rak koleksi yang diinginkan.

Hal ini didukung hasil wawancara dengan pustakawan HH yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Dalam user education kita jabarkan semua cara mencari buku di katalog, dimana cara mencari buku di penelusuran online tinggal mereka serius atau tidak mengikuti pelajaran itu, cara menelusur di kubuku gimana baik di i-Pusnas, *Indonesia One Search*. Kalau mereka serius pasti mereka tahu dan pasti mereka dapat informasi gimana cara menelusuri informasi koleksi buku di layanan sirkulasi karena sudah kita arahkan satu hari berapa jam kita arahkan cara mencari buku di OPAC, Kubuku, i-Pusnas sudah kita beritahu semuanya. Dengan melaksanakan pendidikan pemakai, bimbingan kelompok atau bimbingan pribadi.”³⁶

Dapat disimpulkan bahwa pustakawan berperan penting juga dengan mengadakan pendidikan pemustaka (*user education*) yang bertujuan untuk membantu pemustaka dalam menelusuri dan menemukan koleksi perpustakaan yang dibutuhkan dengan cara mengarahkan dan membimbing pemustaka dalam menggunakan komputer OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam menelusuri koleksi bahan pustaka yang dibutuhkan secara cepat di layanan sirkulasi sehingga pemustaka dapat mengetahui lokasi rak koleksi yang dibutuhkan.

2. Hambatan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup

Berdasarkan hasil observasi dan hasil wawancara dengan pustakawan dan kepala perpustakaan, peneliti menemukan beberapa hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu sebagai berikut:

³⁶ S, Wawancara. 17 Mei 2022.

1) Minimnya jumlah sumber daya manusia (SDM)

Pustakawan sangat penting dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan. Namun, pustakawan juga sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan tanpa adanya pustakawan, maka layanan perpustakaan tidak akan berjalan secara baik dan maksimal.

Hal ini juga terjadi pada layanan sirkulasi UPT Perpustakaan IAIN Curup dimana minimnya jumlah sumber daya manusia (SDM). Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pustakawan.

Adapun hasil wawancara dengan pustakawan HH yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kendalanya di layanan sirkulasi ini kita masih kurang tenaga pustakawannya. Kalau berdasarkan SOP kita masih kurang pustakawannya. Terus masalah dana anggaran kita juga terkendala apalagi untuk kegiatan operasional di layanan sirkulasi.”³⁷

Kemudian, didukung hasil wawancara dengan pustakawan EW yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Ada kayak kita kesusahan kalau kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) kita harus nunggu karena nggak bisa langsung dapat dan kalau proses penerimaan PNS kan harus menunggu waktu dari pusat dulu baru kita dapat atau untuk tenaga honorer kita harus nunggu dulu satu tahun anggaran baru bisa dianggarkan ke tahun depan. Dari dana kita terkendala dan waktunya kita terkendala.”³⁸

Selanjutnya didukung hasil wawancara dengan pustakawan S yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Faktor penghambatnya itu tadi kurang dana untuk pengadaan, maka sering tidak adanya pengadaan ataupun banyak buku yang rusak dan tidak diperbaiki dan itu kan butuh dana untuk perbaikan. Sementara buku itu tidak ada lagi tapi pemakaiannya tinggi. Untuk SDM yaitu pustakawan di sini masih sangat kurang jumlah

³⁷ HH, Wawancara, 12 Agustus 2022.

³⁸ EW, Wawancara. 26 Mei 2022.

pustakawannya dan belum memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).”³⁹

Dapat disimpulkan bahwa salah satu menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi adalah minimnya jumlah pustakawan di layanan sirkulasi sehingga menjadi hambatan bagi pustakawan yang ada karena kelebihan beban kerja.

2) Minimnya anggaran dana untuk kegiatan operasional layanan sirkulasi

Pelaksanaan layanan di perpustakaan juga sangat mendukung terlaksananya kegiatan seorang pustakawan dan mendukung di segala aspek perpustakaan begitu juga dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan itu sendiri. Hal ini juga terjadi pada pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup yang terjadi minimnya anggaran atau dana yang dibutuhkan dalam kegiatan operasional di layanan sirkulasi.

