



43187.pdf  
/ 3187

**TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)**

**SISTEM PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH  
KABUPATEN MALINAU**



**UNIVERSITAS TERBUKA**

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat  
Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**ATIKA**

**NIM. 500896029**

**PROGRAM PASCASARJANA**

**UNIVERSITAS TERBUKA**

**JAKARTA**

**2018**

## Lembar Pernyataan Bebas Plagiasi

UNIVERSITAS TERBUKA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

## PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Malinau, Februari 2018

Yang Menyatakan



UNIVERSITAS TERBUKA  
MALINAU  
CC5AEF79951966  
5000  
ENAM RUPIAH

ATIKA

NIM: 500896029

## ABSTRAK

### SISTEM PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN MALINAU

Atika  
[atikamalinau@gmail.com](mailto:atikamalinau@gmail.com)  
Program PascaSarjana  
Universitas Terbuka

Sistem pelayanan perpustakaan yang diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau adalah sistem pelayanan terbuka. Berdasarkan Undang-Undang Nomor: 43 Tahun 2007 tentang standar pelayanan perpustakaan umum yaitu pelayanan prima yang didalamnya dimuat pelayanan secara terarah, terpadu, dan akurat. Layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau menggunakan layanan sistem sirkulasi adalah sistem terbuka dimana pemustaka bebas mencari bahan pustaka sendiri sesuai yang dibutuhkan/diinginkan pemustaka/ pengunjung, bahan pustaka yang ada diruangan referensi bisa dipinjam dengan menggunakan kartu anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau. Sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau menggunakan fasilitas sarana dan prasarana perpustakaan yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan yang prima kepada pemustaka. Fasilitas sarana dan prasarana perpustakaan meliputi, gedung atau ruangan, transportasi, dan peralatan komunikasi, dan peraturan perpustakaan. Secara umum, perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka/pengunjung untuk meningkatkan pembudayaan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Terkait dengan hal tersebut, maka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para pengguna jasa, dalam penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh beberapa ahli para ahli salah satunya adalah menurut Pasuraman, dkk dalam Lupiyoadi (2006:181) kualitas pelayanan dapat dilihat dari 5 (lima) dimensi sebagai berikut : 1, Tangibles (bukti langsung), 2. Reliability (kehandalan), 3. Responsiveness ( Daya tanggap), 4. Assurance ( Jaminan), 5. Emphaty (Perhatian), metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan spesifik penelitian deskriptif analisis.

**Kata Kunci : Sistem Pelayanan Perpustakaan**

**ABSTRACT****LIBRARY SERVICES SYSTEMS AT THE LIBRARY OF LIBRARY AND REGIONAL SERVICES OF MALINAU DISTRICT***Atika**atikamalinau@gmail.com***GRADUATE PROGRAM****OPEN UNIVERSITY**

*The library service system implemented in the library service and archives of Malinau District in system open access based on Law Number 43 year 2007 regarding the standard of public library service that is excellent service therein the service is directed, integrated, and accurate service that exist in the library service and Archives Malinau District using the system of the circulation system is an open sistem where the library is free to search the library material itself as needed/desired visitors, library material in the room reference can be borrowed by using the library service and filling of Malinau District Office .The library service and system at the library service and archives of Malinau District using the facilities and infrstructure of the library provided by the library in order to provide excellent service to the user. Fasilities of library fasilitied and infrastructure include, building or trasportation roo, and communication eqipment, and library regulation. In general , the library aims to provide the culture of reading interest, and broaden the knouledge and insight to educated the nation. Related to this matter, then in providing quality service to the theory put forward by experts one of them is by Pasuraman, in Lupiyoadi (2006: 181) quality of service can be seem from 5 (five) dimension as follows : 1. Tangibles (direct evidence), 2 Reliability (Reliability), assurance (guarantee), 5.Emphaty (attention), Research method used in this research is qualitative method with spesific research descriptive analysis.*

**Keyword : System services library**

## PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas  
Perpustakaan dan kearsipan Daerah Kabupaten  
Malinau

Penyusun TAPM : ATIKA

NIM : 500896029

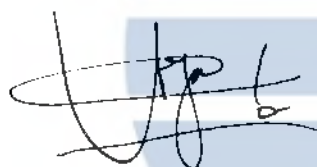
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Hari / Tanggal : Senin, 19 Februari 2018

Menyetujui :

Pembimbing II,

Pembimbing I,



**Dr. Tri Darmayanti, M.A**  
NIP. 196004101989032001



**Prof. Dr. H. Chanif Nurcholis, M.Si**  
NIP. 195902021992031002

Mengetahui,

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial,  
dan Politik dan Mengelola program  
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik



**Dr. Darmanto, M.Ed**  
NIP. 1959102719860311003



**Prof. Daryono, S.H, M.A, Ph.D**  
NIP. 196407221989031019

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : ATIKA  
NIM : 500896029  
Program Studi : Magister Administrasi Publik  
Judul TAPM : Sistem Pelayanan Perpustakaan Pada Dinas Perpustakaan  
dan kearsipan Daerah Kabupaten Malinau

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister  
(TAPM) Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka  
pada :

Hari/Tanggal : Senin, 19 Februari 2018

Waktu : 12:00 – 13:30 WITA

Dan telah dinyatakan **LULUS**

PANITIA PENGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Liestyodono Bawono Irianto, M.Si

Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Abdul Aziz Sanapiah, S.E., MPA.

Pembimbing I

Nama : Prof. Dr. H. Chanif Nurcholis, M.Si

Pembimbing II

Nama : Dr. Tri Darmayanti, M.A



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul : SISTEM PELAYANAN PERPUSTAKAAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN MALINAU.

Tesis ini diajukan guna memenuhi untuk memperoleh gelar Magister pada program Studi Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik – S2 (Reguler) Universitas Terbuka UPPBJ Tarakan Provinsi Kalimantan Utara Tahun 2017. Penulis menyadari bahwa keterbatasan dalam penyusunan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, karenanya pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Liestyodono B. Irianto, M. Si selaku Direktur Pasca Sarjana
2. Bapak Dr. Darmanto, M.Ed selaku Ketua Bidang Ilmu Administrasi Publik Program Magister Administrasi Publik.
3. Bapak Prof. DR.Chanif Nurcholis, M.Si selaku pembimbing I.
4. Ibu Dr. Tri Darmayanti, M.A selaku pembimbing 2
5. Pemerintah Daerah Kabupaten Malinau
6. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau
7. Ketua Koordinator Universitas Terbuka Pascasarjana UPPBJ Tarakan
8. Suami Tercinta dan Anak-anak yang tersayang, yang penuh kesabaran dan ketulusan berdoa buat penulis selama mengikuti Pascasarjana UT S2
9. Kedua Orang Tua yang telah mendukung anaknya yang tercinta
10. Untuk semua saudara tersayang yang selalu berdoa untuk penulis
11. Rekan-rekan Mahasiswa Universitas Terbuka Angkatan I Tahun 2016 atas bantuan dan dukungannya yang selalu akan di kenang oleh penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tesis ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, khususnya bahan pustaka. Oleh karena itu, kritik dan saran senantiasa penulis harapkan sehingga menyempurnakan tesis ini

Malinau, Februari 2018

Penulis,

ATIKA  
Mahasiswa





**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

- Nama : Atika
- NIM : 500896029
- Program Studi : Magister Administrasi Publik
- Tempat Tanggal Lahir : Bone, 10 Oktober 1970
- Riwayat Pendidikan : Lulus SD Inpers/73 Bulu-Bulu di Bone pada tahun 1983  
: Lulus SMP Negeri Tonra di Bone pada tahun 1986  
: Lulus SMA Negeri 372 Mara di Mare/Bone pada tahun 1989  
: Lulus S1 di IAIN Alauddin Ujung Pandang/Makassar pada tahun 1994
- Riwayat Pekerjaan : Tahun 2003 s/d 2008 sebagai staf di Kantor Departemen Agama Kabupaten Malinau  
: Tahun 2008 s/d 2017 sebagai Kepala Seksi Norma Kerja dan Kesejahteraan di Dinas Sosial, Tenaga Kerja dan Transmigrasi  
: Tahun 2017 sampai sekarang sebagai Kepala Seksi Pembudayaan Kegemaran Membaca Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau

Malinau, Februari 2018

**ATIKA**  
NIM. 500896029

## DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL .....	i
ABSTRAK .....	ii
ABSTRAK .....	iii
LEMBAR PERNYATAAN PLAGIASI.....	iv
LEMBAR LAYAK UJI .....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
RIWAYAT HIDUP .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
<b>BAB I    PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian.....	7
<b>BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
A. Kajian Teoritik .....	8
B. Penelitian Terdahulu .....	32
C. Kerangka Berpikir .....	38
D. Operasional Konsep.....	39

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
	A. Desain Penelitian .....	43
	B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan .....	46
	C. Instrumen Penelitian .....	47
	D. Prosedur Penelitian .....	47
	E. Metode Analisis Data .....	48
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>51</b>
	A. Deskripsi Objek Penelitian .....	51
	B. Hasil Penelitian.....	60
	C. Pembahasan.....	74
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP.....</b>	<b>84</b>
	A. Kesimpulan .....	84
	B. Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
Lampiran 1 : Namainforman		
Lampiran 2 : Pedoman wawancara		
Lampiran 3 : Foto wawancara		

## DAFTAR TABEL

- Tabel 1.1 Rekapitulasi data jumlah pengunjung Perpustakaan dari Januari s.d September 2017
- Tabel 1.2 Rekapitulasi jumlah peminjam buku pertahun dalam Tahun 2017
- Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu
- Tabel 4.1 Jumlah Pegawai menurut Golongan
- Tabel 4.2 Jumlah Pegawai menurut Pendidikan
- Tabel 4.3 Jumlah Pegawai PNS menurut Jabatan Struktural/Eselon
- Tabel 4.4 Sarana dan prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau
- Tabel 4.5 Pengunjung dan Buku yang di baca periode Januari hingga Oktober Tahun 2017



## DAFTAR GAMBAR

- Gambar 2.1 Model Parasuraman dalam Dwiyanto Agus berkaitan Service Quality
- Gambar 2.2 Kerangka Berfikir Pasuraman dalam Dwiyanto Agus
- Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Di dalam mencerdaskan kehidupan anak bangsa adalah perpustakaan, yang gemar membaca. Perpustakaan adalah merupakan suatu unit kerja yang didalamnya ada organisasi. Sebab tanpa organisasi ini perpustakaan tidak beda dengan individunya. Artinya perpustakaan merupakan kegiatan yang melibatkan lebih dari satu individu saling bekerjasama satu sama lain.

Keberadaan perpustakaan sendiri telah mendapat apresiasi pemerintah dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan.

Secara umum, layanan perpustakaan mengenal dua sistem seperti yang dikemukakan Darmono (2007: 167) yaitu:

- (1). Sistem layanan terbuka yaitu pada sistem pelayanan terbuka anggota atau pemustaka dapat buku yang dibutuhkan secara bebas pada rak buku yang sudah disediakan oleh petugas pelayanan perpustakaan dan jika mengalami kesulitan dalam pencarian bahan pustaka boleh meminta bantuan kepada petugas pelayanan perpustakaan,
- (2). Sistem layanan tertutup yaitu pada sistem pelayanan tertutup para pemustaka atau pengunjung perpustakaan tidak bisa langsung mengambil buku yang diinginkan dalam rak buku, tetapi harus melihat dulu dilaci katalog buku. Setelah ditemukan dicatat dinomor kelas buku dan diberikan pada petugas.



Namun kedua layanan tersebut dapat dikembangkan oleh Purwani Istiana (2014 : 13 - 17) , yaitu : sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup dan sistem layanan campuran dan masing- masing mempunyai kelebihan dan kekurangan.

- 1). Sistem layanan tertutup, sistem layanan tertutup atau akses layanan tertutup, pengguna menunjukkan data buku yang diperlukan kepada petugas, lalu petugas akan mengembalikannya. Keuntungannya koleksi perpustakaan tetap tertata rapi dan bisa meminimalisir kehilangan. Sistem ini umumnya digunakan di perpustakaan sekolah dengan koleksi yang masih sangat terbatas atau untuk koleksi non-cetak seperti koleksi audio visual yang rentan terhadap kerusakan. Sedangkan kekurangan sistem ini, pengguna tidak bisa mencari alternatif lain jika buku yang dicarinya tidak tersedia. Pengguna tidak bebas melihat/lihat (*browsing*) buku-buku yang ada sehingga tidak mendukung upaya peningkatan minat baca.

Adapun kelebihan dari sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

1. Kecil kemungkinan jalaran koleksi salah letak karena petugas perpustakaan sendiri yang mengambil dan mengembalikan pada jalaran rak.
2. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat kecil, sehingga pengawasan pemustaka lebih longgar.
3. Bagi pemustaka pemula sistem tertutup memudahkan menemukan dengan cepat koleksi yang diinginkan karena dibantu oleh petugas.

Adapun kekurangan dari sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka terkadang merasa tidak puas jika tidak memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan.
2. Tidak semua koleksi dimanfaatkan pemustaka, walaupun sebenarnya ada bagian-bagian dari suatu buku tersebut sesuai dengan topik yang dicari.
3. Petugas lebih sibuk karena harus mengambilkan koleksi yang akan dipinjam. Jika peminjam cukup sering, maka diperlukan staf yang lebih banyak.
4. Memungkinkan terjadi salah antara pustakawan dengan pemustaka, jika koleksi yang akan di butuhkan pemustaka tidak tersedia.

Cara pelaksanaan sistem layanan tertutup perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka terlebih dahulu mencari data koleksi yang akan dibaca melalui katalog. Baik katalog manual maupun dalam katalog format digital.
2. Mencatat judul dan nomor panggil koleksi yang dikehendaki pada blangko yang telah disediakan oleh pustakawan.
3. Selanjutnya pustakawan yang akan mengembalikan koleksi yang dimaksud dan kemudian menyampaikannya kepada pemustaka.
4. Pemustaka yang meminjam (membaca koleksi) di ruang baca layanan tertutup, diminta untuk meninggalkan kartu identitas atau kartu anggota perpustakaan.

5. Pemustaka yang telah selesai membaca koleksi tersebut, mengembalikan kembali kepada petugas atau pustakawan.

## 2). Sistem Layanan Terbuka

Sistem layanan terbuka, pengguna mencari sendiri buku yang diminatinya di rak buku untuk dipinjam atau dibaca di tempat. Dengan cara inilah tatanam atau susunan buku di rak akan mudah berubah, tidak rapi dan resiko kehilangan cukup besar tapi dengan adanya kebebasan melihat judul atau bentuk buku, isi atau ilustrasi buku, pengguna akan lebih tertarik untuk membaca atau meminjam. Petugas bagian sirkulasi tidak perlu mengambil buku bagi pengguna, kecuali jika diperlukan, tetapi hanya melayani peminjaman.

Kelebihan menggunakan sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka memperoleh kebebasan untuk memilih sendiri koleksi yang diinginkan, sehingga diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pemustaka.
2. Pemustaka tidak harus menggunakan katalog karena dapat langsung menuju jajaran rak buku.
3. Pemustaka dapat memperoleh alternatif koleksi lain jika pustaka yang diinginkan tidak tersedia.
4. Memberikan peluang bagi semua koleksi untuk dimanfaatkan oleh pemustaka.
5. Petugas pelayanan tidak perlu mengembalikan koleksi.



