

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks Penelitian

Di dalam dunia pendidikan sangat dibutuhkan kinerja tenaga kependidikan. Tenaga pendidikan dibutuhkan salah satunya dalam bidang perpustakaan, karena mengingat pentingnya perpustakaan sebagai salah satu penunjang tempat belajar seumur hidup bagi semua peserta didik yang tanpa mengenal batas usia. Sesuai dengan peran dan fungsinya, perpustakaan sebagai sumber informasi yang dapat memberikan berbagai macam sebuah informasi yang dapat menunjang kebutuhan warga sekolah.

Perpustakaan tentu sangat penting dikelola dengan baik agar menghasilkan perpustakaan yang bermutu dan dapat berjalan secara optimal agar dapat memenuhi kebutuhan warga sekolah lainnya. Hal ini diperlukan yang profesional, sehingga pustakawan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan melayani dalam menelusuri informasi.¹

Perpustakaan di dalam lembaga pendidikan harus dikelola dengan baik agar dapat terawat dan dapat terus digunakan serta dapat memenuhi kebutuhan warga sekolah lainnya. Perpustakaan sekolah sebaiknya ditempatkan di ruangan khusus dimana ruangan perpustakaan haruslah fleksibel. Pengaturan letak barang-barang dan pembagian ruangan harus mudah diubah-ubah.

¹ Annisa, F. F., & Desriyeni, D. Problematika Kinerja Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, Volume 4 Nomor 1 (2015), 9-16.

Sebagaimana yang dijelaskan dalam ayat Al Quran dalam surat An-Nisa Ayat 113 tentang Al-qur'an hubungan Pendidikan (perpustakaan) bahwa orang-orang yang berilmu akan mendapatkan perlindungan dari Allah dan karunia bagi hambanya. Tanpa ilmu maka kita akan tertinggal jauh dari orang-orang lain. Sebagaimana ayatnya tertera sebagai berikut :

وَلَوْلَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَمَّتْ طَائِفَةٌ مِنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا أَنْفُسَهُمْ وَمَا يَضُرُّونَكَ مِنْ شَيْءٍ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ ۚ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

Artinya : Sekiranya bukan karena karunia Allah dan rahmat-Nya kepadamu, tentulah segolongan dari mereka berkeinginan keras untuk menyesatkanmu. Tetapi mereka tidak menyesatkan melainkan dirinya sendiri, dan mereka tidak dapat membahayakanmu sedikitpun kepadamu. Dan (juga karena) Allah telah menurunkan Kitab dan hikmah kepadamu, dan telah mengajarkan kepadamu apa yang belum kamu ketahui. Dan adalah karunia Allah sangat besar atasmu.²

Makna dalam surat ini (perpustakaan):Bila kita hubungkan dengan perpustakaan bisa dimaknai bahwa perpustakaan memberikan kebutuhan informasi pemakai, karena perpustakaan menyediakan koleksi yang berisi bahan-bahan rujukan, memberikan pengajaran dan ilmu pengetahuan serta tempat belajar sumber hidup.

Keberhasilan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh adanya pustakawan yang memiliki peran penting dalam membantu mencapai tujuan, serta dapat membangun citra positif dihadapan masyarakat. Peran tersebut

² Susita, Al-Qur'an, An-Nisa (4) : 113 diakses dari [Ayat Al-Qur'an dan Hadits kaitan dengan Perpustakaan \(susitasita.blogspot.com\)](http://Ayat-Al-Qur'an-dan-Hadits-kaitan-dengan-Perpustakaan(susitasita.blogspot.com)) pada tanggal 23 Juli 2024 pukul 09.31 WIB.

dapat dijalankan bila pustakawan dapat menghasilkan kinerja yang baik sesuai dengan kemampuan kompetensi yang dimiliki.

Kinerja layanan perpustakaan merupakan kemampuan perpustakaan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi kepada pemustaka. Aspek-aspek yang membentuk kinerja layanan perpustakaan yakni mengembangkan kualitas pelayanan, mengukur kinerja layanan perpustakaan, menghadapi persaingan global, memberikan layanan yang berkualitas dan mengembangkan fungsi perpustakaan.³ Kinerja layanan perpustakaan menurut peneliti dilapangan yaitu dikatakan masih kurang baik dikarenakan dalam pelayanan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan masih menggunakan cara manual (administrasi perkantoran biasa) sehingga perlu dikembangkan oleh pustakawan sekolah.