Adapun hasil wawancara dengan pustakawan HH yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Kendalanya di layanan sirkulasi ini kita masih kurang tenaga pustakawannya. Kalau berdasarkan SOP kita masih kurang pustakawannya. Terus masalah dana anggaran kita juga terkendala apalagi untuk kegiatan operasional di layanan sirkulasi.”⁴⁰

Kemudian, didukung hasil wawancara dengan pustakawan EW yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

“Ada kayak kita kesusahan kalau kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) kita harus nunggu karena nggak bisa langsung dapat dan kalau proses penerimaan PNS kan harus menunggu waktu dari pusat dulu baru kita dapat atau untuk tenaga honorer kita harus nunggu dulu satu tahun anggaran baru bisa dianggarkan ke tahun depan. Dari dana kita terkendala dan waktunya kita terkendala.”⁴¹

Selanjutnya didukung hasil wawancara dengan pustakawan S yang mengemukakan pendapatnya sebagai berikut:

³⁹ S, Wawancara. 17 Mei 2022

⁴⁰ HH, Wawancara, 12 Agustus 2022.

⁴¹ EW, Wawancara. 26 Mei 2022.

“Faktor penghambatnya itu tadi kurang dana untuk pengadaan, maka sering tidak adanya pengadaan ataupun banyak buku yang rusak dan tidak diperbaiki dan itu kan butuh dana untuk perbaikan. Sementara buku itu tidak ada lagi tapi pemakaiannya tinggi. Untuk SDM yaitu pustakawan di sini masih sangat kurang jumlah pustakawannya dan belum memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP).”⁴²

Dapat disimpulkan bahwa minimnya anggaran dana menjadi salah satu hambatan bagi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi karena dengan minimnya anggaran dana yang kurang sesuai sehingga kegiatan operasional di layanan sirkulasi seperti pengadaan koleksi buku baru dan perbaikan koleksi buku yang rusak menjadi terkendala atau kurang berjalan.

D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, dapat diketahui bahwa peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah berupaya meningkatkan kualitas layanan sirkulasi dengan cara meningkatkan kualitas kompetensi karena pustakawan juga perlu mengembangkan keterampilan yang ada untuk mendukung terciptanya layanan yang berkualitas di perpustakaan.⁴³

Pustakawaan dapat meningkatkan kualitas kompetensi dengan mengikuti pendidikan berkelanjutan seperti mengikuti diklat, bimbingan teknis, seminar, dan sosialisasi yang berkaitan dengan bidang kepustakawan atau seluruh mencakup bidang perpustakaan. Beberapa pustakawan telah mengikuti beberapa diklat, seminar dan sosialisasi yang diadakan dari Perpustakaan Nasional, diantaranya:

- 1) Diklat Fungsional, seperti Diklat Calon Pustakawan Tingkat Ahli (CPTA) dan Diklat Tim Penilai Pustakawan

⁴² S, Wawancara. 17 Mei 2022

⁴³ *Ibid*, 215.

- 2) Diklat Teknis, seperti Diklat Manajemen Perpustakaan, Diklat Penulisan Karya Ilmiah, dan Diklat Teknis Pengelolaan Perpustakaan
- 3) Seminar Forum Diskusi Kepustakawanan
- 4) Sosialisasi Kegemaran Membaca dan Literasi Melalui Webinar
- 5) Kegiatan Webinar Pelestarian Bahan Perpustakaan dan Naskah Kuno

Menurut Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, menyatakan bahwa kapasitas pustakawan yang mampu melakukan kegiatan di bidang pengelolaan perpustakaan, antara lain pengelolaan perpustakaan, layanan perpustakaan dan pengembangan sistem perpustakaan, penunjang kegiatan pendidikan dan penelitian serta pengabdian kepada masyarakat.⁴⁴

Sedangkan, menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam Pasal 1 ayat (8) mengatur bahwa pustakawan adalah orang yang memiliki keterampilan yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan pustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjamin pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁴⁵

Hal ini juga telah dijelaskan dalam Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi yang menyatakan Pengembangan sumber daya manusia dapat dilakukan dengan:

- a. Melanjutkan studi ke jenjang pendidikan formal yang lebih tinggi;
- b. Mengikuti pendidikan dan pelatihan perpustakaan;
- c. Menghadiri seminar dan pertemuan perpustakaan;
- d. Melakukan studi banding;
- e. Melaksanakan magang.⁴⁶

Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi dengan cara pustakawan menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik saat melayani pemustaka secara langsung.

⁴⁴ Perpustakaan Nasional, "Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015". 20.

⁴⁵ Pemerintah RI, *Undang-Undang Tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007*. 15.

⁴⁶ Perpustakaan Nasional, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015*. 25.

Menurut Undang-Undang tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007, Pasal 14 ayat (1) mengatur bahwa pelayanan perpustakaan diselenggarakan dengan sebaik-baiknya dan untuk kepentingan pengguna.⁴⁷

Menurut Andi Ibrahim yang berpendapat bahwa salah satu faktor yang menjadi landasan pelayanan prima adalah sikap, yaitu pustakawan harus memiliki standar keramahan dalam pelayanan, kesabaran dan kesopanan, serta tidak mementingkan diri sendiri dalam bertemu dengan pengguna.⁴⁸

Hal ini jelas menunjukkan bahwa pustakawan UPT Perpustakaan IAIN Curup telah berupaya dengan baik dengan menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik saat memberikan pelayanan sirkulasi dengan baik.