6. Tidak ada kecurigaan pemustaka kepada petugas jika koleksi yang diinginkan tersedia karena sedang dipinjam.

Kekurangan menggunakan sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut “

1. Tidak semua pemustaka tahu cara menemukan koleksi yang diinginkan, sehingga bagi pemustaka pemula cukup kesulitan. Hal ini perlu kejelian atau kesigapan petugas. Diharapkan pustakawan segera memberikan bantuan atau bimbingan jika menemukan pemustaka yang terlihat kesulitan menemukan buku yang diperlukan.
2. Susunan koleksi pada jajaran rak buku lebih sering salab letak. Hal ini disebabkan pemustaka leluasa menyisipkan koleksi yang baru saja dibaca sesuka hati. Hal ini dapat disikapi dengan secara rutin dilakukan reshelving terhadap jajaran koleksi di rak. Dengan demikian koleksi yang salah letak dapat diketahui segera oleh pustakawan atau petugas layanan perpustakaan
3. Diperlukan petugas atau pustakawan yang selalu siap untuk memperbaiki susunan koleksi pada jajaran rak.
4. Kemungkinan kehilangan koleksi perpustakaan lebih besar, sehingga perlu pengawasan cermat keluar masuk perpustakaan.

Cara pelaksanaan sistem layanan terbuka perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Pemustaka dapat langsung menuju jajaran atau deretan rak untuk mengambil koleksi. Dapat pula terlebih dahulu melihat pada katalog. Akan lebih baik bagi pengguna atau pemustaka untuk terlebih dahulu disarankan mencermati katalog yang disediakan.
2. Koleksi yang ditemukan langsung dapat dibaca di tempat atau di pinjam untuk dibawa pulang.
3. Jika akan meminjam dibawa pulang langsung dapat menuju ke meja layanan sirkulasi.

### 3). Sistem Layanan Campuran

Pada sistem layanan campuran, perpustakaan dapat menerapkan dua sistem layanan sekaligus (sistem layanan tertutup dan sistem layanan terbuka). Perpustakaan yang menggunakan sistem layanan campuran biasanya memberikan layanan secara tertutup untuk koleksi skripsi, tesis dan referensi. Sementara untuk koleksi lainnya menggunakan sistem layanan atau akses layanan terbuka. Akses layanan campuran biasanya di terapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan sekolah yang ruang koleksi dan ruang baca terbatas.

Dengan demikian sistem layanan bisa dipergunakan oleh masing-masing perpustakaan di lembaga pendidikan, bisa menggunakan tiga akses layanan perpustakaan yaitu sistem layanan tertutup, sistem layanan terbuka dan sistem layanan campuran atau gabungan. Dengan kelebihan dan kelemahan di masing-masing akses layanan perpustakaan tersebut.



Adapun fakta atau gejala yang berkaitan dengan pelaksanaan sistem pelayanan perpustakaan adalah disebabkan karena terbatasnya sumber daya manusia yang bertugas dilayanan perpustakaan sehingga peneliti mengamati kurang maksimal sistem pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau yaitu 5 orang diantaranya 3 orang pegawai PNS dan 2 orang pegawai honor kantor, sehingga terkadang pemustaka atau pengunjung kurang puas dengan keberadaan mereka diruang baca perpustakaan, karena walaupun mereka mempunyai jadwal bertugas di setiap harinya namun kadangkala ada juga yang berhalangan datang ke kantor bertugas karena berbagai penyebab misalnya menjaga anak sakit dan berbagai macam alasan lainnya. Jadi permasalahan penulis temui adalah pelayanan kepada pembaca di perpustakaan kurang maksimal, padahal perpustakaan sebagai lembaga layanan harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada penggunanya. Cara petugas perpustakaan memberi pelayanan kepada pemustaka adalah secara manual karena peralatan untuk memudahkan pemustakan /pengunjung mencari buku tidak berfungsi.Oleb karena itu kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola jasa perpustakaan.

Setiap penyelenggara perpustakaan harus membuat program dan kegiatan terkait upaya-upaya pembudayaan kegemaran membaca secara terencana dengan baik. Namun demikian pada tataran teknisnya, perpustakaan tidak bisa berjalan sendiri melainkan harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan (stakeholders), dalam hal ini antara pemerintah dan semua elemen masyarakat serta peran dunia usaha yang diselenggarakan secara terintegrasi, terus menerus



dan berkelanjutan. Minimnya minat baca masyarakat, anak sekolah, TK, SD, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat Mahasiswa.

Pembudayaan kegemaran membaca merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk membangun minat baca, karena kurangnya minat/kegemaran dan kebiasaan membaca masyarakat, anak sekolah, mahasiswa, dengan tujuan untuk mendorong terciptanya masyarakat membaca, menuju masyarakat belajar dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Agar menjadi bangsa yang maju, seluruh anggota masyarakat harus peduli, ikut bertanggung jawab, saling mendukung, dan saling bersinergi untuk meningkatkan minat baca dengan cara meningkatkan pengetahuan tentang perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Malinau, mengemban tugas dan memfasilitasi perumusan dan pelaksanaan kebijakan daerah bidang Layanan, Alih Media Otomasi, pembinaan pengembangan perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, antara lain dalam fasilitasi pembinaan peningkatan kegemaran membaca masyarakat, anak sekolah, mahasiswa dan pegawai. Dalam mengemban tugas terutama dalam konteks pembinaan pembudayaan kegemaran membaca, maka yang membidangi pembudayaan kegemaran membaca mempunyai program dengan melaksanakan perpustakaan keliling kesekolah-sekolah dan melaksanakan pembinaan perpustakaan sekolah dan desa.

Sumber daya manusia merupakan maju dan tidaknya suatu bangsa tanpa sumber daya manusia yang berkualitas suatu bangsa, salah satu faktor penyebab rendahnya kualitas pendidikan yang juga berpengaruh langsung pada sektor ekonomi dan kesehatan. Keadaan tersebut lebih diperbanyak dengan masih

dominannya budaya tutur (lisan) daripada budaya membaca. Budaya membaca ini menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yang seharusnya mampu mengembangkan kualitas sumber daya manusia, yang seharusnya mampu mengembangkan diri dalam menambah ilmu pengetahuan secara mandiri melalui membaca. Oleh karena itu perlu keterlibatan semua pihak dalam upaya pemhinaan dan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca masyarakat..

Berdasarkan hasil penelitian penulis menunjukkan bahwa minat dan kebiasaan membaca belum begitu meyakinkan, karena pengunjung pemustaka setiap hari hanya mencapai sekitar 15 orang perhari mencakup semua masyarakat mulai dari siswa TK, SD, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, Mahasiswa, PNS, dan masyarakat. Karena Dinas Pendidikan menerapkan menambah jam pelajaran bagi pelajar SD, SMP dan SMA, sehingga pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan berkurang. Kalau siswa/pelajar SMP / SMA jam berkunjung sekitar 1 jam perhari setelah pulang sekolah sekitar jam 15.00 Wite dan hanya sebatas meminjam saja karena terbatasnya waktu berkunjung hanya sekitar 1 jam, kerana jam berkunjung yang efektif selain hari libur dan hari Minggu sebagai berikut:

Senin s/d Kamis dari jam 8.00 s/d 16.00, sedangkan hari Jumat dari jam 8.00 s/d 11.30 Wite. Jumlah persediaan buku yang bisa dipinjam termasuk buku umum, fiksi, komik, berjumlah 38.000 ekxapler buku, 10.000 judul buku dan pemustaka /pengunjung bisa meminjam sebanyak 3 buku perorang selama waktu peminjaman 7 hari dan selanjutnya bisa diperpanjang.



Tabell.1. Rekapitulasi data jumlah pengunjung perpustakaan dari Januari s/d September 2017

No.	Bulan	Jumlah Pengunjung
1.	Januari	292
2.	Februari	446
3.	Maret	524
4.	April	2.348
5.	Mei	995
6.	Juni	689
7.	Juli	835
8.	Agustus	226
9.	September	200
<b>Jumlah</b>		<b>6.555</b>

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau tahun 2017

Tabell.2. Rekapitulasi jumlah peminjam buku pertahun dalam tahun 2017

No.	Bulan	Jumlah Peminjam
1.	Januari	147
2.	Februari	227
3.	Maret	282
4.	April	292
5.	Mei	187
6.	Juni	58
7.	Juli	146
8.	Agustus	138
9.	September	132
<b>Jumlah</b>		<b>1.462</b>

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau tahun 2017

Sesuai dengan amanat UUD 1945, Pemerintah perlu tampil di garis terdepan sebagai penggerak utama peningkatan minat baca masyarakat. Secara umum, amanat tersebut dikemukakan dalam alinea keempat Pembukaan UUD 1945 (yang menyatakan "mencerdaskan kehidupan bangsa" sebagai salah satu tugas Pemerintah) dan Pasal 31 ayat (5) UUD 1945 (yang menyatakan

"Pemerintah memajukan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan menjunjung tinggi nilai-nilai agama dan persatuan bangsa untuk kemajuan peradaban serta kesejahteraan umat manusia").

Secara spesifik, kewajiban untuk meningkatkan minat baca masyarakat diatur dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Undang-undang tersebut mengamanatkan adanya sinergi antara Pemerintah dan masyarakat dalam upaya peningkatan minat baca masyarakat, di mana Pemerintah bertindak sebagai penanggung jawab utama dan pelaksana layanan perpustakaan yang melakukan kinerja yang optimal.

Berdasarkan Pasal 7 UU Perpustakaan, Pemerintah berkewajiban untuk (antara lain): mengembangkan sistem nasional perpustakaan sebagai upaya mendukung sistem pendidikan nasional, menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat, menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di tanah air, menjamin ketersediaan keragaman koleksi perpustakaan, serta menggalakkan promosi gemar membacadan memanfaatkan perpustakaan.

Selanjutnya, Pasal 48 sampai dengan Pasal 51 UU Perpustakaan mengatur pembudayaan kegemaran membaca. Pembudayaan tersebut dilakukan melalui keluarga, satuan pendidikan, dan masyarakat, dan difasilitasi oleh Pemerintah pusat dan pemerintah daerah melalui buku murah dan berkualitas (Pasal 48). Pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan masyarakat mendorong tumbuhnya taman bacaan masyarakat dan rumah baca untuk menunjang pembudayaan kegemaran membaca (Pasal 49). Pemerintah pusat dan pemerintah daerah



memfasilitasi dan mendorong pembudayaan kegemaran membaca, dengan menyediakan bahan bacaan bermutu, murah, dan terjangkau serta menyediakan sarana dan prasarana perpustakaan yang mudah diakses (Pasal 50). Pembudayaan kegemaran membaca dilakukan oleh Pemerintah pusat dan pemerintah daerah melalui gerakan nasional gemar membaca, dengan melibatkan seluruh masyarakat dan menjadikan perpustakaan sebagai ujung tombaknya (Pasal 51).

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan observasi/ pengamatan di lapangan secara fakta nyata di dapati bahwa sistem pelayanan perpustakaan kurang maksimal atau masih rendah sehingga perlu upaya untuk meningkatkan tiga jenis sistem pelayanan perpustakaan yaitu sistem layanan tertutup, sistem layanan terbuka dan sistem layanan campuran/ gabungan. Di mana bagian layanan perpustakaan harus memenuhi kepuasan pemustaka /pengunjung perpustakaan bahkan melampaui harapan yang diinginkan, melihat maka di rumuskan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pelayanan perpustakaan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau?

## **C. Tujuan Penelitian**

Beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini dideskripsikan melalui beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan perpustakaan kepada pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau?
2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan secara teoritis. Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan untuk tujuan akademik dalam bidang Administrasi Publik dan pengaruhnya terhadap sistem pelayanan perpustakaan kepada masyarakat atau pengunjung perpustakaan. Dan secara praktis, hasil penelitian ini dapat berguna baik untuk pelajar, mahasiswa, pemerintahan, masyarakat maupun universitas khususnya fakultas Administrasi Publik.

Adapun manfaat penelitian yang dimaksudkan adalah :

1. Secara akademis, penelitian ini dapat memberikan sumbangan yang berarti untuk pengembangan ilmu Administrasi Publik dan khususnya bidang pelayanan publik.
2. Secara Praktis, penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dan informasi, kepada Pemerintah Kabupaten Malinau sebagai bahan evaluasi mengenai Sistem Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau.



## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

### A. Kajian Teoritik

#### 1. Pengertian Sistem Pelayanan Perpustakaan

Pengertian sistem menurut Prajudi, (1992 : 21) adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan.

Dengan demikian pengertian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

Menurut A.Chaidir Akbar (2015 : ), ada dua macam jenis layanan perpustakaan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup dan masing-masing memiliki kelebihan dan kekurangan, sebagai berikut :

#### 1. Sistem pelayanan terbuka (*open access*)

Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada para pemustakanya (pemakainya) untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan dipinjam serta dikembalikan. Pelayanan perpustakaan dengan sistem pelayanan terbuka ini banyak diterapkan di perpustakaan perguruan tinggi dan beberapa perpustakaan umum.

Sedangkan perpustakaan khusus dan sekolah banyak yang masih menerapkan sistem pelayanan tertutup.

Sistem pelayanan terbuka mempunyai beberapa kelebihan dan kelemahan seperti :

Kelebihan sistem pelayanan terbuka sebagai berikut :

1. Pengguna bebas memilih bukunya sendiri, artinya pemakai dapat melakukan browsing atau pemilihan koleksi secara bebas di rak. Jika pemakai tersebut ingin mencari buku mengenai suatu topik tertentu (misalnya saja bertanam dengan cara hidroponik) maka dia dapat memilih-milih sendiri buku yang cocok dengan keinginannya di rak.
2. Kebebasan ini menimbulkan rangsangan untuk membaca. Ketika dia memilih-milih buku yang diinginkannya, mungkin dia menemukan buku lain yang menarik perhatiannya, dan karena tertarik dia akan melihat-lihat dan mungkin saja dia akan membacanya.

Kekurangan sistem pelayanan terbuka sebagai berikut :

1. Susunan buku dalam rak menjadi sulit teratur. Sebagai akibat dari kebebasan pemakai mengambil buku di rak, maka susunan rak tersebut akan menjadi tidak teratur. Untuk mengurangi ketidak-teraturan susunan buku ini, maka perpustakaan harus memberikan peringatan bahwa pemakai tidak boleh menyimpan sendiri koleksi yang sudah digunakannya ke dalam rak. Juga perlu diingatkan bahwa hanya buku yang diperlukan saja yang diambil dari rak dan dibaca dimeja baca

yang sudah disediakan, bukan membacanya disela-sela rak. Pendidikan pemakai perlu dilakukan secara terus menerus agar pemakai mengetahui cara-cara mencari buku secara sistimatis dan benar. Dengan demikian pemakai tidak akan mencari buku dengan cara mengacak-acak rak secara sembarangan.

2. Kemungkinan banyak buku yang hilang. Buku hilang juga merupakan salah satu resiko dari sistem pelayanan terbuka. Untuk itu perlu pengawasan yang baik tertuina dipintu keluar. Untuk mengurangi penyobekan halaman buku, maka perlu dilakukan monitoring oleh petugas atau pustakawan. Beberapa perpustakaan besar sering menempatkan kamera pengontrol (atau cermin cembung sebagai cermin pengawas) pada tempat-tempat yang diperkirakan akan terjadi penyobekan. Penyediaan mesin fotokopi yang dekat dengan ruang koleksi juga perlu dipertimbangkan, khususnya apabila di perpustakaan tersebut banyak koleksi yang tidak dipinjamkan. Dengan penyediaan mesin fotokopi tersebut kemungkinan mendapatkan salinan buku dapat diperoleh oleh pengguna sehingga mengurangi keinginan untuk melakukan penyobekan atau pencurian oleh pemakai perpustakaan.
3. Kalau buku yang dikendaki tidak ada dapat memilih buku yang lain mungkin pada saat masuk perpustakaan seorang pemakai berniat untuk mencari buku dengan judul dan pengarang tertentu (misalnya judul buku apa saja). Pemakai tersebut dapat mencari judul buku yang dimaksudkannya tersebut langsung ke rak buku (jika tahu lokasi buku



tersebut), atau mencari dulu di katalog. Pada saat mencari buku di rak, ternyata judul yang dicari tidak ada, namun pemakai tersebut menemukan buku lain dengan judul buku kurang lebih sama dan isi buku tersebut cocok dengan kebutuhannya. Maka pemakai tersebut dapat menggunakan buku tersebut sebagai pengganti buku yang dicarinya karena topik dan isi buku tersebut sama dengan buku yang dicarinya.