Dalam melayani pemustaka, maka seseorang kinerja pustakawan harus mampu memahami dan bisa menempatkan diri serta menyesuaikan dengan pemustaka yang sedang di layaninya. Pustakawan juga diuntut mampu berkomunikasi secara efektif kepada pemustaka dalam membantu memberikan layanan yang memudahkan akses informasi sehingga koleksi perpustakaan *accessible* bagi pemustaka *difable*.

Pelayanan perpustakaan dapat berhasil dengan maksimal apabila kinerja pustakawan dalam mengelola melibatkan beberapa faktor penting agar bahan pustaka dapat memadai. Faktor penting tersebut yaitu : kemampuan dan keterampilan, sikap dan perilaku pemustaka, kompetensi dasar, dedikasi dan

³ Isti Suratmi, *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerjasama Antar Perpustakaan*, Abdi Pustaka : jurnal perpustakaan dan kearsipn. 1, no 2 (Desember, 2021)

responsivitas, dan pemahaman kebutuhan pemustaka.⁴ Pelayanan perpustakaan menurut peneliti dapat dikatakan berhasil dengan dilihat dari beberapa faktor penghambat dan pendukung dalam pelayanan perpustakaan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan. Menurut Bapak Rizky Ramdhani selaku kepala perpustakaan dari hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di SMP Plus Nurul Hikmah Pameksan, bahwa faktor penghambat layanan perpustakaan yaitu kurangnya dukungan dari pihak sekolah dalam penyediaan fasilitas teknologi dan sarana yang memadai untuk layanan perpustakaan dan juga ruang perpustakaan yang sempit. Sedangkan faktor pendukungnya memberikan pelayanan yang ramah.⁵

Adapun contoh dari kinerja pustakawan dalam mengelola bahan pustaka disini seperti memberi stempel pada buku-buku, setiap buku yang baru datang diperiksa, dalam pemeriksaannya hendaknya diteliti nama pengarang, judul karangan, edisi, serta bentuk fiksinya. Apabila telah selesai diperiksa dan ternyata benar, maka setiap buku tersebut disetmpel dengan stempel perpustakaan dan stempel inventaris perpustakaan. Ada pula di perpustakaan dalam peminjaman buku menggunakan komputer untuk memudahkan kinerja pustakawan. Karena banyaknya kemajuan-kemajuan yang terjadi di lingkungan perpustakaan pada saat sekarang ini, diantaranya kemajuan teknologi informasi (software) yang sangat membantu pustakawan

⁴ Maria Ulfah, dkk. *Kinerja Pustakawan Dalam Pemberian Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Barito Kuala*, diakses dari <https://eprints.uniska-bjm.ac.id/>

⁵ Risky Ramadhani, Kepala perpustakaan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, Wawancara langsung (12 Oktober 2023)

dan juga para pemustaka dalam mencari literatur atau koleksi yang mereka butuhkan secara cepat dan tepat.⁶

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, proses kinerja pustakawan dalam mengelola perpustakaan dilembaga yang saya teliti, masih terdapat beberapa kekurangan, dilihat dari bagaimana seorang pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan itu memberikan pelayanan sirkulasi terhadap pemustaka, juga dilihat dari mengelola bahan Pustaka. Pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka dikatakan masih kurang baik dikarenakan dalam pelayanannya masih menggunakan cara administrasi perkantoran biasa (manual). Cara ini masih memiliki kekurangan dalam mengembangkan beberapa bidang, misalnya dalam bidang layanan. Layanan sirkulasinya masih monoton dan kurang menantang dalam kegiatan peminjaman dan pengembalian buku, artinya masih menggunakan tulis tangan dalam pengisian daftar hadir pengunjung, dan juga dalam hal peminjaman masih menggunakan sistem biasa. Selain itu siswa-siswi di lembaga tersebut masih belum mempunyai kartu tanda anggota perpustakaan.⁷ Kekurangan pustakawan juga terdapat dalam hal mengelola bahan pustaka sebagaimana hasil pengamatan peneliti yaitu terjadinya keterbengkalaiian kinerja pustakawan ketika terdapat buku-buku atau referensi yang baru datang dalam hal pengklasifikasian buku, peletakan nomor buku, serta penempatan buku-buku tersebut ke rak buku. di lembaga yang kami teliti itu seorang

⁶ Krisnawati Wiji Rahayu, Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur, *Jurnal Ekonomia* Volume 6. Nomor 1 (2017): 179

⁷ Pra observasi di SMP Plus Nurul Hikmah, (12 Oktober 2023)

pustakawannya masih kurang ahli dibidang pemanfaatan sarana dan prasarana yang sudah disediakan oleh pihak sekolah sehingga banyak sarana dan prasarana yang tidak digunakan sebagaimana mestinya."