Ketiga, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan telah berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan sirkulasi dengan cara menyediakan dan melengkapi sarana dan prasarana yang nyaman sehingga pemustaka merasa nyaman dalam memanfaatkan fasilitas yang tersedia.

Hasil penelitian ini didukung dengan pendapat Rhoni Rodin yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh fasilitas pelayanan yang lengkap. Fasilitas berfungsi untuk mempermudah pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan akurasi dan kehandalan serta kejelasan informasi yang perlu dicatat, hasil akhirnya mengarah pada efisiensi dan efektifitas pelayanan.⁴⁹

Adapun sarana dan prasarana yang tersedia di layanan sirkulasi baik yang mendukung pekerjaan pustakawan dan yang ditujukan pada pemustaka di bawah ini.

Tabel 4.7
Sarana dan Prasarana di Layanan Sirkulasi
UPT Perpustakaan IAIN Curup

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah
1.	Meja kerja petugas	3 unit

⁴⁷ Pemerintah RI, *Undang-Undang Tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007*. 9.

⁴⁸ Andi Ibrahim, "Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital" *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 2, No. 2 (2014). 19.

⁴⁹ Rhoni Rodin, "Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi" 2, (2015):

2.	Kursi kerja petugas	4 unit
3.	Komputer petugas	4 unit
4.	Scanner	4 unit
5.	Kursi baca warna merah	41 unit
6.	Kursi baca warna biru	17 unit
7.	Kursi baca warna hijau	1 unit
8.	Meja baca	27 unit
9.	Komputer OPAC	2 unit
10.	Rak koleksi buku	51 unit
11.	Lemari kaca koleksi <i>display</i>	4 unit
12.	AC/Pendingin suhu ruangan	5 unit
13.	Wifi	3 unit
14.	Kotak sampah	2 unit
15.	Toilet	3 unit

Sumber: Dokumen UPT Perpustakaan IAIN Curup

Menurut Undang-Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007, Pasal 38 ayat (1) dan ayat (2), mewajibkan setiap pustakawan disediakan sarana dan prasarana yang sesuai dengan standar Perpustakaan Nasional. Sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) digunakan dan dikembangkan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.⁵⁰

Keempat, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi dengan mengadakan kegiatan pendidikan pengguna (*user education*).

Menurut Soedibyo yang mengemukakan bahwa pendidikan pemakai adalah suatu usaha untuk mengajarkan pemakai cara menggunakan koleksi perpustakaan secara efektif dan efisien, serta mendapatkan bimbingan berupa secara konsultasi individu atau kelompok.⁵¹

Pustakawan bagian layanan sirkulasi telah mengadakan kegiatan pendidikan pemustaka 1 (satu) kali dalam setahun. Pendidikan pemustaka ditujukan untuk pemustaka atau masyarakat civitas akademika seperti mahasiswa/i program sarjana dan pascasarjana yang baru masuk perkuliahan.

Pendidikan pemustaka ini bertujuan untuk memperkenalkan UPT Perpustakaan IAIN Curup kepada pemustaka agar pemustaka bisa menggunakan

⁵⁰ Pemerintah RI, *Undang-Undang Tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007*. 17.

⁵¹ Sugiyanta, "Pendidikan Pengguna Perpustakaan" *Jurnal MetaKom* 2, No. 1 (Maret 2018): 109.

layanan perpustakaan yang tersedia dengan baik dan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan pihak perpustakaan. Pustakawan mengadakan kegiatan pendidikan pemustaka melalui *workshop*, bimbingan kelompok dan bimbingan secara individu. Pustakawan akan memperkenalkan perpustakaan mulai dari gedung perpustakaan, layanan perpustakaan, fasilitas yang tersedia dan pustakawan akan mengarahkan dan memberikan bimbingan dalam memanfaatkan alat telusur informasi seperti komputer OPAC (*Online Public Access Catalogue*) tepatnya di layanan sirkulasi serta pemanfaatan koleksi digital melalui *e-jurnal*, *e-thesis*, *repository*, aplikasi kubuku atau perpustakaan digital. Maka jelas, bahwa disini pustakawan sangat memiliki peranan dalam membantu pemustaka untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan, peneliti juga akan membahas mengenai hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.