## 2. Sistem Pelayanan tertutup (*closed access*)

Sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk diruangan koleksi, tetapi koleksi yang dibutuhkannya harus diambilkan oleh petugas perpustakaan. Penelusuran/pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambilkan dan mengembalikan koleksi ke rak. Sehingga pelayanan ini masih banyak diterapkan oleh perpustakaan khusus dan beberapa perpustakaan sekolah. Salah satu alasan penerapan sistem pelayanan tertutup adalah kurangnya tenaga yang mengelola perpustakaan.

Kelebihan sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

1. Susunan dan letak buku lebih teratur dan terpelihara. Hal ini karena hanya petugas (yang tentunya sudah terampil dalam menyusun buku) yang menyimpan dan mengambil buku ke rak. Pemakai yang biasanya mengambil dan (kadang-kadang) menyimpan sendiri ke rak koleksi secara

sembarangan tidak terjadi. Bahkan, saking terpeliharanya letak dan susunan buku ini, beberapa perpustakaan susunan koleksinya menggunakan sistem penempatan tetap (*fixed location*).

2. Tidak perlu ada petugas khusus untuk mengawasi pengguna. Seperti sudah dijelaskan, pengguna yang berada di dalam perpustakaan dibatasi dengan tegas lokasi koleksi. Dengan demikian keamanan koleksi dapat terjaga dengan sendirinya. Namun demikian, jika perlu dirancang agar rak tersebut berada dalam pengawasan petugas. Jika tidak maka rak buku tersebut dibuat tertutup kaca agar pemakai tidak mengambil sendiri koleksi yang sedang dipamerkan.

Kekurangan sistem pelayanan tertutup sebagai berikut :

1. Kebebasan melihat buku tidak ada, harus dicari melalui katalog, Artinya pemakai perpustakaan tidak dapat melakukan *browsing* atau pemilihan sendiri koleksi yang dibutuhkannya di rak. Karena untuk mencari koleksi pemakai tergantung kepada katalog yang dibutuhkannya, maka katalog perpustakaan harus betul-betul baik dan dapat diandalkan (*reliable*). Karena itu pula perpustakaan harus secara teratur melakukan *stock opname*, sehingga katalog betul-betul mencerminkan keadaan koleksi yang sebenarnya.
2. Melihat dari katalog kadang – kadang mengesalkan, karena dalam katalog ada, tetapi bukunya sering tidak ada, dan harus memilih lagi sampai berulang-ulang. Mungkin penggunaan katalog komputer (OPAC atau Online Publik Access Catalogue) akan menghindari hal

ini, karena melalui OPAC dapat diketahui apakah buku yang ada di katalog sedang tersedia di rak atau sedang dipinjam oleh pemakai lain (*availability*).

3. Petugas harus mengambil dan mengembalikan buku. Inilah resiko penerapan sistem pelayanan tertutup. Karena itu diperlukan petugas yang cukup banyak dibagian pelayanan. Kadang-kadang faktor manusia yaitu kelelahan perlu diperhitungkan dalam melayani pemakai. Kadang-kadang, jika petugas lelah dalam melayani, petugas cenderung kurang teliti dalam mencari koleksi yang dibutuhkan pengguna sehingga buku yang seharusnya ditemukan di rak dikatakan tidak ada kepada pengguna. Untuk menghindari hal ini pada perpustakaan yang jumlah pemakainya besar, perlu dilakukan pergiliran petugas (*shift*). Dengan demikian petugas bisa secara bergiliran beristirahat.
4. Katalog harus lengkap, seperti sudah dijelaskan, karena pemakai perpustakaan sepenuhnya tergantung kepada katalog perpustakaan untuk mencari kebutuhan informasinya, maka katalog tersebut harus lengkap dan dapat dan dapat diandalkan. Buku yang sudah dikeluarkan dari koleksi tersebut misalnya, harus diikuti dengan pencabutan katalog (pada katalog kartu) atau penghapusan data (pada katalog OPAC). Jadi katalog perpustakaan harus betul-betul mencerminkan kondisi koleksi perpustakaan.



Dengan demikian sistem layanan pengguna/pemustaka perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dimana staf layanan perpustakaan dapat memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan tanpa dimintai bantuan, namun keikhlasan hati untuk memberikan bantuan khususnya kepada anggota perpustakaan atau pengunjung perpustakaan. Karena tanpa layanan yang maksimal kepada pemustaka tentu dapat mengakibatkan pemustaka kurang memuaskan dan malas berkunjung lagi di perpustakaan.

Secara umum, layanan perpustakaan mengenal 2 sistem yang berbeda yaitu layanan tertutup (*closed acces*) dan layanan terbuka (*Open access*). Dari kedua layanan tersebut kemudian dikembangkan menjadi tiga macam sistem layanan perpustakaan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan, yaitu : sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup dan sistem layanan campuran / gabungan dan masing- masing mempunyai kelebihan dan kekurangan, menurut Purwani Istiana (2014 :13-17) diantaranya yaitu:

1. Sistem layanan tertutup, (*close access*), Pada akses tertutup, pengguna tidak bisa mengambil sendiri bahan pustaka yang diperlukannya. Pengguna menunjukka data buku yang diperlukannya.

Adapun kelebihan sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut yaitu :

1. Pengguna bebas memilih koleksi ke rak;
2. Kebebasan ini menimbulkan rangsangan untuk membaca karena biasanya pengguna akan menemukan bahan pustaka yang menarik yang sebelumnya tidak dicari;

3. Pengguna dapat mengganti koleksi yang isinya mirip, jika bahan pustaka yang dicarinya tidak ada;
4. Pemakai dapat membandingkan isi koleksi dengan judul yang dicarinya;
5. Pengguna tidak harus menggunakan katalog;
6. Koleksi lebih didayagunakan;
7. Menghemat tenaga petugas perpustakaan.

Adapun kekurangan sistem layanan terbuka adalah sebagai berikut yaitu :

1. Pengguna cenderung mengembalikan koleksi seenaknya sehingga susunan buku di rak menjadi kacau;
  2. Kemungkinan kehilangan koleksi sangat besar;
  3. Tidak semua pemakai paham dalam mencari koleksi di rak;
  4. Perlu pembenahan terus menerus.
2. Sistem layanan terbuka (*open access*), Layanan tertutup mempunyai arti pengguna tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkan di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. Pengguna dapat memiliki koleksi bahan pustaka yang diinginkan melalui katalog yang disediakan

Adapun kelebihan sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

1. Koleksi lebih terjaga kerapian susunannya di rak karena hanya petugas perpustakaan yang mengembalkannya;
2. Kemungkinan koleksi hilang sangat kecil;
3. Koleksi tidak cepat rusak;

4. Pengawasan dapat dilakukan lebih longgar;
5. Proses temu kembali informasi lebih efektif.

Adapun kelemahan sistem layanan tertutup adalah sebagai berikut :

1. Pengguna kurang puas dalam mencari koleksi bahan pustaka yang diinginkannya;
  2. Koleksi yang didapat kadang-kadang tidak sesuai dengan kebutuhan pemakai;
  3. Tidak semua pemakai paham menggunakan katalog;
  4. Tidak semua koleksi dapat didayagunakan;
  5. Petugas lebih sibuk.
3. Sistem layanan campuran,/ gabungan

Layanan campuran merupakan gabungan layanan terbuka dan tertutup. Layanan campuran ini biasanya digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Untuk koleksi skripsi, referensi, dan tesis dilayani secara tertutup melalui katalog, sedangkan untuk koleksi yang bersifat umum menggunakan layanan terbuka.

Adapun kelebihan sistem layanan campuran adalah sebagai berikut :

1. Pengguna dapat langsung menggunakan koleksi referensi dan umum sekaligus
2. Tidak memerlukan ruang baca khusus koleksi referensi

Adapun kelemahan sistem campuran adalah sebagai berikut :

1. Petugas perpustakaan sulit mengontrol pengguna yang menggunakan koleksi referensi dan koleksi umum sekaligus



## 2. Perlu pengawasan yang lebih ku

Dalam Dwiyanto (2005:152) tujuan utama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyediaan layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga tersebut.

Menurut Kolter dalam Lukman (2008:8), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang tergantung dalam kumpulan atau satu kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Mahmudi (2005:236), adapun standar pelayanan publik harus diberikan standar tertentu yang dikemukakan sebagai patokan dan melakukan pelayanan publik. sistim pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib di taati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

Sistem pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktifitas yang di lakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Subarsono dalam Dwiyanto 2005:141), tujuan pertama pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan warga pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan dan memuaskan. Karena itu, penyedia layanan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan warga pengguna, kemudian memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan dan kebutuhan warga tersebut (Osborne & Gaebler dalam Dwiyanto,2005: 152).

Selanjutnya di jelaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan, sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal ini, yang di maksudkan penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, koperasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas, maka menurut penulis pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui proses antara penerima dan pemberi pelayanan untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan prima.

Dalam proses pelayanan di perpustakaan kepuasan pengguna di perpustakaan adalah salah satu tujuan dari pelayanan perpustakaan untuk pengguna perpustakaan. Perpustakaan bisa dianggap baik adalah yang bisa memberikan pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Baik dalam bidang informasi pelayanan maupun informasi pelayanan lainnya.

Menurut Sutopo dan Suryanto (2006:3) yang berkaitan dengan pelayanan, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu mentiapkan (mengurus) apa yang diperlukan



seseorang, sedangkan pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain.

Layanan di perpustakaan harus ideal lebih memikat, bersahabat, cepat dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, sopan santun, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dihindari sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Secara umum pelayanan di perpustakaan dapat diartikan suatu kegiatan atau aktivitas dalam memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka/pengunjung perpustakaan tanpa membedakan status sosial, ekonomi, adat, kepercayaan maupun status lainnya.

## **2. Jenis Layanan perpustakaan**

Jenis layanan yang diberikan perpustakaan ada beberapa macam. Jenis layanan biasanya juga dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya.

Beberapa jenis Layanan Perpustakaan menurut Darmono (2007:17) sebagai berikut

- a. Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi) adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan;



- b. **Layanan Referensi** adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedia, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan dan hanya untuk dibaca ditempat;
- c. **Layanan Ruang Baca** adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan yang tidak ingin meminjam untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkan diperpustakaan.

Layanan di perpustakaan secara teknis terbagi kedalam 3 kategori yaitu:

- a. **Layanan Teknis**, layanan ini biasanya berupa pengaduan dan pengelolaan bahan pustaka, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah serta ketersediaan, serta menginformasikan bahan pustaka yang telah diolah, serta ketersediaan berbagai fasilitas penunjang lainnya;
- b. **Layanan pemakai**, biasanya layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan yaitu: sirkulasi, skripsi, Referensi, Reserve, OPAC, Internet, Multi Media dan lain sebagainya;
- c. **Layanan Administrasi**, Layanan administrasi terdiri dari dua kategori, yaitu layanan untuk administrasi perpustakaan/staf perpustakaan dan administrasi untuk pengguna perpustakaan, jenis layanan biasanya berupa surat menyurat dan pengarsipan dokumen.

Penyusunan dokumen/literatur secara sistematis di rak sebenarnya sudah memudahkan pustakawan/pengguna mencari dokumen. Pengguna yang

memerlukan suatu subjek tertentu bila menemukan satu koleksi pustaka mengenai subjek tersebut akan dapat pula menemukan judul koleksi pustaka lain dalam kelompok subjek tersebut, karena letak koleksi pustaka bersubjek sama selalu ditempatkan saling berdekatan. Dalam proses pelayanan di perpustakaan kepuasan pengguna di perpustakaan adalah salah satu tujuan dari pelayanan perpustakaan untuk pengguna perpustakaan. Perpustakaan bisa dianggap baik adalah yang bisa memberikan pelayanan yang dapat memberi kepuasan kepada pengguna perpustakaan. Baik dalam bidang informasi pelayanan maupun informasi pelayanan lainnya.

Kegiatan layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai.

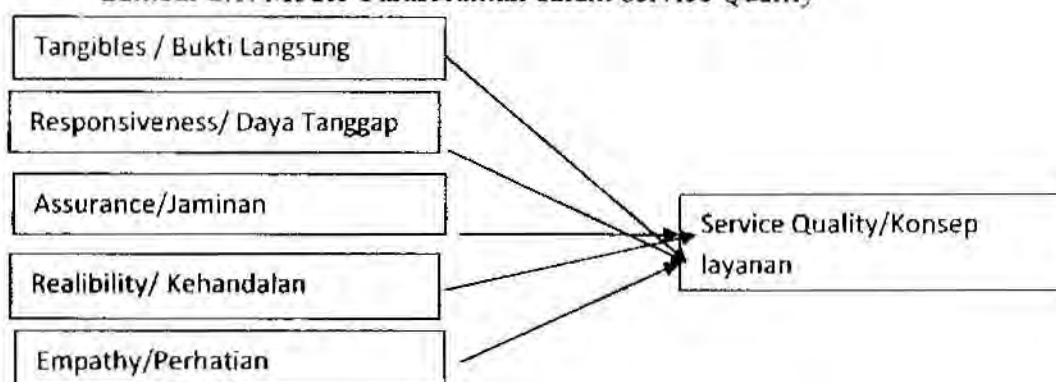
Menurut Parasuraman, Berry dan Zeithaml (dalam Lupiyoadi, 2006: 181), Keberhasilan perusahaan dalam memberikan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan service quality yang telah dikembangkan. Ada lima dimensi yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006 : 182) dalam service Quality yang berkaitan langsung dengan sistem pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut :

- a. *Tangibles* atau bukti fisik adalah penampilan fisik yang dimana buku fisik yang ada di perpustakaan seperti ruang baca, ruang koleksi dan fasilitas sarana dan prasana yang ada di perpustakaan.



- b. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat dan bisa dipercaya dalam memberikan informasi
- c. *Responsiveness* atau tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan atau pengguna dengan menawarkan diri terlebih dahulu sebelum diminta. Diperpustakaan pustakawan atau pengelola perpustakaan diharapkan lebih peka dan selalu menawarkan diri kepada pengguna untuk melayani kebutuhan informasi;
- d. *Assurance* atau jaminan kepastian adalah keramahan dari petugas yang mempunyai kemampuan yang dapat dipercaya untuk melayani dengan hasil yang memuaskan. Petugas yang ada diperpustakaan diharuskan memberikan pelayanan yang ramah dan bisa menjadi *problem solved* atau memberikan informasi yang baik kepada pengguna perpustakaan.;
- e. *Empaty* adalah suatu perhatian yang diherikan oleh petugas untuk mengerti akan kebutuhan pelanggan atau pengguna secara individual. Petugas perpustakaan diharapkan bisa mengetahui apa kebutuhan pengguna perpustakaan.

Gambar 2.1. Model Parasuraman dalam service Quality



Sumber: Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006 : 182)

### 3. Pengertian perpustakaan

Menurut Trimo, Soejono (1992:1) Perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian bagi setiap lembaga-lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan.

Pengertian perpustakaan menurut Sutarno NS (2006: 11) adalah mencakup suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan atau gedung tersendiri yang berisi buku koleksi, yang diatur dan disusun sedemikian rupa, sehingga mudah untuk dicari dan dipergunakan jika sewaktu-waktu diperlukan oleh pembaca.