Diperkuat dengan hasil pemaparan Rizky Ramadhani, S.Pd.⁸ Selaku Kepala Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan mengatakan bahwa, terdapat beberapa kendala dalam hal pengelolaan perpustakaan, pertama dalam bidang pelayanan yang masih kurang dalam menyediakan informasi, koleksi buku yang kurang lengkap, dan fasilitas yang kurang memadai dan ruang baca yang kurang nyaman, dengan demikian tujuan dari pada perpustakaan sekolah tidak dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Berdasarkan konteks penelitian di atas, peneliti merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan yang berkaitan dengan judul "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan".

B. Fokus Penelitian

1. Bagaimana kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

⁸ Rizky Ramadhani, S.Pd, Kepala Perpustakaan SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan, *Wawancara Langsung* (12 oktober 2023)

1. Untuk mengidentifikasi tentang kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.
2. Untuk mendeskripsikan tentang faktor penghambat dan pendukung tentang kepuasan pemustaka terhadap kinerja pustakawan di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.

D. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian yang diperoleh dari adanya penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian diharapkan berguna untuk:

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan tentang pentingnya kinerja pemustaka sehingga dapat memuaskan pemustaka. Penelitian ini juga akan memberikan kontribusi dan menambah khasanah pengetahuan dalam bidang Manajemen Pendidikan Islam.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian diharapkan berguna untuk:

- a. Bagi SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak sebagai bahan evaluasi atau rujukan untuk pengembangan kepuasan pemustaka ketingkat yang lebih tinggi lagi.

- b. Bagi IAIN Madura

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sumber inspirasi dikalangan kampus baik mahasiswa, akademik maupun dosen dengan

menjadikan kajian dalam penelitian ini sebagai rujukan di perpustakaan, dan sebagai sumber pengetahuan yang ingin menambahkan wawasan pengetahuannya.

c. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat dijadikan inspirasi dan motivasi dalam proses keilmuan dan akan sangat bermanfaat bagi peneliti untuk lebih memahami bagaimana tingkat kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan..

E. Definisi Istilah

Dalam penelitian ini yang berjudul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan”. Dari judul diatas terdapat dua variabel yaitu kepuasan pemustaka dan kinerja pustakawan. maka dari itu, untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi skripsi maka peneliti perlu menjelaskan definisi-definisi istilah dari judul peneliti tersebut sebagai berikut :

1. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan Pemustaka merupakan respon suatu keadaan dalam diri pemustaka atau pengguna perpustakaan yang telah berhasil mendapatkan sesuatu yang di butuhkan dan diinginkan. Kepuasan pemustaka berasal dari dua kata yaitu: kepuasan dan pemustaka. Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan dari harapan-harapan sebelumnya. Sedangkan pemustaka ialah pengguna perpustakaan yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan

2. Kinerja Pustakawan

Istilah kepastakawan merupakan terjemahan dari kata bahasa Inggris, yaitu librarianship yang berasal dari kata librarian dalam bahasa Indonesia diterjemahkan dengan pustakawan, yaitu seseorang yang bekerja di perpustakaan atau petugas perpustakaan yang mendapat pendidikan ilmu perpustakaan.

Menurut Sulistyio Basuki mengartikan kepastakawanan dengan penerapan pengetahuan atau ilmu perpustakaan di dalam kegiatan perpustakaan, dan perluasan jasa perpustakaan. Kepustakawanan menyangkut segala aspek yang menyangkut perpustakaan, mulai dari kegiatan pengadaan, pengolahan, temu balik, hingga penyebaran informasi untuk pembaca serta penerapan pengetahuan (ilmu perpustakaan) dalam berbagai kegiatan tersebut. Ilmu perpustakaan sebagaimana disiplin ilmu lainnya diciptakan tidaklah semata-mata ditunjukkan untuk keilmuan, akan tetapi juga harus dapat diaplikasikan untuk kemanfaatan hidup manusia.⁹ Kinerja menurut kamus Bahasa Indonesia adalah prestasi yang diperlihatkan dan pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan.¹⁰

Berdasarkan definisi istilah di atas maka yang dimaksud dari judul "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan" adalah usaha yang dilakukan oleh orang

⁹ Kesuma, A. R., Rahmawati, D. I., & Putri, M. C. (2022). Peran Green Library Dan Perpustakaan Islam Dalam Pengembangan Ilmu Pengetahuan. *Jurnal El-Pustaka*, 3(1), 14-24.