Pertama, hasil penelitian menunjukkan bahwa minimnya jumlah sumber daya manusia (SDM) menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi. Sumber daya manusia yang dimaksud adalah pustakawan yang mana pustakawan yang ada masih kurang jumlahnya karena belum memenuhi standar nasional perguruan tinggi yang ditetapkan.

Pustakawan berjumlah 4 (empat) orang pustakawan dan 4 orang staf layanan atau tenaga teknis perpustakaan. Hal ini jelas menunjukkan jumlah pustakawan yang ada belum memenuhi standar nasional perguruan tinggi yang telah dijadikan pedoman. Jumlah pustakawan yang dibutuhkan sesuai dengan standar perguruan tinggi harusnya berjumlah 10 (sepuluh) orang. Namun, jumlah pustakawan di UPT Perpustakaan IAIN Curup masih kurang 6 (enam) orang pustakawan. Hal ini sangat jelas, bahwa jumlah pustakawan yang bertugas di setiap layanan yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup masing-masing hanya 1 (satu) orang baik di layanan sirkulasi, layanan referensi, (layanan BI *corner*, layanan rejang *corner*, pojok statistik, layanan terbitan berseri, dan pojok kependudukan), dan layanan SKBP dan informasi.

Menurut Standar Nasional Perguruan Tinggi No.13 Tahun 2007, yang menyatakan bahwa rasio pustakawan yaitu setiap 500 (lima ratus) mahasiswa paling sedikit (1) pustakawan.⁵²

Tepatnya di layanan sirkulasi, masih membutuhkan 3 (tiga) orang pustakawan untuk menunjang pelayanan sirkulasi secara maksimal pada saat jam kerja. Maka dari itu, kurangnya jumlah pustakawan menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi.

Kemudian, menurut Standar Nasional Pendidikan Tinggi Nomor 13 Tahun 2007 menunjukkan persentase tenaga teknis, yaitu untuk setiap 5.000 (lima ribu) mahasiswa paling sedikit ada 1 (satu) orang pustakawan.⁵³

Namun, di samping itu jumlah staf administrasi yang ada di UPT Perpustakaan IAIN Curup sudah memenuhi standar perguruan tinggi karena jumlah tenaga teknis perpustakaan lebih dari 1 (satu) orang.

Kedua, hasil penelitian menunjukkan bahwa minimnya anggaran dana juga menjadi hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi karena pustakawan akan terkendala dalam menjalani kegiatan operasional yang mendukung layanan perpustakaan salah satunya di layanan sirkulasi seperti kegiatan pengadaan koleksi perpustakaan dan perbaikan koleksi yang sudah rusak.

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan pasal 40 ayat (2) mengatur bahwa pembiayaan perpustakaan bersumber dari:

- a. Anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah;
- b. Bagian dari anggaran pendidikan;
- c. Kontribusi Komunitas yang Tidak Mengikat;
- d. Kerjasama sama yang saling menguntungkan;
- e. Bantuan luar negeri yang tidak mengikat;
- f. Hasil kegiatan layanan perpustakaan; dan atau

⁵² Perpustakaan Nasional, "*Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi No.13 Tahun 2017*", 12.

⁵³ *Ibid*, 30.

g. Sumber lain yang sah sebagaimana ditentukan oleh undang-undang.⁵⁴

Namun di samping itu, pustakawan dapat mengatasinya dengan menerima bantuan atau hibah baik dari pihak internal dan pihak eksternal kampus. Hibah yang diterima bisa berupa uang atau dana bahkan bisa berupa koleksi buku.

⁵⁴ Pemerintah RI, *Undang-Undang Tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007*. 11.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti, maka ada beberapa kesimpulan di bawah ini sebagai berikut:

1. Peranan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Pustakawan meningkatkan kualitas kompetensi dengan mengikuti pendidikan berkelanjutan yang berkaitan dengan bidang kepustakawan atau ilmu perpustakaan seperti mengikuti berbagai macam diklat teknis, diklat fungsional, seminar, dan webinar yang diadakan Perpustakaan Nasional sehingga pustakawan dapat memberikan pelayanan secara maksimal dan professional pada pemustaka tepatnya di layanan sirkulasi.
 - 2) Pustakawan menunjukkan sikap dan kepribadian yang baik saat melayani pemustaka dengan melayani dengan cepat dan tepat waktu, bersikap ramah, berbicara sopan santun, dan sabar saat berhadapan langsung dengan pemustaka di layanan sirkulasi.
 - 3) Pustakawan melengkapi sarana dan prasarana yang nyaman dimana telah sesuai dengan standar nasional perguruan tinggi mulai dari sarana dan prasarana yang menunjang pekerjaan pustakawan dan yang ditujukan kepada pemustaka dalam menggunakan sarana dan prasarana yang tersedia di layanan sirkulasi.