Dengan demikian, batasan istilah perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasa disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual (Sulistyo Basuki, 1991:3) atau, suatu unit kerja yang substantinya merupakan sumber informasi yang setiap saat dapat digunakan oleh pemustaka jasa layanannya. Selain buku, didalamnya juga terdapat baban cetak lainnya seperti majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip atau naskah, lembaran musik dan berbagai karya media audiovisual seperti film, slide, kaset, piringan hitam, serta bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, dan mikroburam (mikro-opaque)

Definisi ini mengisyaratkan bahwa perpustakaan memiliki spesifikasi tersendiri mengenai fungsi dan peranannya. Ini dapat dilihat dari pengertiannya yang memiliki beberapa poin penting yang perlu digarisbawahi, yaitu:

1. Perpustakaan sebagai suatu unit kerja;



2. Perpustakaan sebagai tempat pengumpul, penyimpan, dan pemelihara berbagai koleksi bahan pustaka;
3. Bahan pustaka itu dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu;
4. Bahan pustaka digunakan oleh pemustaka secara kontinu;
5. Perpustakaan sebagai sumber informasi.

#### 4. Fungsi dan Tujuan perpustakaan

Fungsi sebuah Perpustakaan merupakan penjabaran lebih lanjut dari sebuah tugas perpustakaan. Fungsi Perpustakaan tersebut, antara lain adalah pendidikan dan pemhelajaran informasi, penelitian, rekreasi, dan proservasi. Fungsi-fungsi itu dilaksanakan dalam rangka pencapaian tujuan perpustakaan.

Sementara tujuan yang akan dicapai atas peran, tugas dan fungsi perpustakaan secara singkat adalah terjadinya transpotmasi dan trasnfer ilmu pengetahuan dari sumbernya di perpustakaan kepada pemakai. Hasilnya adalah terjadinya perubahan, baik dalam hal kemampuan, sikap maupun keterampilan. Pendek kata, manusia-manusia yang menguasai informasi, pengetahuan, wawasan, berperilaku arti dan hijaksana, berpandangan jauh ke depan, sehingga dalam mengambil keputusan lebih tepat. Karena segala sesuatunya telah dipikirkan dan matang didasarkan pada pertimbangan analisis ilmiah.

Menurut Sutarno (2006 : 54) , Fungsi perpustakaan sebagai berikut:

1. Pengkajian kebutuhan pemakai dalam hal informasi dan bahan pustaka;
2. Penyediaan bahan pustaka yang diperlukan, melalui pembelian, langganan, tukar menukar, pengadaan, penerbitan dan lain-lain;
3. Pengolahan dan penyiapan bahan pustaka;

4. Penyimpanan dan pemeliharaan koleksi;
5. Pendaaygunaan/ pemberdayaan koleksi
6. Pemberian layanan kepada masyarakat dengan system yang mudah, cepat, dan tepat serta sederhana;
7. Pemasyarakatan perpustakaan;
8. Pengkajian dan pengembangan atas semua aspek kepastakawanan;
9. Menjalin kerja sama dengan perpustakaan;
10. Pelaksanaan koordinasi dengan berbagai pihak-pihak dan mitra kerja lainnya;
11. Administrasi perpustakaan, seperti kepegawaian, ketatausahaan, keuangan, dan kerumahtanggaan. (Perpustakaan Nasional 2001 : )

Menurut Pawit M Yusup (2007 :4) berpendapat bahwa perpustakaan pada umumnya mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Edukatif, yaitu perpustakaan menunjang kegiatan proses belajar mengajar civitas akademik;
2. Informatif, yaitu perpustakaan merupakan tempat tersedianya berbagai macam informasi pengetahuan manusia yang terekam, khususnya informasi yang bersifat edukatif;
3. Rekreatif yaitu perpustakaan sebagai tempat rekreasi atau hiburan. melalui penyediaan berbagai koleksi ringan seperti buku-buku, novel, komik, surat kabar, majalah dan sejenisnya, disaat-saat tertentu dimungkinkan dapat menghibur para pengguna yang datang ke perpustakaan;



4. Riset yaitu, perpustakaan dapat menunjang dalam penelitian, baik yang dilakukan oleh pelajar, mahasiswa, dosen, dan staf fungsional lainnya seperti pustakawan, ahli bimbingan, psikister, dan lain sebagainya,

Soejono Trimono (1992 : 2-3) berpendapat bahwa perpustakaan tidak boleh sekali-kali menjadi semacam gudang buku atau merangkap sebagai studi hall (ruangan belajar), dalam versinya yang baru, ia harus mampu berfungsi sebagai:

1. Jantung dari semua program pendidikan universitas, institut yang bersangkutan, yaitu ia harus mampu membantu dan menjadi pusat kegiatan-kegiatan akademis lembaga pendidikannya. Metode belajar dan mengajar modern yang lebih menekankan kepada individualized instruction hanya mungkin dapat dilaksanakan bila perpustakaannya memang fungsional untuk maksud itu;
2. Pusat alat-alat, bahan-bahan peraga pengajaran atau instructional materials center. Dalam membantu memperlancar jalannya perkuliahan serta praktikum-praktikum dan penelitian perpustakaan harus dapat menyediakan bahan-bahan dan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh para guru, dosen dalam perkuliahan didalam kelas, perpustakaan laboratorium dan seterusnya. Demikian pula dalam pelaksanaan extension services dari universitas atau institut dan lembaga-lembaga yang bersangkutan kepada masyarakat di luar lingkungan lembaga tadi, perpustakaan dapat menyediakan jasa-jasanya, bahan-bahannya, serta fasilitas-fasilitas yang diperlukan oleh mission itu (misalnya : film, filmstrip, slide, serta bahan-bahan lainnya, dan bantuan tenaga ahli perpustakaan)



3. **Clearing House** (pusat pengumpulan/penyimpanan) dari semua penerbit dari dan tentang daerahnya ataupun dalam bidang ilmu pengetahuan tertentu. Ini sesuai dengan salah satu tugas pokok perpustakaan, yakni : *the preservation of knowledge*. Fungsi ketiga ini sangat penting bagi setiap lembaga pendidikan ataupun ilmuan, karena dengan adanya pusat pengumpulan atau penyimpanan ini setiap orang akan mudah mencari keterangan, data, bahan komparatif, bahan mentah, ataupun *aanleding material* tentang daerahnya atau suatu bidang pengetahuan tertentu dalam usaha-usahanya dalam melakukan riset atau lain-lainnya;
4. **Social center** dan pusat kegiatan kultural masyarakat setempat. Harusnya diingat bahwa para pengunjung perpustakaan tidak hanya terdiri atas mahasiswa, pengajar, dan para pegawai lembaga itu saja, melainkan termasuk pula orang-orang diluar lingkungan atau dapat dikatakan masyarakat umum mereka pula datang untuk mempergunakan fasilitas, jasa-jasa, dan bahan-bahan yang disediakan oleh perpustakaan itu. Dengan sendirinya mereka pun mempunyai tingkat pendidikan yang berbeda-beda, memiliki latar belakang yang berbeda serta kelainan dalam kebutuhan, minat, selera, dan umur. Memang harus diingat bahwa perpustakaan lebih menitik beratkan jasanya kepada masyarakat dalam tubuh lembaga penanyaungannya. Adanya orang-orang inilah serta adanya fasilitas-fasilitas dan jasa-jasa yang disediakan oleh perpustakaan memungkinkan terjadinya kegiatan-kegiatan sosial dan kultural yang sangat menguntungkan, baik bagi

perpustakaan itu sendiri maupun bagi masyarakat pada umumnya. Trimo, Soejono,(1997:2)

5. Dari penjelasan diatas sudah sangat jelas bahwa adanya perpustakaan sangat membantu sekali bagi masyarakat luas maupun lembaga-lembaga lainnya, dengan demikian penulis dapat menyimpulkan bahwa fungsi perpustakaan antara lain sebagai berikut:

- a. sebagai tempat menyimpan bahan pustaka baik dalam tercetak, terekam, serta dalam bentuk audio visual;
- b. Sangat menunjang dalam program pendidikan dan penelitian dan memenuhi kebutuhan sosial, kultural, dan spiritual masyarakat;
- c. Memenuhi kebutuhan akan informasi yang dibutuhkan.

Adapun tujuan perpustakaan memberikan layanan kepada masyarakat agar bahan pustaka yang telah dihimpun dan diolah sebaik-baiknya dapat dimanfaatkan oleh pembaca. Layanan perpustakaan berfungsi mendekatkan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan dan diminati. Sudah menjadi tugas utama perpustakaan ialah melayani pembaca dari kebutuhan informasi yang diperlukan. Pada dasarnya perpustakaan sebagai pusat informasi, edukasi, rekreasi pelestarian, dan deposit bahkan sebagai pusat riset.

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin canggih serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus-menerus berkembang, ujung pangkal informasi didapat adalah dengan komunikasi, oleh karena itu komunikasi merupakan bagian dari informasi. Dan informasi tersebut akan terus berkembang hingga abad yang akan datang, dengan demikian informasi merupakan hal penting



bagi setiap manusia. Karena tanpa informasi manusia tidak akan maju dan tidak akan berkembang yang ada malah menjenuhkan dan membosankan. Situasi dan kondisi inilah yang membuat orang mengatakan bahwa salah satu kekuatan bangsa dan negara banyak terpendam didalam perpustakaan.

Perkembangan perpustakaan dalam pengertian universal, tentulah harus didahului oleh kreativitas manusia membudayakan hasil olah pikirannya dalam bentuk buku. Dengan perkataan lain, perpustakaan hadir setelah buku-buku tercipta. Buku yang mendahului, baru perpustakaan yang menyusul kemudian. Namun, hukan berarti perpustakaan sebagai media penyimpanan buku-buku tersebut kurang berperan bahkan kurang menarik disimak. Maka benarlah bahwa kelahiran buku itu sendiri amat menarik sekali, sebab pada benda ini intelegensi seseorang yang mewakili suatu zaman tersimpan. Parameter yang menentukan bagaimana cerdas dan berbudayanya manusia yang mewakili suatu zaman tertentu yang dapat dilihat dari ide, gagasan, sistematika penyimpanan, keindahan bahasa yang digunakan, ke-akuratan pengguna data, kajian menangkap data-data (sasmita) zaman, masih banyak lagi parameter lainnya yang dapat dijadikan ukuran, Sulistyono, Basuki, (1994)

Eksistensi perpustakaan dalam mengantisipasi arus globalisasi termaksud memiliki nilai strategis alam kiprahnya sebagai sarana informasi yang mampu memberikan informasi yang cepat, tepat dan bermamfaat bagi masyarakat. Kegiatan utama perpustakaan adalah pelayanan, tanpa pelayanan perpustakaan hanyalah gudang buku.



Disamping itu perkembangan perpustakaan diseluruh Nusantara berjalan lebihcepat dibanding dengan tahun-tahun sebelumnya, seiring dengan meningkatnya kesadaran oleh berbagai pihak akan kebutuhan informasi baik anak-anak, muda dan dewasa. Dalam kiprahnya kegiatan perpustakaan adalah pelayanan atau melayani pengguna (*users*), tanpa adanya pelayanan maka bangunan perpustakaan hanyalah gudang dimana tempat menyimpan koleksi buku-buku dan yang lainnya. Dengan adanya pelayanan maka sebuah perpustakaan akan terasa lebih berguna dan bermamfaat, dimana dengan pelayanan akan sekali informasi yang ditemukan ataupun yang bisa dimanfaatkan.

Pada umumnya sistem pelayanan yang biasa di pakai oleh setiap perpustakaan sistem pelayanan tertutup dan sistem pelayanan terbuka. Dari kedua sistem tersebut pasti akan ditemukan kelemahan dan kelebihan. Kelebihan dari sistem layanan terbuka yaitu memberikan kemudahan bagi pengguna (*User*) untuk masuk ke ruangan koleksi buku atau bahan pustaka dan langsung mengambil buku yang dicarinya.

Sedangkan sistem pelayanan tertutup sebaliknya dari sistem pelayanan terbuka yaitu pengguna (*User*) tidak bisa masuk keruangan koleksi sehingga kalau ada buku yang dicarinya pengguna harus menghubungi petugas yang bersangkutan, dan kalau mau meminjam buku pengguna haruslah memesan lebih dulu, karena koleksi tertutup merupakan kumpulan koleksi-koleksi yang langka dan dikeluarkannya pun jarang. Sistem pelayanan tertutup juga mempunyai

kelebihan antara lain susunan atau letak buku dalam rak dapat terpelihara karena dilakukan oleh petugas pelayan perpustakaan itu sendiri.

Tugas dan fungsi perpustakaan sangat tergantung pada jenis perpustakaan, apakah perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, atau perpustakaan universitas. Sementara layanan kepada masyarakat tidak memandang ras, umur, jenis kelamin, dan dasar pendidikan menuntut variasi koleksi perpustakaan sangat luas sekali. Ini dimaksudkan agar layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pembaca/pengunjung perpustakaan.

Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan cepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan.

Menurut Kotler (1994:87) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya. Menurut Moneir, A.S ( 1995 :165 ) Pelayanan pada hakekatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan melalui aktifitas orang lain. Oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan.

Menurut Philip Kotler dalam Fandi Tjiptono ( 1997 : 28 ) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapan. Pada umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan



tentang apa yang akan diterimanya bila akan memberi atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa)

Menurut Lupiyoadi ( 2001: 33 ) ada 5 (lima) faktor yang menentukan tingkat kepuasan yaitu:

1. Kualitas produk, yaitu pelanggan akan merasa puas bila hasil mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas;
2. Kualitas pelayanan atau jasa, yaitu pelanggan akan merasa puas bila mereka tertentu mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan;
3. Emosi, yaitu pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi sosial atau self esteem yang membuat pelanggan merasa puas terhadap merek tertentu;
4. Harga, yaitu, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggan;
5. Biaya, yaitu pelanggan yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa tersebut.

Untuk menjaga kepuasan pengguna terhadap perpustakaan, Haryono (1998 : 15-17) berpendapat bahwa perpustakaan yang baik dapat diukur dari



keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan.

Menurut Sulistyio Basuki (1991: 3) memberikan pengertian tentang perpustakaan sebagai berikut : “Perpustakaan adalah sebuah ruang bagian gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terkait lainnya, yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca , bukan untuk dijual. Dalam pengertian buku dan penerbitannya termasuk didalamnya semua bahan cetakan buku, majalah, laporan, pamphlet, proseding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya audio visual seperti : film, slaid (slide), kaset, piringan hitam, bentuk makro seperti makro film, mikrofilm dan mikro buram”. (Sulistyio Basuki, 1993 : 3).

Menurut P. Sumardji, (1995 : 13) memberikan pengertian : “Perpustakaan adalah koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak ataupun grafis lainnya seperti : film, slide, piringan hitam, tade dalam ruangan atau gedung yang diatur dan diorganisasikan dengan sistem tertentu agar dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, pembacaan, dan lain sebagainya”. Dalam pengertian tersebut memberikan gambaran, bahwa perpustakaan adalah : sekumpulan buku-buku dan bahan yang diorganisasikan, dipelihara dan diinterpretasikan untuk memenuhi kebutuhan para pemakai akan informasikan, pengetahuan atau sebagai hiburan.