¹⁰ Hasan, N. A. H. N. A. (2018). Pendidikan dan pelatihan sebagai upaya peningkatan kinerja pustakawan. *Libria*, 10(1), 95-115.

yang bergerak di bidang perpustakaan (pustakawan) dalam memajukan perpustakaan.

F. Kajian Penelitian Terdahulu

Tujuan penelitian terdahulu adalah untuk memberikan kerangka kajian empiris dan kajian teoritis terhadap permasalahan sebagai dasar untuk mengadakan pendekatan terhadap masalah yang dihadapi, serta dipergunakan sebagai pedoman pemecahan masalah. Berdasarkan tema di atas, maka terdapat beberapa penelitian yang pernah dilakukan, antara lain yaitu:

1. Nurhidaya tahun 2021. mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Islam Negeri Alaudin Makasar dengan judul “Kinerja Pustakawan di SMP Negeri 33 Makassar”. Metode pada penelitian ini menggunakan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pustakawan dalam penilaian input dapat dilihat melalui komitmen dan kompetensi pustakawan dalam mengelola perpustakaan SMP Negeri 33 Makassar. Namun pada kompetensi pengembangan profesi, pustakawan belum membuat karya tulis ilmiah di bidang ilmu perpustakaan. Kinerja pustakawan berdasarkan penilaian proses yaitu pustakawan selalu mengedepankan kebutuhan dan pelayanan yang optimal kepada pengguna perpustakaan utamanya siswa. Adapun yang masih perlu diperhatikan oleh pustakawan adalah perawatan koleksi agar koleksi perpustakaan tetap terjaga dari kerusakan. Kinerja pustakawan berdasarkan penilaian output, pustakawan sekolah mengupayakan layanan yang optimal utamanya dalam

pemenuhan koleksi buku. Namun koleksi perpustakaan belum digunakan dengan optimal oleh siswa dan guru di SMP Negeri 33 Makassar.

2. Refita Nur Asadi tahun 2018, mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-Bau Provinsi Sulawesi Tenggara." Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas layanan pada perpustakaan Politeknik Bau-Bau.
3. Elva Rahmah tahun 2012, mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah Universitas Negeri Padang, dengan judul "Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang." Hasil penelitiannya menunjukkan tingkat kepuasan pemustaka berkaitan dengan data fasilitas, koleksi, layanan, petugas layanan, dan peraturan dan tata tertib perpustakaan, dapat diketahui bahwa 2,99% responden berpendapat sangat memuaskan, 19,86% menyatakan memuaskan, 38,49% responden berpendapat cukup memuaskan, 27,47% menyatakan kurang memuaskan, dan 11,21% responden menyatakan tidak memuaskan. Dari data tersebut dapat ditarik kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan pemustaka terhadap

layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah cukup memuaskan.

Tabel 1.1 persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Nurhidayah tahun 2021	Kinerja Pustakawan di SMP Negeri 33 Makassar	Persamaan pada penelitian ini terletak pada metode penelitian yang sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif	Perbedaannya yaitu terletak pada lokasi penelitian
2	Refita Nur Asadi tahun 2018 tahun	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka terhadap Kualitas Layanan pada Perpustakaan Politeknik Bau-	persamaan pada penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka	Perbedaannya yaitu terletak pada lokasi penelitian dan tujuan penelitian

		Bau Provinsi Sulawesi Tenggara		
3	Elva Rahmah tahun 2012	Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang	persamaan pada penelitian ini adalah terletak pada fokus penelitian serta pada tujuan penelitian	Perbedaannya yaitu terletak Pada lokasi Penelitian dan metode penelitian yang di gunakan dengan pendekatan kuantitatif

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan di atas bahwa penelitian yang dilakukan oleh peneliti terkait dengan judul “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan” yang belum pernah diteliti sebelumnya terdapat kesamaan dalam pendekatan penelitian yaitu menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan yang membedakan peneliti terdahulu tersebut adalah lokasi penelitiannya, dimana dalam hal ini peneliti mengambil lokasi penelitiannya di SMP Plus Nurul Hikmah Pamekasan.