- 4) Pustakawan mengadakan pendidikan pengguna (*user education*) yang diadakan setiap 1 (satu) tahun sekali yang bertujuan untuk memperkenalkan perpustakaan mulai dari fasilitas yang ada, layanan perpustakaan yang tersedia termasuk layanan sirkulasi, peraturan perpustakaan, dan pustakawan juga membimbing dan mengarahkan pemustaka untuk memanfaatkan alat telusur informasi koleksi bahan pustaka yang ada melalui komputer OPAC (*Online Public Access Catalogue*) tepatnya di layanan sirkulasi sehingga pemustaka dapat memanfaatkan layanan yang ada di perpustakaan dengan baik termasuk layanan sirkulasi.
2. Hambatan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Minimnya jumlah pustakawan karena belum memenuhi standar nasional perguruan tinggi sehingga menjadi masalah adanya kelebihan beban kerja saat melayani pemustaka tepatnya di layanan sirkulasi dan memunculkan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka belum maksimal. Pustakawan yang dibutuhkan berjumlah 6 (enam) orang pustakawan.
 - 2) Minimnya anggaran dana untuk kegiatan operasional di layanan sirkulasi karena menjadi terkendala dalam melakukan kegiatan operasional seperti pengadaan koleksi yang dibutuhkan pemustaka tepatnya di layanan sirkulasi. Di samping itu kegiatan perbaikan koleksi buku yang sudah rusak tepatnya di layanan sirkulasi menjadi terkendala padahal

kebanyakan merupakan koleksi yang pemakaiannya tinggi dan itu artinya koleksi buku yang memang dibutuhkan pemustaka.

B. Saran

Ada beberapa saran penulis yang dapat diberikan kepada UPT Perpustakaan IAIN Curup, yaitu sebagai berikut.

1. Pustakawan

Ada beberapa hal yang ingin disampaikan kepada Pustakawan:

- 1) Tetap berupaya meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan IAIN Curup.
- 2) Lebih menghasilkan program kerja yang menarik di setiap layanan perpustakaan sehingga menimbulkan keunikan.

2. Pimpinan IAIN Curup

Ada beberapa hal yang ingin disampaikan kepada pimpinan IAIN Curup:

- 1) Lebih memperhatikan, mempertimbangkan serta mendukung dalam memberikan bantuan baik dari anggaran dana ataupun bantuan sesuai dengan kebutuhan UPT Perpustakaan IAIN Curup seperti dalam kegiatan operasional di setiap layanan yang tersedia di perpustakaan dan program kerja lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi Ibrahim. “Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan Dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima Dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital” *Khizanah al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi, dan Kearsipan* 2, No. 2 (2014).
- Asmawardah. “Pelayanan Perpustakaan: Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan,” (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan, 2020).
- Erma Awalien Rochmah. “Pengelolaan Layanan Perpustakaan” *Ta'allum* 4, No. 2 (November 2016).
- EW. Wawancara, 26 Mei 2022.
- F. Rahayuningsih. *Pengelolaan Perpustakaan*. Cet.1. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007).
- Fitwi Luthfiyah. “Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan” *Jurnal el-Idare* 1, No. 2 (Desember).
- Hasan Mukmin. “Peranan Fakultas Dakwah Sebagai Lembaga Dakwah Kampus (LDK) dalam Pemberdayaan Masyarakat Islam di Wilayah Lampung,” Skripsi (Lampung: Universitas Raden Intan Lampung, 2014).
- HH. Wawancara, 12 Agustus 2022.
- Husaini Usman. “Peranan dan Fungsi Kepala Sekolah/Madrasah” *Jurnal PTK Dikmen* 3, No. 1 (1 April 2014).
- Ikatan Pustakawan Indonesia. “Kode Etik Pustakawan Indonesia.” (Ikatan Pustakawan Indonesia, 2014).
- Juliansyah Noor. *Metodologi Penelitian : Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Ed.1, Cet.7. (Jakarta: Kencana, 2017).
- Kharisma Adhiarya. “Kajian Sikap Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi Universitas Semarang.” Skripsi (Semarang: Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang, 2019).
- Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2005).
- Lia Yuliana, et. all, “Peran Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan” *Jambura: Journal of Educational Management* 2, No. 2 (2021).
- Lisda Rahayu. *Dasar-Dasar Layanan Perpustakaan*.
- Marsahno Senen, et. all. “Peranan Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara” *E-journal Acta Diurna* 4, No. 5 (2015).