Soe Trimo ( 1991: 1) mengungkapkan bahwa : Perpustakaan adalah salah satu alat yang vital dalam setiap program pendidikan, pengajaran, dan penelitian

(research) bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Dengan kata lain bahwa perpustakaan merupakan jantung dari suatu lembaga atau instansi

## 5. Jenis-jenis Perpustakaan

### a. Perpustakaan Nasional

Pada umumnya setiap negara mempunyai perpustakaan nasional yang biasanya berkedudukan di ibu kota negara yang fungsi utamanya sebagai lembaga yang menyimpan dan melestarikan seluruh terbitan dari negara tersebut, baik berupa karya cetak maupun karya rekam. Semua terbitan tersebut dikumpulkan dan didayagunakan sebagai bahan informasi, menyusun bibliografi nasional. Baik mutakhir maupun retrospektif dan menjadi pusat informasi bagi negara tersebut.

Perpustakaan Nasional RI sebelum tahun 1989 merupakan unit organisasi dibawah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Namun demikian, demi menjaga perkembangannya agar dapat membina dan mengembangkan semua jenis perpustakaan yang ada di Indonesia, sejak tahun 1989 Perpustakaan Nasional RI menjadi lembaga pemerintah non-departemen, kemudian, berdasarkan surat keputusan presiden yang telah beberapa kali diubah, Terakhir adalah Keppres Nomor 103 2001 tentang kedudukan, tugas, fungsi, kewenangan, susunan organisasi, dan tata kerja lembaga pemerintah non-departemen.

Berdasarkan keppres tersebut, Perpustakaan Nasional RI mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan dibidang perpustakaan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, Perpustakaan mempunyai fungsi:

#### a. Pengkajian dan penyusunan kebijakan nasional di bidang perpustakaan;



- b. Koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas Perpustnas;
- c. Fasilitasi dan pembinaan terhadap kegiatan instansi pemerintah dibidang perpustakaan;
- d. Penyelenggaraan pembinaan dan pelayanan administrasi umum dibidang perencanaan umum, ketatausahaan, organisasi dan tatalaksana, kepegawaian, keuangan, kearsipan, hukum, persandian, perlengkapan dan rumah tangga.

Dalam melaksanakan fungsinya, Perpustakaan Nasional RI dalam kurun waktu satu dasawarsa telah melaksanakan berbagai pengembangan dan pembinaan perpustakaan secara sistematis melalui program-program dan kegiatan-kegiatan dengan skala prioritas. Terbitnya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, Perpustakaan Nasional provinsi sebelum berlakunya otonomi daerah merupakan unit organisasi di bawah Perpustakaan nasional RI, tetapi sekarang menjadi unit organisasi di bawah pemerintah provinsi. Perkembangan ini diharapkan pengembangan dan pembinaan berbagai jenis perpustakaan di daerah akan lebih cepat terlaksana. Dalam menyongsong milenium ketiga, Perpustakaan Nasional RI tetap memantapkan visi dan misi. Harapannya, dapat menghadapi tantangan dan kendala untuk mengembangkan berbagai jenis perpustakaan di Indonesia, khususnya dalam melaksanakan tugas pemerintahan bidang perpustakaan.

## 2. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan di pemukiman penduduk (kota atau desa) diperuntukkan bagi semua lapisan dan



golongan masyarakat. Perpustakaan umum fungsinya untuk melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan bacaan guna meningkatkan pengetahuan, sumber belajar, dan sebagai sarana rekreasi sehat ( intelektual). Dengan berlakunya otonomi daerah, pemberdayaan perpustakaan umum kabupaten/kota menjangkau kecamatan dan pedesaan. Untuk menjangkau daerah-daerah terpencil yang tidak memungkinkan mendapat layanan perpustakaan disediakan perpustakaan keliling (layanan ekstensi). Terdapat pula berbagai jenis perpustakaan tempat ibadah seperti perpustakaan masjid dan perpustakaan gereja, ini merupakan bagian dari perpustakaan umum. Lazimnya, perpustakaan umum dapat diselenggarakan dengan dana masyarakat.

### 3. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus atau perpustakaan instansi adalah perpustakaan yang berada dan diselenggarakan oleh instansi pemerintah maupun swasta untuk menunjang dan memperlancar tugas dan fungsi instansi tersebut/ lembaga induknya. Perpustakaan khusus umumnya sangat beragam sesuai dengan kebutuhan lembaga induknya, yang fungsinya sebagai pusat referensi dan penelitian.

#### a. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang ada didalam suatu lembaga pendidikan tinggi, baik perpustakaan universitas, fakultas, institut, sekolah tinggi, maupun politeknik untuk menunjang proses belajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Konsep perguruan tinggi di Indonesia bersifat sentralisasi, yaitu hanya memiliki perpustakaan pusat yang disebut Unit

Pelaksana Teknis (UPT). Namun demikian, banyak perguruan tinggi yang menerapkan sistem desentralisasi, yaitu setiap fakultas bahkan jurusan mempunyai perpustakaan.

Dalam hal ini, ada kecenderungan kedepan sistem sentralisasi dan desentralisasi tidak akan mengalami permasalahan jika perpustakaan perguruan tinggi mempunyai jaringan otomatis, maka koleksi ditempat mana pun berada dapat diakses oleh pemakai dengan mudah. Disebabkan pentingnya perpustakaan perguruan tinggi maka dianggap jantungnya universitas.

#### b. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan sekolah adalah perpustakaan yang berada pada lembaga pendidikan dasar dan menengah, yang merupakan bagian integral dari sekolah sebagai pusat sumber belajar mengajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan sekolah. Jenis perpustakaan sekolah adalah:

- 1) Perpustakaan Taman kanak-kanak;
- 2) Perpustakaan Sekolah Dasar;
- 3) Perpustakaan Sekolah Dasar Luar Biasa (SDLB);
- 4) Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama (SMP);
- 5) Perpustakaan Sekolah Menengah Pertama Luar Biasa (SMPLB);
- 6) Perpustakaan sekolah Menengah Atas (SMA);
- 7) Perpustakaan Sekolah Menengah Atas Luar Biasa (SMSLB);
- 8) Perpustakaan Sekolah Menengah Kejuruan (SMK);
- 9) Perpustakaan Raudatul Athfal (RA);
- 10) Perpustakaan Madrasah Ibtidaiyah (MI);

- 11) Perpustakaan Madrasah Tsanawiah (MTs);
- 12) Perpustakaan Madrasah Aliyah (MA);
- 13) Perpustakaan Madrasah Aliyah Kejuruan (MAK);
- 14) Dan lain-lain sesuai jenjang dan bentuk satuan pendidikan lain yang sederajat;

#### 4. Struktur Organisasi Perpustakaan

Struktur organisasi perpustakaan akan menggambarkan struktur tata pembagian kerja dan struktur tata hubungan kerja di perpustakaan. Oleh karena itu, struktur organisasi perpustakaan setidaknya mencakup tiga hal: (1) struktur atau kerangka, (2) kelompok orang-orang tertentu, (3) sistem.

Setiap perpustakaan merupakan sebuah organisasi, baik yang berdiri sendiri maupun bagian dari organisasi yang mengordinasikan kegiatan perpustakaan. Perpustakaan yang berdiri sendiri biasanya adalah perpustakaan besar dalam pengertian koleksinya banyak, jumlah karyawannya banyak, ruang lingkungannya luas, dan dana yang memilikinya besar. Perpustakaan seperti ini tentu mempunyai struktur organisasi misalnya, perpustakaan kabupaten, perpustakaan universitas dan perpustakaan nasional. Sementara yang dapat digabungkan dengan lembaga induknya atau merupakan bagian dari suatu organisasi adalah perpustakaan yang kecil. Badan Perpustakaan Provinsi, dan perpustakaan perguruan tinggi, tentu mempunyai volume pekerjaan yang besar karena harus melayani masyarakat yang cukup luas.



Struktur organisasi merupakan bentuk atau figur yang akan menggambarkan beberapa hal (Sutarno, 2005:57) sebagaimana disebutkan berikut:

a. Formasi jabatan

Formasi jabatan yaitu pos-pos jabatan yang harus diisi dengan orang-orang yang tepat dan diberikan batasan ruang lingkup pekerjaan, misalnya, Kepala, Deputi, Bagian, Subbagian, Seksi. Formasi jabatan tersebut harus diisi secara proporsional dan disesuaikan dengan kemampuan dan koprofesional personil. Dengan demikian, diharapkan tidak adanya rangkap pekerjaan atau hal-hal yang tercecer tak tertangani sebagaimana mestinya.

b. Garis Komunikasi, Perintah dan laporan dan Kerja sama

Dalam organisasi yang sehat jalannya arus komunikasi tidak hanya satu arah, tetapi paling tidak ada dua arah, yaitu perintah dan laporan. Disamping itu, juga digambarkan bentuk jaringan kerja sama antara masing-masing satuan tugas dan gugus tugas. Komunikasi yang lancar akan berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas dan meminimalisasi hambatan yang terjadi. Oleh karena itu, suatu sistem informasi manajemen di dalam perpustakaan perlu dikembangkan dengan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

c. Tugas, Wewenang dan tanggung jawab.

Salah satu prinsip organisasi adalah pembagian tugas, wewenang dan tanggungjawab. Dasar pemikirannya adalah jika pekerjaan mampu dikerjakan oleh salah satu orang atau satu bidang saja, tentu tidak perlu

membentuk organisasi. Tetapi jika pekerjaan membutuhkan orang lain dan membutuhkan manajemen dan koordinasi, diperlukan organisasi yang didalamnya ada pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab. Namun demikian kesemuanya itu harus ditunjang oleh fasilitas yang diperlukan, dan dilandasi asas keadilan. Sehingga satu orang atau bagian tidak iri dengan orang atau bagian lain. Tidak terkecuali perpustakaan yang merupakan suatu unit kerja, di dalamnya harus ada koordinasi yang mengarah pada pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab tersebut.

d. Kebutuhan Pegawai

Sebuah perpustakaan yang sehat harus diisi dengan pegawai yang memadai dan memenuhi semua kriteria yang dipersyaratkan. Pegawai-pegawai tersebut untuk mengisi seluruh formasi dan menjalankan semua tugas dan fungsinya masing-masing. Jadi, pengisian pegawai ini tergantung kepada kebutuhan yang tersedia.

e. Komponen kepengurusan perpustakaan

Komponen yang diperlukan untuk mengisi struktur organisasi perpustakaan yang paling urgen mencakup hal berikut:

- 1) Kepala/pemimpin perpustakaan dan pemimpin unit kerja didalamnya;
- 2) Pustakawan yang ada pada instansi pemerintah atau PNS disebut sebagai pejabat fungsional pustakawan, sedangkan pada lembaga swasta cukup disebut pustakawan;
- 3) Pegawai pelaksana teknis kepastakawanan untuk membantu pustakawan;



#### 4) Pegawai tata usaha atau kesekretariatan (administrasi).

Tugas dan kegiatan pustakawan dikelompokkan dan dibagikan kepada keempat struktur jabatan tersebut. Hal ini berlaku untuk semua jenis perpustakaan. Sementara volume jumlah, dan jenis kegiatan dan pekerjaan sangat tergantung kepada besar atau kecilnya perpustakaan, dalam arti bagi perpustakaan yang kecil memerlukan struktur organisasi yang kecil dan tugas-tugas pekerjaannya dan disesuaikan dengan kebutuhan. Dalam hal ini, dapat diambil sebuah contoh perpustakaan sekolah. Mungkin dalam suatu perpustakaan sekolah pekerjaan dapat dilakukan oleh dua atau tiga orang saja, karena biasanya koleksi yang ada terbatas pada buku-buku pelajaran, fiksi

Untuk kegiatan kesekretariatan di perpustakaan umum kabupaten/kota dikelompokkan ke dalam bidang atau bagian kepegawaian, bagian keuangan, bagian perlengkapan, bagian kerumahtanggaan, dan lain sebagainya. Dan selanjutnya tiap-tiap bagian dapat dibagi lagi kedalam seksi, subseksi, subbagian, dan seterusnya. Layanan dapat dikembangkan sesuai dengan kebutuhan, antara lain, layanan anak-anak, layanan remaja, dan layanan dewasa, layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan keliling, layanan bercerita, promosi masyarakat, administrasi, keanggotaan dan sebagainya.

#### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai Analisis Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau belum ada yang meneliti, namun sudah ada literatur yang tersedia. Hal ini berpedoman dan mengacu pada penelitian sebelumnya mengenai pelayanan publik di perpustakaan adalah :



1. Penelitian yang dilakukan oleh Caesar Vioniken Pradipta (2012) yang berjudul “Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon”. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah konsep diri dalam kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka. Metode yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan insidental, dengan jumlah sampel 96 orang. Teknik pengumpulan datanya dengan kuisioner, dan analisis datanya secara statistik menggunakan alat bantu SPSS versi 1.6. Uji hipotesis menggunakan uji t dan jalur. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa konsep diri tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melainkan harus melalui komunikasi interpersonal terlebih dahulu.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Chindy Challista (2012) yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kualitas Layanan Pada Coutomer Acc Tours”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal dengan kualitas layanan. Hipotesis dalam penelitian bahwa ada pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan. Subjek dalam penelitian ini adalah pelanggan 93 orang. Metode pengumpulan data menggunakan skala komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan. Teknis analisis regresi linier sederhana maka diperoleh nilai  $b = 0,884$ , dimana nilai ini positif. Ini berarti bahwa ada

efek positif dari komunikasi interpersonal dengan kualitas layanan. Pada uji hipotesis terhitung nilai ( $9,909$ ) lebih besar dari tabel ( $91,986$ ), sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang signifikan komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan. Hasil analisis korelasi  $r_{xy} = 0,720$  ( $0,50 < r < 0,79$ ). Ini berarti ada hubungan positif yang sangat kuat antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan pelanggan yang tersedia. Subyek diklasifikasi sebagai memiliki kualitas komunikasi interpersonal yang baik dari layanan sebagai sangat baik. Kesimpulan dari penelitian ini menyatakan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Saleman Sianipar (2010) dengan judul "Hubungan Antara Pemamfaatan Sumber Belajar Perpustakaan Dan Komunikasi Interpersonal Dengan Hasil Belajar Siswa Sosiologi Siswa Kelas X SMA Swasta Se Kecamatan Sunggal: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) hubungan menggunakan pembelajaran perpustakaan sumber dengan prestasi siswa pada Sosiologi, (2) hubungan antara komunikasi interpersonal dengan prestasi siswa pada Sosiologi, dan (3) hubungan antara penggunaan perpustakaan sumber belajar dengan antar pribadi komunikasi secara bersamaan dalam prestasi belajar siswa di Sosiologi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode korelasional. Sampel penelitian ini adalah 105 siswa kelas X SMA Swasta di Kecamatan Sunggal, yang ditentukan secara proporsional random sampling. Instrumen penelitian



adalah kuesioner dan tes hasil belajar. Metode analisis ini yang digunakan adalah sederhana regresi dan multi korelasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata menggunakan perpustakaan sumber belajar siswa adalah 115,9, komunikasi interpersonal siswa adalah 126,7 dan rata-rata prestasi belajar siswa adalah 76,6. Hasil analisis dan pengujian hipotesis menyimpulkan bahwa: (1) ada yang signifikan hubungan positif antara menggunakan perpustakaan sumber belajar dengan belajar pencapaian siswa pada Sosiologi dengan  $r_{cont}$  0,924 dan terhitung 3,122 dan kontribusi 8,6 %, (2) ada hubungan positif yang signifikan antar pribadi komunikasi dengan prestasi belajar siswa pada Sosiologi dengan  $r_{cont}$  0,282 dan terhitung 2,983 dan kontribusi 8,0 %, dan ada positif yang signifikan hubungan antara penggunaan perpustakaan sumber belajar dengan antar pribadi komunikasi secara bersamaan dalam belajar siswa prestasi Sosiologi dengan  $R_{hitung}$  5,659 dan kontribusi kolektif untuk 9,9%. Sebagai tindak lanjut dalam, dalam memerintahkan untuk meningkatkan prestasi belajar siswa pada Sosiologi, siswa harus menggunakan perpustakaan sebagai sumber belajar untuk mendapatkan informasi lebih lanjut yang diperlukan dan meningkatkan komunikasi interpersonal.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Irawati A. Kahar (2003) dengan judul "Budaya Kerja dan Sikap Inovatif sebagai faktor Pendukung Kinerja para Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Padang". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sumbangan budaya kerja dan sikap inovatif



terhadap kinerja pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Padang. Hipotesis dalam penelitian ini adalah (1) terdapat sumbangan berarti budaya kerja terhadap kinerja terhadap kinerja pustakawan, (2) terdapat sumbangan berarti sikap inovatif terhadap kinerja pustakawan, Terdapat sumbangan yang berarti budaya nkerja dan sikap inovatif secara bersama-sama terhadap kinerja pustakawan. Untuk mengungkapkan hal itu peneliti menggunakan metode korelasional.

Penelitian ini melibatkan 41 responden dari populasi yang berjumlah 72 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan teknik stratified proportional random sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik statistik, korelasi dan regresi. Hasil analisis data menunjukkan : (1) terdapat sumbangan yang memadai (23,13% dari budaya kerja terdapat kinerja pustakawan, (2) terdapat sumbangan yang memadai (25,41%) dari sikap inovatif terhadap kinerja pustakawan, dan (3) terdapat sumbangan (48,40%) yang cukup baik dari budaya kerja dan sikap inovatif secara bersama-sama terhadap kinerja pustakawan.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, disimpulkan bahwa budaya kerja dan sikap inovatif tidak dapat diabaikan peranannya disamping faktor-faktor lain yang diduga juga memberikan sumbangan dalam peningkatan kinerja pustakawan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Emawati Amal (2016) dengan judul "Analisis Pelayanan Perpustakaan pada kantor Perpustakaan Arsip dan

Dokumentasi Kabupaten Sigi”, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian erbagini adalah kualitas pelayanan yang emphaty karena terlihat dari sikap petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian kepada pemustaka tidak membeda-bedakan pengunjung yang dilayaninya dan petugas perpustakaan sudah berusaha dan berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka. Sikap seperti ini memberikan kepuasan kepada pemustaka. Karena saat ini perkembangan dunia informasi begitu cepat, berbagai komunikasi beredar luas dimasyarakat, kebutuhan informasi juga mengalami peningkatan sebagai pusat dan tempat pengelolaan informasi harus dapat mempertahankan eksistensinya dalam menyebarkan informasi yang benar dan akurat. Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang serta sesuai bagi penggunaanya, dan menggunakan metode kualitatif.

Tabel 2.1 Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

NO	NAMA	JUDUL	VARIABEL	MODEL	HASIL
1.	Caesar Vioniken Pradipta (2012)	Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap kepuasan pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kota Cirebon.	Untuk mengetahui apakah konsep diri dalam kemampuan komunikasi interpersonal pustakawan mempengaruhi kepuasan pemustaka.	Kuantitatif	Hasil penelitian menggambarkan bahwa konsep diri tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka melainkan harus melalui komunikasi interpersonal terlebih dahulu.
2.	Chindy Chalista (2012)	Hubungan antara pemanfaatan sumber belajar perpustakaan dan komunikasi interpersonal dengan hasil	Pengaruh efektifitas komunikasi interpersonal dengan kualitas pelayanan.	Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah Metode menggunakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara komunikasi dengan kualitas pelayanan.



		belajar siswa sosiologi siswa kelas X SMA Swasta Se Kecamatan Sunggal.		skala komunikasi interpersonal dan kualitas pelayanan.	
3.	Saleman Sianipar (2010)	Budaya kerja dan sikap inovatif sebagai faktor pendukung kinerja para pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Padang	Sampel penelitian adalah 105 siswa SMA Swasta di Kecamatan Sunggal yang ditentukan secara proporsional random sampling	Metode Korelasional (Metode analisis yang digunakan adalah regresi dan korelasi)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Rata-rata menggunakan perpustakaan sebagai sumber belajar siswa untuk mendapatkan informasi lebih lanjut yang diperlukan dan meningkatkan komunikasi interpersonal.
4.	Irawati A. Kahar (2003)	Budaya kerja dan sikap inovatif sebagai faktor pendukung kinerja para pustakawan perpustakaan perguruan tinggi di Padang	Terdapat sumbangan yang berarti budaya kinerja dan sikap inovatif secara bersama-sama terhadap kinerja pustakawan	Peneliti menggunakan metode korelasional	Budaya kerja dan sikap inovatif tidak dapat diabaikan peranannya disamping faktor-faktor lain yang diduga juga memberikan sumbangan dalam peningkatan kinerja pustakawan
5.	Ernawati Amal (2016)	Analisis pelayanan Perpustakaan pada kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi.	Sikap petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian kepada pemustaka tidak membedakan pengunjung	Metode Kualitatif	Layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang serta sesuai bagi penggunaanya.

Perbandingan penulis terhadap penelitian terdahulu diatas adalah masuk dinomor 5 (lima) yang disusun oleh Ernawati Amal (2016) “ Analisis Pelayanan Perpustakaan pada kantor Perpustakaan dan Arsip Dokumentasi Kabupaten Sigi”



Sikap petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian kepada pemustaka tidak membeda-bedakan pengunjung sedangkan perbedaan penulis Layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang serta sesuai bagi pengunjung. Sedangkan sistem pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau cukup baik namun hambatan dan pendukungnya adalah faktor sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang, karena belum ada tenaga ahli dibidang perpustakaan yaitu PNS sebagai pustakawan yang sudah mengikuti pelatihan sebagai pustakawan, dan petugas perpustakaan yang berjaga setiap hari adalah belum pernah mengikuti pelatihan tentang perpustakaan. Namun tidak menutup kemungkinan perpustakaan tidak berjalan dengan maksimal, seyogyanya sudah berjalan dengan baik tapi karena masih kurang pengetahuan ilmu perpustakaan dan sumber daya manusia, sehingga masih perlu ditingkatkan dengan pengadaan anggaran selanjutnya untuk terciptanya sarana dan prasana perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, maka persamaan penelitian ini meliputi:

1. Memhahas kinerja dan sistem pelayanan perpustakaan
2. Menggunakan model kuantitatif

Sedangkan apabila dilihat dari sisi perbedaan dengan penelitian terdahulu, meliputi:

1. Pada peneliti lain sudah mempunyai jumlah tenaga pustakawan yang memadai sehingga peneliti lain lebih banyak mengkaji tentang

kemampuan komunikasi interpersonal sedangkan pada penelitian ini jumlah tenaga pustakawan yang belum ada.

2. Dan tenaga pelayanan yang ada belum kompeten dibidang perpustakaan karena belum pernah mengikuti pelatihan tentang pustakawan atau ilmu perpustakaan.

Sehingga peneliti masuk pada bagian peningkatan jumlah tenaga pelayanan perpustakaan yang mempunyai kualitas SDM pada bagian pustakawan dengan memperhatikan anggaran yang ada, serta meningkatkan sarana dan prasarana pada bagian perpustakaan.

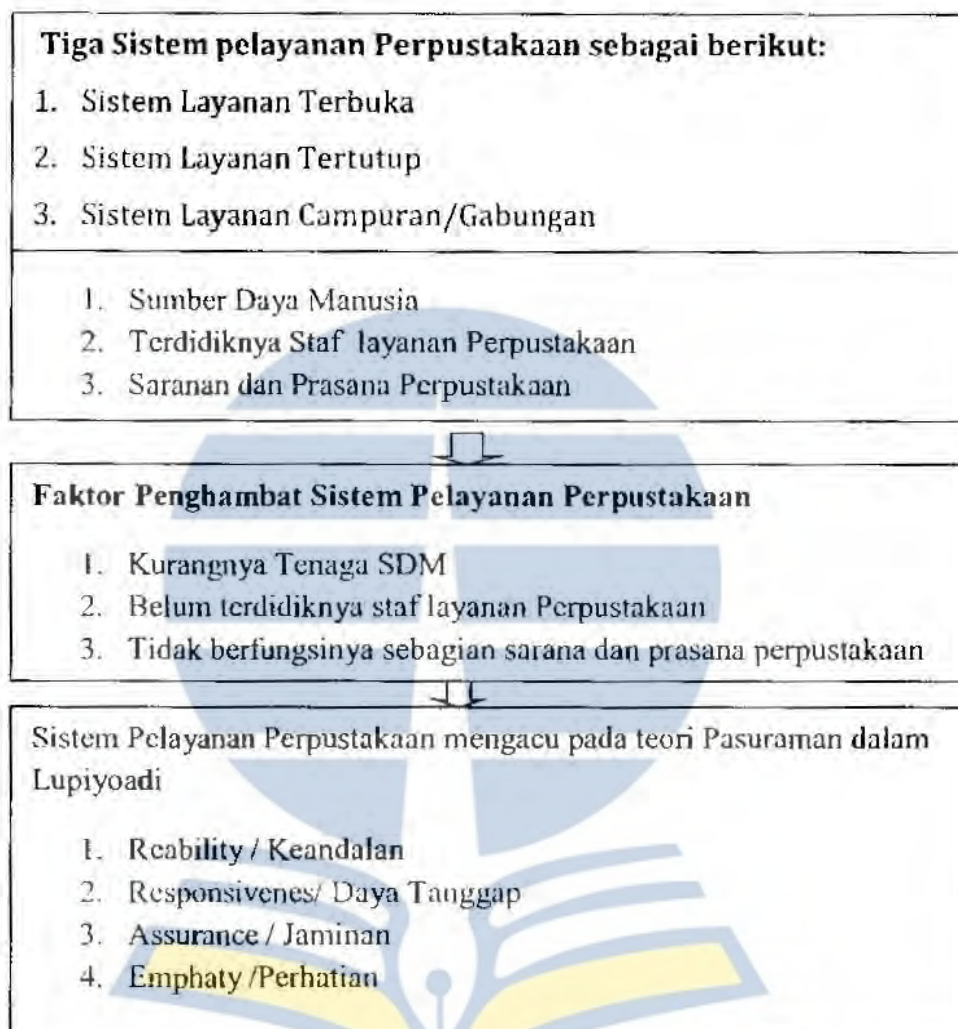
### C. Kerangka Berpikir

Bersadarkan pengamatan peneliti, kerangka berpikir sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau belum optimal atau masih rendah sistem pelayanan untuk melaksanakan tugas dan fungsinya, Ada tiga sistem layanan yang dipakai sesuai dengan rumusan masalah penelitian yaitu, : sistem layanan tertutup, sistem layanan pelayanan terbuka dan sistem layanan campuran atau gabungan.

Untuk mencapai ketiga sistem layanan perpustakaan tersebut secara optimal staf layanan atau petugas di perpustakaan harus selalu ramah, trampil, cekatan dan perhatian. Dasar pertimbangan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau untuk merespon dinamika penyelenggaraan sistem pelayanan perpustakaan harus melayani dan memberi kepuasan pengunjung perpustakaan, dengan sikap sopan santun, keramahan, kerapian, sarana dan prasarana di ruang baca perpustakaan.



**Gambar 2.2 Kerangka Berpikir mengacu pada konsep dan teori Pasuraman dalam Lupiyoadi (2006 : 181)**



#### **D. Operasional Konsep**

Definisi konsep adalah abstraksi mengenai suatu fenomena yang dirumuskan atas dasar generalisasi dari sejumlah karakteristik kejadian, keadaan, kelompok atas individu tertentu.

- a. Pengertian Sistem Pelayanan adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan. Dan ada tiga sistem



layanan yang dipakai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau yaitu sistem layanan tertutup, sistem layanan terbuka dan sistem layanan campuran atau gabungan.

Dengan demikian pengertian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri.

- b. Layanan pengguna perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan
- c. Pengertian Pelayanan Perpustakaan adalah Perpustakaan berfungsi sebagai salah satu faktor yang mempercepat akselerasi Transfer ilmu pengetahuan, oleh karena itu perpustakaan merupakan suatu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam sistem informasi, dan merupakan penunjang yang penting artinya baik suatu riset ilmiah, sebagai bahan acuan referensi.
- d. **Sistem Pelayanan Perpustakaan**  
 Ada tiga macam sistem layanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan, yaitu : sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup dan sistem layanan campuran dan masing- masing mempunyai kelebihan dan kekurangan.
  1. Sistem layanan terbuka, (*open access*), Dalam sistem layanan terbuka, perpustakaan memberi kebebasan kepada pengguna perpustakaan untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Oleh karena itu penataan ruang koleksi perlu diperhatikan.

Misalnya rambu-rambu yang menunjukkan lokasi koleksi harus lengkap dan jelas. Jarak antara rak satu dengan rak yang lain lebih lebar.

2. Sistem layanan tertutup (*close access*), Layanan tertutup mempunyai arti pengguna tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkannya di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan. Pengguna dapat memiliki koleksi bahan pustaka yang diinginkannya melalui katalog yang disediakan
  3. Sistem layanan campuran, Layanan campuran merupakan gabungan layanan terbuka dan tertutup. Layanan campuran ini biasanya digunakan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Untuk koleksi skripsi, referensi, dan tesis dilayani secara tertutup melalui katalog, sedangkan untuk koleksi yang bersifat umum menggunakan layanan terbuka.
- e. Ada lima dimensi kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182) yang berkaitan dengan sistem pelayanan perpustakaan adalah:
1. *Tangibles* atau bukti fisik adalah penampilan fisik yang dimana buku fisik perpustakaan seperti ruang baca, ruang koleksi dan fasilitas yang ada diperpustakaan.
  2. *Realiability* atau keandalan yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat, akurat dan bisa dipercaya dalam memberikan informasi;

3. *Responsiveness* atau tanggap adalah kemauan untuk membantu pelanggan atau pengguna dengan menawarkan diri terlebih dahulu sebelum diminta. Dipergustakaan pustakawan atau pengelola perpustakaan diharapkan lebih peka dan selalu menawarkan diri kepada pengguna untuk melayani kebutuhan informasi;
4. *Assurance* atau jaminan kepastian adalah keramahan dari petugas yang mempunyai kemampuan yang dapat dipercaya untuk melayani dengan hasil yang memuaskan. Petugas yang ada dipergustakaan diharuskan memberikan pelayanan yang ramah dan bisa menjadi *problem solved* atau memberikan informasi yang baik kepada pengguna perpustakaan.;
5. *Empaty* adalah suatu perhatian yang diberikan oleh petugas untuk mengertikan kebutuhan pelanggan atau pengguna secara individual. Petugas perpustakaan diharapkan bisa mengetahui apa kebutuhan pengguna perpustakaan.





## **BAB III METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

#### **1. Pendekatan Penelitian**

Dalam studi penelitian, penggunaan metodologi merupakan suatu langkah yang harus ditempuh, agar hasil-hasil yang sudah terseleksi dapat terjawab secara valid, reliabel dan obyektif, dengan tujuan dapat digunakan, dibuktikan dan dikembangkan suatu pengetahuan, sehingga dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam administrasi publik. Metode merupakan prosedur atau cara dalam mengetahui, memecahkan, dan mengantisipasi masalah dalam bidang administrasi publik. Metode merupakan prosedur atau cara dalam mengetahui sesuatu, yang mempunyai langkah-langkah yang sistematis.

Metode ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Raxavieeh (1996: 332) bahwa penelitian deskriptif dirancang untuk mendapatkan informasi tentang status gejala dan diarahkan untuk menentukan sifat situs pada saat penelitian dilakukan. Tidak ada perlakuan yang dikendalikan sebagaimana ditentukan dalam penelitian eksperimental. Sedangkan analisis kualitatif dimaksudkan selain dapat mengungkapkan peristiwa-peristiwa riil, tetapi diharapkan juga dapat mengungkapkan nilai-nilai yang terkandung dalam kinerja aparatur.