- Pemerintah RI. *Undang-Undang Tentang Perpustakaan No. 43 Tahun 2007*.
- Perpustakaan Nasional. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi Tahun 2015*.
- Perpustakaan Nasional. *Standar Nasional Perpustakaan Perguruan Tinggi, No.13 Tahun 2017*.
- Rhoni Rodin. *Teknologi Informasi Dan Fungsi Kepustakawanan : Pemikiran Tentang Perpustakaan Dan Kepustakawanan Indonesia*. Cet.1. (Yogyakarta: Calpulis, 2017).
- Rhoni Rodin. “*Urgensi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*”, *Al-Kattab 2*, (2015).
- S. Wawancara, 17 Mei 2022.
- Sianipat, J.P.G. *Manajemen Layanan Masyarakat*. (Jakarta: LAN RI, 2000).
- Siti Rovikoh. “*Peran Pustakawan dalam Mewujudkan Mutu Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi*.” Skripsi (Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2019).
- Soejono Soekanto, et. all. *Sosiologi suatu Pengantar*. (Jakarta: Graha Media, 2019).
- Sugiyanta. “*Pendidikan Pengguna Perpustakaan*” *Jurnal MetaKom 2*, No. 1 (Maret 2018).
- Sugiyono. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cet.10. (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cet. 21. (Bandung: Alfabeta, 2014).
- Sunarsih. “*Manajemen Perpustakaan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di SMK Negeri 2 Wonosari*” *Media Manajemen Pendidikan 2*, No. 2 (2019).

L

A

M

P

I

R

A

N

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Surat Keterangan Pembimbing Skripsi Mahasiswa/i
- Lampiran 2 : Blangko Konsultasi Bimbingan Skripsi Mahasiswa/i
- Lampiran 3 : Surat Permohonan Izin Penelitian
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Izin Penelitian dari UPT Perpustakaan IAIN Curup
- Lampiran 6 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 7 : Dokumentasi

Lampiran 1

Surat Keterangan Pembimbing Skripsi Mahasiswa/i


KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
 Nomor: 56 Tahun 2021
 Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II DALAM PENULISAN SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud, dan b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut;

Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Islam Curup;
 3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2019 tentang STATUTA Institut Agama Islam negeri Curup;
 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
 5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 Tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi
 6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/15447 tanggal 18 April 2018 Tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2018-2022;
 7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor 0047 tanggal 19 November 2021 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Istitut Agama Islam Negeri Curup;

Memperhatikan : Berita acara seminar proposal Program Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam tanggal 14 Oktober 2021

M E M U T U S K A N :

Menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah

Pertama : Menunjuk Saudara :

1. Dr. Rahmat Iswanto, S.Ag, SS., M.Hum : 197311222001121001
 2. Okky Rizkyantha, MA : 199404222019032015

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa :

N a m a : Karti Sari Wulandari
 N i m : 18691009
 Judul Skripsi : Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan IAIN Curup

Kedua : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;

Ketiga : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan kontens skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan;

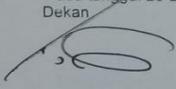
Keempat : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Kelima : Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;

Keenam : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan;

Ketujuh : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku;

Ditetapkan di Curup
 Pada tanggal 28 Desember 2021
 Dekan


 Idi Warsah

Tembusan :

1. Bendahara IAIN Curup;
2. Kasubbag AKA FUAD IAIN Curup;
3. Dosen Pembimbing I dan II;
4. Prodi yang Bersangkutan;
5. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2

Blangko Konsultasi Bimbingan Skripsi Mahasiswa/i

IAIN CURUP					IAIN CURUP				
NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa	NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	1/2 2022	Bab I Pendahuluan Ace	[Signature]	[Signature]	1	1/2 2022	Bab I Laboratorium - Metode	[Signature]	[Signature]
2	2/2 2022	Bab II Kerangka teori	[Signature]	[Signature]	2		kenya serta Lengkapi teori	[Signature]	[Signature]
3	4/2 2022	Bab III Oke Ace.	[Signature]	[Signature]	3	2/2 2022	ACC Bab 1-3	[Signature]	[Signature]
4	7/3 2022	Probalin/sepka Pandu Wawancara	[Signature]	[Signature]	4	7/3 2022	blomen wawancara	[Signature]	[Signature]
5	30/6 2022	Bab IV & V	[Signature]	[Signature]	5	30/6 2022	Bab IV & V	[Signature]	[Signature]
6	1/7 2022	Revisi IV & V	[Signature]	[Signature]	6	1/7 2022	Revisi IV & V	[Signature]	[Signature]
7	4/7 2022	Revisi bab IV & V	[Signature]	[Signature]	7	4/7 2022	Ace Bab IV & V	[Signature]	[Signature]
8	6/7 2022	Ace bab IV & V	[Signature]	[Signature]	8				

Lampiran 3

Surat Permohonan Izin Penelitian

Nomor :
Lampiran : Satu berkas
Perihal : Permohonan Pengantar Izin Penelitian

Kepada :
Yth. Dekan Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah IAIN Curup

Di
Tempat

Assalamualaikum, Wr. Wb

Salam hormat seiring do'a semoga segala aktivitas bapak selalu dalam bimbingan dan curahan Allah SWT, aamiin. Sehubungan dengan telah ditetapkannya penunjukan pembimbing skripsi bagi mahasiswa/i IAIN Curup tahun Akademik 2021/2022, maka saya berencana akan melaksanakan penelitian lapangan ke Perpustakaan IAIN Curup. Oleh karena itu mohon dibuatkan SK Penelitian. Saya yang bertandatangan dibawah ini:

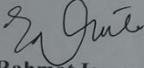
Nama : Karti Sari Wulandari
Nim : 18691009
Fakultas : FUAD
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Judul : Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan IAIN Curup

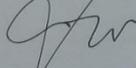
Demikian surat permohonan ini saya buat dengan sebenarnya, besar harapan saya semoga bapak dapat mengabulkanya. Atas kebijakan Bapak/Tbu saya ucapkan terima kasih.
Wassalamualaikum, Wr. Wb.

Curup, 12 April 2022
Mahasiswi


Karti Sari Wulandari
NIM. 18691009

Mengetahui,

Pembimbing I :

Dr. Rahmat Iswanto, M.Hum.
NIP: 197311222001121001

Pembimbing II :

Okky Rizkyantha, MA
NIP: 199404222019032015

Lampiran 4

Surat Rekomendasi Penelitian


KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
 Jalan Dr. AK Gani No. 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telp. (0732) 21010-7003044
 Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-mail: -

Nomor : 116 /In.34/FU/PP.00.9/05/2022 19 Mei 2022
 Sifat : Penting
 Lampiran : Proposal dan Instrumen
 Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth. Rektor IAIN Curup

Assalamu'alaikum Wr. Wb
 Dalam rangka penyusunan Skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Karti Sari Wulandari
 NIM : 18691009
 Prodi : IPII
 Judul Skripsi : Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi
 di Perpustakaan IAIN Curup
 Waktu Penelitian : 19 Mei 2022 s.d 19 Agustus 2022
 Tempat Penelitian : Perpustakaan IAIN Curup Kab. Rejang Lebong
 mohon kiranya Bapak memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.