Secara teoritis penelitian kualitatif dianggap melakukan pengamatan melalui lensa-lensa, mencari pola-pola hubungan antara konsep yang sebelumnya

tidak ditentukan. Peneliti harus menggunakan diri sendiri sebagai instrumen, kemudian mengikuti asumsi-asumsi kultural sekaligus mengikuti data, dalam upaya mencapai wawasan imajinatif, ke dalam dunia sosial informan, maka peneliti diharapkan fleksibel dan relatif, tetapi tetap mampu mengatur jarak (Brannen, 1997: 11).

Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya mendiskripsikan / menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada. Permasalahan yang terkait dengan Sistem Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau adalah masih belum maksimal karena kurangnya sumber daya manusia yang bertugas dibagian layanan cuma lima (5) orang yang tiap harinya bertugas 2 orang, sifit pertama dari jam 08.00 sampai dengan jam 12 siang dan sifit kedua jam 12 sampai dengan jam 16.00 dan sarana dan prasarana kursi dan meja masih perlu tambahan.

Dengan kata lain penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat studi. Metode Kualitatif ini lebih mendasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan (*verstehen*) dengan berusaha menghayati dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingak laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey guna memperoleh data primer mengenai sistem pelayanan perpustakaan pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kahupaten Malinau. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya mendiskripsikan/ menggambarkan secara



sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada.

## 2. Fokus Penelitian

Ada dua maksud yang ingin dicapai peneliti melalui Penentuan fokus, pertama, penetapan fokus untuk membatasi studi, dalam hal ini membatasi diri pada pengguna teori-teori tertentu yang sesuai dengan masalah yang diteliti, sedang teori-teori yang tidak sesuai sedapat mungkin dihindari penggunaannya. Kedua, penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-inklusi seperti perolehan data yang baru dilapangan. “Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus penelitian, maka peneliti tahu persis data mana yang perlu dikumpulkan dan data mana yang tidak perlu dikumpulkan kedalam sejumlah data yang sedang dikumpulkan) ( Meleong, 2001: 63).

Jadi penetapan fokus yang jelas dan mantap, seorang peneliti dapat membuat keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dikumpulkan atau dibuang. Permasalahan dan fokus penelitian sangat terkait, oleh karena itu permasalahan penelitian dijadikan sebagai acuan di dalam fokus, walaupun fokus dapat berubah dan berkembang di lapangan sesuai dengan perkembangan permasalahan penelitian yang ditemukan dilapangan. Berdasarkan permasalahan-permasalahan sistem pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau menggunakan model Pasuraman dkk (1990) guna menganalisa Sistem Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau.

## 3. Lokasi Penelitian



Lokasi penelitian adalah tempat peneliti dapat menangkap keadaan yang sebenarnya dari objek yang akan diteliti. Adapun lokasi Penelitian yang dilakukan adalah di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau yang melaksanakan Sistem Pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau. Pertimbangan lokasi penelitian ini dikarenakan kurangnya tenaga sumber daya manusia (SDM) di bagian layanan perpustakaan.

#### 4. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang penulis peroleh dalam penelitian lapangan ini adalah yaitu Primer dan data sekunder yang bersifat kualitatif, diantaranya adalah:

- a. Data Primer: yakni data yang diperoleh langsung dari para informan berupa informasi dilapangan, yang meliputi Sistem Pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau dengan faktor-faktor yang menghambat.

Yang termasuk informan kunci adalah : adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau, Kepala Bidang Layanan, Alih Media Otomasi Perpustakaan, Pembinaan dan Pengawasan Perpustakaan dan Pembudayaan kegemaran Membaca, dan Kepala Seksi Layanan , Alih Madya Perpustakaan.

- b. Data Sekunder: yakni data yang diperoleh melalui laporan-laporan/ buku-buku, catatan-catatan,data pengunjung perpustakaan yang berkaitan erat dengan permasalahan yang diteliti, diantaranya data dari segala kegiatan

yang berkaitan dengan Sistem Pelayanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau.

## **B. Sumber Informasi dan Pemilihan Informan**

### **1. Informan**

Dalam penelitian ini sumber data yang dilakukan penulis adalah langsung informan kepada Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, Kepala Bidang Perpustakaan dan Kepala Seksi Layanan, Alih Media dan Otomasi Perpustakaan, staf layanan perpustakaan dan pengunjung dalam hal ini sistem pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau, staf layanan perpustakaan dan pengunjung/pemustaka sebagai tempat dilakukan penelitian informan.

### **2. Teknik Pemilihan Informan**

Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan berdasarkan subjek yang menguasai permasalahan, memiliki data dan bersedia memberikan informasi yang lengkap dan akurat. Informan yang bertindak dan terlibat langsung dalam pelaksanaan yang menjadi objek dalam penelitian.

## **C. Instrumen Penelitian**

Instrumen utama dalam pengumpulan data pada sebuah penelitian adalah peneliti itu sendiri. Garna (1999 : 33) menyatakan bahwa "instrumen penelitian adalah manusia itu sendiri artinya peneliti perlu sepenuhnya memahami dan adaptif terhadap situasi sosial dalam kegiatan penelitian itu".

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai sumber dan berbagai cara. Dengan demikian menggunakan pedoman wawancara, catatan lapangan, alat rekaman serta kamera untuk dokumentasi. Bila dilihat dari sumber data maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sekunder. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang saling berhubungan dengan objek penelitian yaitu :

1. Data Primer adalah sekumpulan data diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden melalui wawancara dan data yang diperoleh adalah data kualitatif (persepsi).
2. Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan dan disatukan oleh studi sebelumnya atau yang diterbitkan oleh instansi lainnya dan bisa diperoleh melalui catatan, arsip, jurnal, situs internet dan buku referensi yang dapat menunjang penelitian.

#### D. Prosedur Pengumpulan Data

Dalam Prosedur pengumpulan data yang dilakukan penulis adalah dengan usaha melakukan dan mengumpulkan informasi-informasi yang berhubungan erat dengan masalah yang diteliti untuk memperoleh data yang diperlukan, sehingga data yang diperoleh bersifat *valid* ( menggambarkan kondisi yang sebenarnya), *reliable* (dapat dipercaya) dan objektif (sesuai dengan kenyataan).

Menurut Nazir (1999: 22) pengumpulan data merupakan suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian, Artinya pengumpulan data yang dibutuhkan .



Cara pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data. Tanpa mengetahui cara pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan 2 pendekatan yaitu studi kepustakaan dan penelitian di lapangan.

#### 1. Studi kepustakaan

Studi kepustakaan ini dilakukan untuk memperkuat landasan teori yang mendukung penelitian yang disajikan dari berbagai literatur atau buku-buku, artikel ilmiah maupun dari berbagai hasil penelitian yang berkaitan dengan permasalahan yang ada di dalam penelitian ini. Studi kepustakaan ini dilakukan dengan mempelajari buku-buku, karya ilmiah, serta dokumen-dokumen yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas di dalam penelitian.

#### 2. Penelitian Lapangan

Pengamatan dilapangan dilakukan untuk pengumpulan data primer dan skunder. Pengumpulan data primer dilakukan dengan cara memberikan daftar pertanyaan kepada informan. Wawancara dilakukan dengan cara memberi daftar pertanyaan kepada informan yang selanjutnya informan diminta untuk menjawab daftar pertanyaan tersebut. Jenis pedoman wawancara tertulis dan wawancara langsung informan menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sudah disediakan jawabannya secara bebas sesuai dengan apa yang dia ketahui dan alami. Pengamatan dilakukan dengan menandatangani langsung obyek

penelitian yang berada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau. Pengumpulan data sekunder yang dilakukan dengan mengumpulkan referensi pendukung untuk pengolahan data.

#### E. Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model deskriptif kualitatif dalam model ini di dalamnya terdapat tiga komponen analisis data yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan atau verifikasi. Untuk memproses analisis dalam model ini melalui tiga proses yaitu :

##### 1. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, data abstraksi data yang ada dalam *fieldnote*. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasikan data hingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik. Proses ini berlangsung terus sepanjang pelaksanaan riset yang dimulai bahkan sebelum pengumpulan data dilakukan. Reduksi dimulai sejak peneliti mengambil keputusan tentang kerangka kerja konseptual, pemilihan kasus, pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, dan tentang cara pengumpulan data yang dipakai. Pada saat pengumpulan data berlangsung, reduksi data berupa membuat : singkatan, coding, memusatkan tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo. Proses ini berlangsung sampai penelitian berakhir;

##### 2. Sajian Data



Merupakan Penyajian data- data sistematis sehingga memudahkan pembaca untuk memahaminya. Penyajian data-data yang memberikan informasi ini dapat digunakan untuk analisis tentang sesuatu yang terjadi, untuk selanjutnya memungkinkan menarik kesimpulan dan mengambil tindakan.

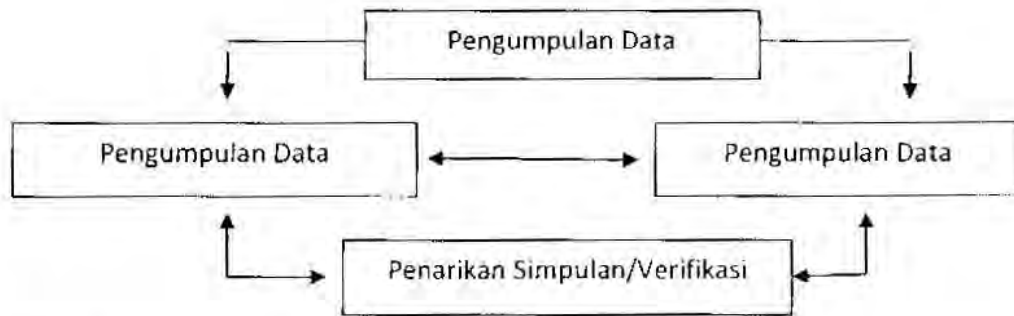
### 3. Penarikan Simpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah semua data berhasil dikumpulkan. Setelah menganalisis data-data tersebut kemudian dicari pola-pola, tema, ketentuan, penjelasan dan kesamaan-kesamaan yang muncul. Aktivitas diantara ketiga komponen tersebut dilaksanakan dalam bentuk interaktif dalam proses pengumpulan data dalam suatu proses siklus. Dalam bentuk ini penelitian berlangsung. Kemudian peneliti bergerak diantara tiga (3) komponen analisis yaitu reduksi data, sajian data, dan penarikan simpulan/verifikasi sebagai sesuatu yang jalin memjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis

Analisis data sangat penting dalam suatu penelitian karena didalam analisis data dilakukan pengorganisasian terhadap data yang terkumpul dilapangan. Sehubungan dengan tujuan penelitian maka alat analisis data yang digunakan dengan model Interaktif adalah seperti yang dikembangkan oleh H.B Sutopo (2002: 96) melalui tahapan-tahapan seperti yang ditampilkan pada gambar di bawah ini:



**Gambar 3.1 Analisis Data Model Interaktif**



**Sumber : H.B Sutopo, (2002 : 96)**



## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Deskripsi Kabupaten Malinau

Kabupaten Malinau merupakan perluasan dari Kabupaten Bulungan berdasarkan Undang-undang Nomor 47 tahun 1999. Luas Kabupaten Malinau 42.260 km<sup>2</sup>, yang terbagi menjadi 12 kecamatan. Secara geografis, Kabupaten Malinau terletak di antara 1° 21' 36" dan 4° 10' 55" Lintang Utara dan di antara 114° 35' 22" dan 116° 50' 55" Bujur Timur.

Berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kalimantan Timur Nomor 100/K.409/2005 tentang Penetapan Data Luas Wilayah Kabupaten/Kota Se-Kalimantan Timur, maka luas wilayah kabupaten Malinau seluas 39.766,33 km<sup>2</sup> yang merupakan wilayah daratan. Adapun batas wilayah Kabupaten Malinau adalah sebagai berikut :

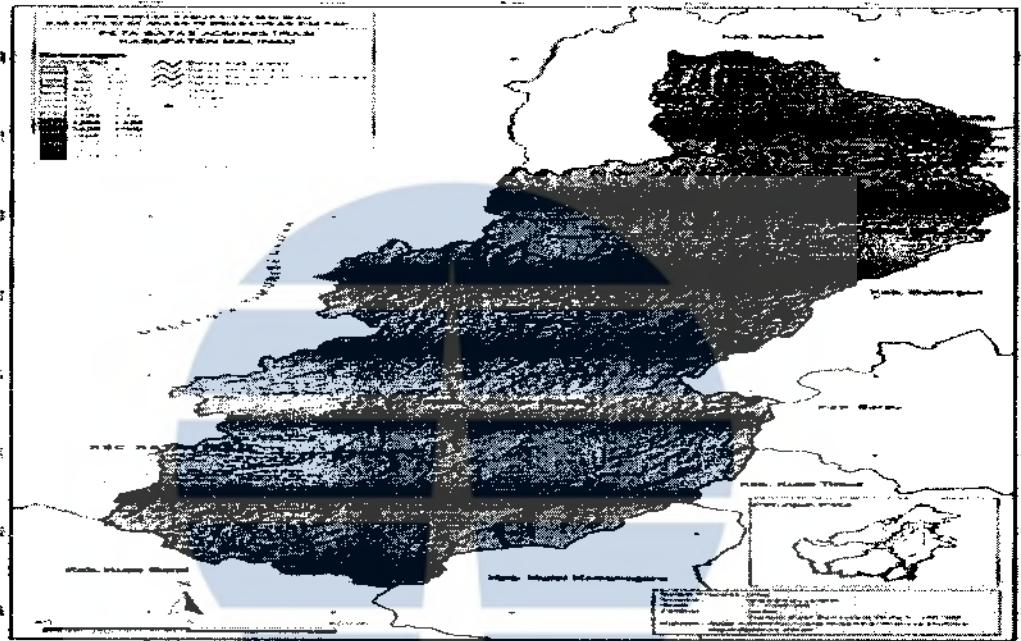
**Tabel 4.1.**  
**Letak Geografis dan Batas Kabupaten Malinau**

Letak Geografis		Batas Wilayah			
LU	BT	Utara	Timur	Selatan	Barat
1°21'35" s/d 4°10'50"	114°35'22" s/d 116°50'55"	Kab. Nunukan	Kab. Berau dan Kab.Kutim	Kab.Kubar dan Kab Kukar	Negara Malaysia Timur (Serawak)

Sumber : Profil Kabupaten Malinau, 2012

Batas wilayah di atas terlihat pada gambar peta wilayah Kabupaten Malinau sebagai berikut:

**Gambar 4.2.**  
**Peta Kabupaten Malinau**



Sumber : Profil Kabupaten Malinau 2012

Kabupaten Malinau dengan luas wilayah sekitar 39.766,33 km<sup>2</sup> yang terdiri dari 15 kecamatan dan 109 desa merupakan kabupaten yang relatif baru dan sedang berkembang. Kecamatan Kayan Hilir, Kecamatan Pujungan dan Kecamatan Malinau Selatan merupakan tiga kecamatan yang memiliki luas wilayah paling besar dibanding kecamatan lainnya. Sementara, Kecamatan Malinau Kota, Kecamatan Kayan Hulu dan Kecamatan Malinau Barat merupakan tiga kecamatan dengan luas wilayah administrasi yang paling kecil. Setiap kecamatan mempunyai jumlah desa yang tidak sama dengan tantangan pembangunan yang berbeda pula.