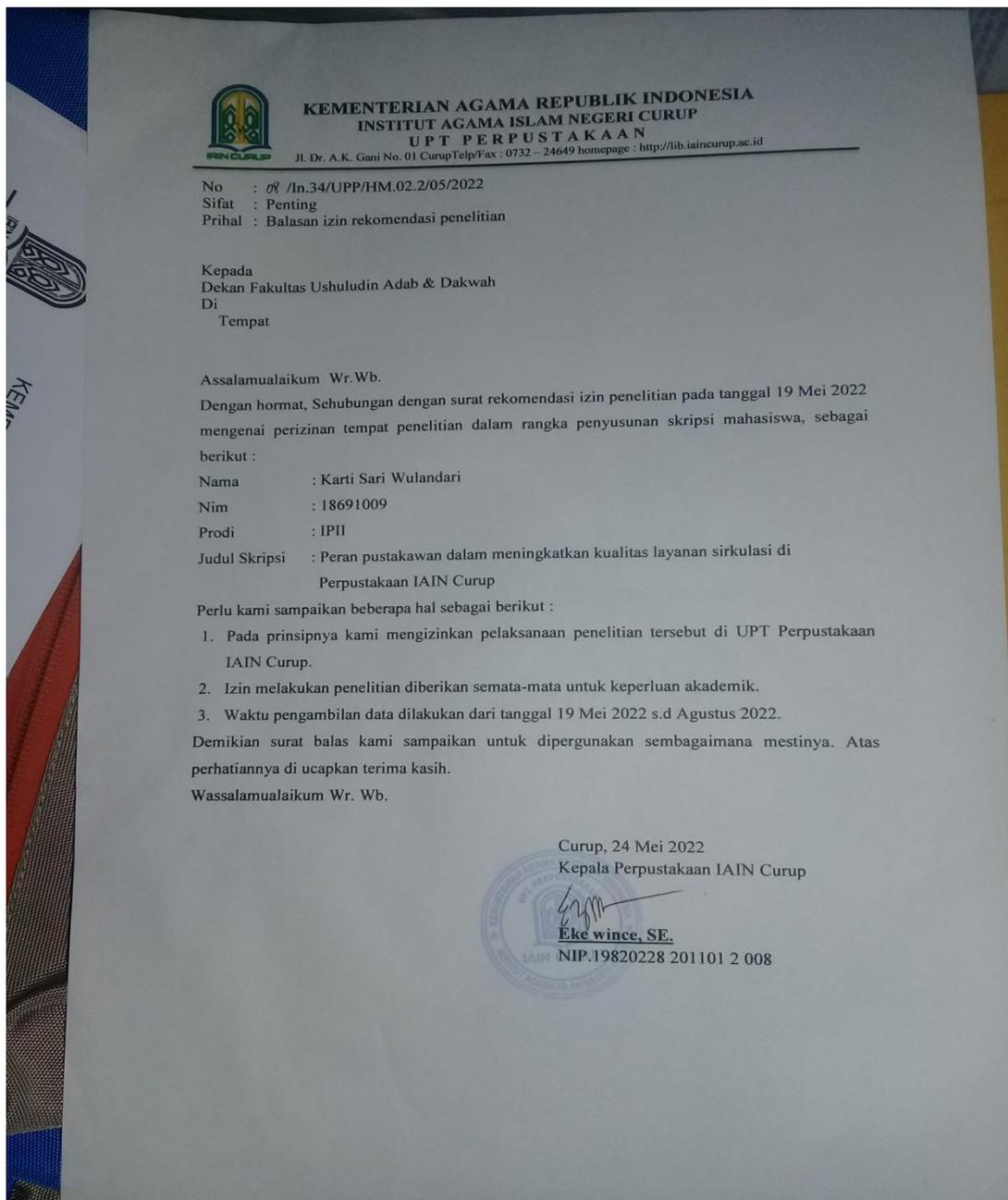

 Dekan

 Dr. Nelson, M.Pd.I
 NIP. 19690504 199803 1 008

2007

Lampiran 5

Surat Izin Penelitian dari UPT Perpustakaan IAIN Curup



Lampiran 6

Pedoman Wawancara

Judul Skripsi : Peran Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Sirkulasi di
Perpustakaan IAIN Curup

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pedoman Wawancara dengan Pustakawan Bagian Layanan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Curup

I. Karakteristik Informan

Nama :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan Terakhir :
Tanggal Wawancara :

Pertanyaan

a. Layanan sirkulasi di Perpustakaan IAIN Curup

1. Apa saja kegiatan yang dilakukan pada layanan sirkulasi?
2. Bagaimana sistem layanan yang diterapkan di layanan sirkulasi?
3. Bagaimana alur sistem peminjaman dan pengembalian ataupun perpanjangan koleksi layanan sirkulasi?
4. Bagaimana keadaan sarana atau prasarana yang tersedia di layanan sirkulasi?
5. Berapa jumlah koleksi yang tersedia di layanan sirkulasi?
6. Koleksi apa saja yang tersedia di layanan sirkulasi?
7. Bagaimana bapak/ibu dalam mengatasi keterbatasan koleksi di layanan sirkulasi yang dibutuhkan pemustaka?
8. Apa saja kendala yang ada pada pelaksanaan layanan sirkulasi?

9. Bagaimana upaya bapak/ibu dalam mengatasi kendala-kendala yang ada di layanan sirkulasi?

b. Peran pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan IAIN Curup

1. Bagaimana cara bapak/ibu untuk meningkatkan kemampuan atau keterampilan dalam memberikan pelayanan sirkulasi terhadap pemustaka?
2. Bagaimana cara bapak/ibu melatih dan meningkatkan kepribadian yang baik antar sesama rekan dan pemustaka?
3. Bagaimana cara bapak/ibu menciptakan suasana atau kenyamanan untuk pemustaka di layanan sirkulasi?
4. Bagaimana cara bapak/ibu memberikan pengajaran atau pelatihan kepada pemustaka dalam menelusuri informasi atau koleksi di layanan sirkulasi?
5. Apa saja kendala yang dihadapi bapak/ibu dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi?
6. Bagaimana cara bapak/ibu dalam mengatasi kendala-kendala dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi?
7. Apa saja yang menjadi faktor pendukung bapak/ibu dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi?
8. Apa saja yang menjadi faktor penghambat bapak/ibu dalam meningkatkan kualitas layanan sirkulasi?
9. Program atau kegiatan apa yang dilakukan oleh bapak/ibu dalam mempermudah (mengefisiensi) kegiatan layanan sirkulasi?

Lampiran 7
Dokumentasi