Sejak ditetapkan sebagai kabupaten pada tahun 1999, perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Malinau mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Berdasarkan data yang tercatat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sampai dengan akhir bulan Desember 2016 jumlah penduduk yang terdaftar sebanyak 76.606 jiwa. Jumlah penduduk Kabupaten Malinau pada tahun 2005 sebanyak 55.650 jiwa dan meningkat 38% dalam kurun waktu 10 tahun bahkan pada semester 1 tahun 2017 menjadi 76.836 jiwa. Pertambahan jumlah penduduk tersebut telah mengubah tingkat kepadatan penduduk dari 1,4 jiwa/km<sup>2</sup> pada tahun 2005 menjadi 1,9 jiwa/km<sup>2</sup> tahun 2016. Hal ini menunjukkan adanya pertumbuhan jumlah penduduk yang relatif pesat. Kenaikan jumlah penduduk tersebut selain disebabkan oleh kelahiran baru juga disebabkan oleh migrasi penduduk dari wilayah lain termasuk dari luar Pulau Kalimantan seperti Pulau Sulawesi, Sumatera dan Jawa.

Penyebaran penduduk tidak merata dan cenderung terpusat di wilayah-wilayah yang subur dan menjadi pusat kegiatan ekonomi. Di samping itu ketersediaan prasarana transportasi dan komunikasi juga mempengaruhi pola penyebaran penduduk. Keadaan ini telah menciptakan disparitas kemajuan ekonomi yang timpang antar-wilayah kecamatan yang satu dengan lainnya. Wilayah yang berada di pusat pemerintahan dan daerah pinggiran perkotaan relatif lebih maju dibanding wilayah lain yang sulit sarana transportasinya.

Penduduk Kabupaten Malinau sebagian besar adalah penduduk berusia muda di bawah 39 tahun yang masih usia sekolah dan produktif. Penduduk berusia di bawah 19 tahun sekitar 47,44 persen, dan penduduk berusia antara 20 sampai 39 tahun sekitar 33,07 persen. Keadaan ini menyebabkan terjadinya migrasi keluar penduduk usia muda untuk memperoleh pekerjaan di luar wilayah tempat tinggalnya karena keterbatasan lapangan kerja. Sedangkan pekerjaan di sektor pertanian belum menarik minat para pencari kerja karena belum dapat memberikan penghasilan yang layak bagi mereka.

Berdasarkan hasil Survei Sosial Ekonomi Nasional, persentase angkatan kerja, yaitu penduduk yang bekerja ditambah dengan penduduk yang sedang mencari pekerjaan adalah 75,29 persen, terdiri dari 74,22 persen penduduk yang bekerja dan sisanya sebanyak 1,07 persen yang sedang mencari pekerjaan. Sedangkan yang termasuk bukan angkatan kerja, yaitu penduduk yang sekolah ditambah dengan yang mengurus rumah tangga dan penduduk yang melakukan kegiatan lainnya sebanyak 24,71 persen. Berdasarkan jumlah tersebut, sebanyak 10,54 persen adalah sedang bersekolah, 10,86 persen mengurus rumah tangga, dan 3,31 persen melakukan kegiatan lainnya.

## 2. Tingkat Pendidikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang dalam melaksanakan tugasnya di bantu oleh seorang sekretaris, Sekretaris dibantu oleh 2(dua) orang Ka. Sub. Bag. Dan 3 (tiga) orang Kepala Bidang (Kabid), masing-masing kepala bidang oleh 3 (tiga) orang Kepala Seksi.

Urusan Perpustakaan berada dibawah koordinasi 1 (satu) Bidang yaitu : Bidang Layanan, Alih Media Otomasi perpustakaan, pembinaan, pengawasan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca. Dan terdiri dari Kasi. Layanan , Alih Media Otomasi Perpustakaan, Kasi. Pembinaan dan Pengawasan Perpustakaan dan Kasi. Pembudayaan Kegemaran Membaca.

Adapun tugas dan uraian jabatan kedua bidang Kearsipan tersebut diatas adalah sebaga berikut:

a. Bidang Pengelolaan Arsip mempunyai tugas:

- 1) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip dinamis;
- 2) Pelaksanaan alih media dan reproduksi arsip dinamis;
- 3) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip statis;
- 4) Pelaksanaan usulan pemusnahan dan akuisisi arsip;

Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan mempunyai tugas:

- 1) Penyiapan bahan penyusunan kebutuhan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia kearsipan;
- 2) Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan dan pengawasan kearsipan;



- 3) Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan kearsipan;
- 4) Pelaksanaan sosialisasi kearsipan; dan
- 5) Melaksanakan perencanaan program pengawasan;
- 6) Melaksanakan evaluasi dan audit penyelenggaraan kearsipan;
- 7) Melaksanakan penilaian hasil pengawasan kearsipan; dan
- 8) Melaksanakan monitoring hasil pengawasan kearsipan.

b. Bidang Layanan, Alih Media, Otomasi, Pembinaan pembinaan pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- 1) Mengarahkan dan memberi petunjuk penyusunan rencana program kerja bidang layanan, alih media, otomasi, Pembinaan pembinaan pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca;
- 2) Menyusun rencana kerja pelaksanaan kegiatan berdasarkan rencana kerja bidang layanan, alih media, otomasi Pembinaan pembinaan pengembangan perpustakaan dan pembudayaan kegemaran membaca sesuai tugas pokok dan fungsi agar dapat dilaksanakan dengan efektif;
- 3) Mendistribusikan tugas kepada kepala seksi sesuai dengan tugas dan fungsi agar kegiatan berjalan sesuai dengan program kerja masing-masing;
- 4) Mengkoordinasikan pelaksanaan bidang layanan , alih media, otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca sesuai dengan tugas pokok dan fungsi untuk sinkronisasikan tugas;

- 5) Mengendalikan pelaksanaan tugas bidang layanan , alih media, otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca dengan membimbing, mengarahkan, dan mengawasi untuk optimalisasi tugas
- 6) Mengkoordinasikan mengarahkan, menyiapkan bahan petunjuk kebijakan yang terkait dengan bidang layanan, alih media,otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca;
- 7) Menyusun konsep sasaran dan menyiapkan bahan penetapan petunjuk teknis pelaksanaan dalam bidang layanan, alih media,otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca;
- 8) Mengkoordinasikan laporan hasil pelaksanaan kegiatan bidang layanan, alih media,otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban kepada pimpinan;
- 9) Melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang layanan, alih media,otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca untuk mengetahui capaian hasilnya;
- 10) Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan bidang layanan, alih media,otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca untuk mengetahui tingkat pencapaian kegiatan, permasalahan yang dihadapi serta upaya pemecahannya;

- 11) Penyiapan fasilitas, sosialisasi dan distribusi kegiatan kegiatan bidang layanan, alih media, otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca;
- 12) Penyiapan forum koordinasi penyusunan kebijakan di bidang layanan, alih media, otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca;
- 13) Penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang layanan, alih media, otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca;
- 14) Pemantauan, analisis, evaluasi dan pelaporan penerapan kebijakan di bidang layanan, alih media, otomasi, Pembinaan pengembangan perpustakaan, pembudayaan kegemaran membaca;
- 15) Melaksanakan tugas lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara langsung atau tertulis.  
Misalnya: di seksi layanan, alih media, otomasi perpustakaan membuat peraturan jadwal kunjungan perpustakaan.

### **3. Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau**

Pegawai Negeri Sipil ( PNS) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau terdiri dari 36 (tiga puluh enam) pegawai ,1 (satu) kepala Dinas , 1 (satu) sekretaris, 3 (tiga) kepala Bidang, dan kepala seksi 11(sebelas) orang, 15 (lima belas) staf PNS dan 5 (lima) staf honor Dinas



Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau memiliki kualifikasi tingkat pendidikan terakhir, jenis kelamin.

Sedangkan jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 4.3 Jumlah pegawai menurut golongan**

No	Pangkat dan Golongan	Jumlah
1	Pembina Tk.I (IV/b)	1 Orang
2	Pembina (IV/b)	1 Orang
3	Penata Tk I (III/d)	6 Orang
4	Penata (III/c)	7 Orang
5	Penata Muda.Tk.I (III/b)	1 Orang
6	Penata Muda (III/a)	2 Orang
7	Pengatur Tk.I (II/d)	0 Orang
8	Pengatur (II/c)	10 Orang
9	Pengatur Muda Tk I (II/b)	2 Orang
10	Pengatur Muda (II/a)	1 Orang
11.	Staf honor kantor	5 Orang
	<b>JUMLAH</b>	<b>36 Orang</b>

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Malinau tahun 2017

**Tabel 4.4 Jumlah pegawai PNS menurut pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	S2	4 Orang
2	S1	12 Orang
3	Diploma 3	2Orang
4	SLTA	13 Orang
	<b>JUMLAH</b>	<b>31 Orang</b>

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Malinau tahun 2017

**Tabel 4.5 Jumlah pegawai menurut Jabatan Struktural / Eselon**

No	Jabatan/Eselon	Jumlah
1	Eselon II/b	1 Orang
2	Eselon III/a	1 Orang
3	Eselon III/b	3 Orang
4	Eselon IV/a	11 Orang
	<b>JUMLAH</b>	<b>15Orang</b>

Sumber: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Malinau tahun 2017

#### 4. Penyelenggaraan Perpustakaan

##### a. Visi Perpustakaan

Perpustakaan menyusun visi perpustakaan yang mengacu pada tugas pokok dan fungsi perpustakaan

##### b. Misi perpustakaan

Misi perpustakaan desa/kelurahan menyediakan materi perpustakaan dan akses informasi bagi semua anggota masyarakat untuk kepentingan pendidikan, kebudayaan, ilmu pengetahuan, literasi informasi, dan rekreasi.

##### c. Tugas dan fungsi perpustakaan

###### a. Tugas Perpustakaan

Melayani masyarakat dengan menyediakan bahan perpustakaan/bacaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat;

###### b. Fungsi perpustakaan

Sebagai perpustakaan rujukan, pusat rekreasi, dan pusat sumber belajar.

#### 5. Pengelolaan perpustakaan

##### 5.1. Perencanaan perpustakaan

- a. Perencanaan perpustakaan dilakukan berdasarkan karakteristik, fungsi, dan tujuan perpustakaan serta dilakukan secara berkesinambungan;
- b. Perpustakaan menyusun rencana kerja dan program kerja;

- c. Perpustakaan memiliki kebijakan pengelolaan dengan mengacu pada rencana kerja dan program kerja.

## 5.2. Pelaksanaan perpustakaan

- a. Pelaksanaan perpustakaan dilaksanakan secara mandiri, efisien, efektif, dan akuntabel;
- b. Perpustakaan memiliki prosedur buku;
- c. Indikator keberhasilan perpustakaan ditentukan oleh tingkat kepuasan masyarakat

## 5.3. Pengawasan

- a. Pengawasan perpustakaan meliputi supervisi, evaluasi, dan pelaporan;
- b. Supervisi dilakukan oleh kepala perpustakaan untuk menilai efisiensi, efektivitas, dan akuntabel perpustakaan;
- c. Pengawasan masyarakat dilakukan oleh masyarakat berupa saran perbaikan;
- d. Perpustakaan menyediakan kotak saran untuk menampung pengaduan atau saran masyarakat;
- e. Kepala Perpustakaan menyelesaikan setiap saran atau pengaduan masyarakat;
- f. Pelaporan dilakukan oleh pimpinan perpustakaan dan disampaikan kepada pemerintah daerah kab/kota.

## 5.4. Anggaran



- a. Anggaran perpustakaan secara rutin tersedia melalui anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD);
- b. Anggaran dari sumber lain yang tidak mengikat

Karena Berdasarkan undang-undang Nomor : 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Peraturan Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota Bidang Perpustakaan, Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989 Tentang Perpustakaan Nasional, dalam arti perpustakaan merupakan sumber informasi yang dapat menunjang terbentuknya sumber daya manusia yang memiliki kemampuan intelektual, sehingga terwujudnya kecerdasan kreatif dan inovatif yang terarah dan mampu memberikan sumbangsih bagi perkembangan secara makro.

Untuk mencapai sasaran yang diharapkan maka perlu suatu acuan yang kongkrit dalam persamaan persepsi tentang suatu bentuk dan tujuan perpustakaan secara menyeluruh bagi semua perpustakaan di Indonesia, baik ditingkat Provinsi maupun Kabupaten/Kota yang tertuang dalam visi misi Perpustakaan .

Adapun Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau adalah:

Visi :

**“Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau:  
“Terwujudnya Masyarakat Malinau Gemar Membaca dan Tertib Manajemen  
Kearsipan Yang Berkualitas”**

Misi:

1. Menyediakan bahan informasi yang sesuai dengan kebutuhan potensi masyarakat;
2. Meningkatkan pengembangan kerjasama dengan seluruh jenis perpustakaan dan unit pencipta arsip;
3. Menumbuhkan minat baca dan budaya tertib arsip untuk meningkatkan kehidupan masyarakat Malinau;
4. Memberikan layanan perpustakaan dan arsip secara cepat, tepat dan berkualitas.

Dari segi penggunaan perpustakaan sekarang masyarakat semakin selektif dalam hal pencarian informasi dan merupakan suatu tantangan yang erat kaitannya dengan suatu pelayanan perpustakaan prima dengan keinginan para pengguna jasa layanan perpustakaan yang beraneka ragam, dimana saat ini perpustakaan harus mampu membaca peluang yang ada sehingga dapat tercipta suatu perpustakaan yang diharapkan.

Dengan kemajuan teknologi dan informasi saat ini peluang yang ada dalam masyarakat sekaligus merupakan suatu tantangan bagi perpustakaan secara garis besar dapat disimpulkan :

1. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memanfaatkan perpustakaan
2. Banyak kebutuhan masyarakat akan informasi
3. Pesatnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi
4. Jumlah penduduk yang besar
5. Meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat
6. Globalisasi informasi

## 7. Rendahnya daya beli masyarakat.

Seiring dengan kemajuan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau merupakan perpustakaan yang baru saja terbentuk tahun 2016, yang sebelumnya Cuma Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau, dimana masih memerlukan penyesuaian dan kebutuhan akan segala penunjang pencapaian tujuan tersebut, namun orientasi yang tetap selalu untuk kepentingan tujuan dalam mencerdaskan kehidupan bangsa secara menyeluruh.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau merupakan perpustakaan Daerah dengan sasaran masyarakat umum, pelajar TK, SD, SMP/ sederajat SMA/ sederajat dan mahasiswa hal tersebut merupakan suatu kendala sekaligus tantangan yang dihadapi, bila dilihat dari kondisi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau dapat diartikan sebagai sumber dalam ilmu pengetahuan dan informasi untuk mewujudkan masyarakat Kabupaten Malinau yang cekatan (cerdas, kreatif, aman, taqwa dan andalan).

**Tabel 4.6: Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Malinau**

NO	JENIS BARANG	JUMLAH
1	3 unit Mobil Perpustakaan dan 2 unit Motor Pintar	5
2	Meja pelayanan/ petugas	1
3	Meja baca ;	8
4	Kursi baca ;	15
5	Rak buku / Lemari;	38
6	Rak majalah ;	1
7	Rak koran ;	1
8	Unit komputer ;	2

**Sumber :** Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Malinau tahun 2017



**Tabel 4.7. Pengunjung dan buku yang dibaca Periode Januari sd Oktober tahun 2017**

No	Keterangan	Jumlah
1	Pengunjung	350 orang
2	Buku yang dibaca	1569 eks
3	Majalah, koran dan lain_lain	125 eks

**Sumber:** Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Malinau tahun 2017

Adapun Jadwal/ waktu Pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Malinau :

Senin-Kamis : Pukul 08.00-16.00 Wite

Jum'at : Pukul 08.00-11.30 Wite

Sabtu/Minggu : Tutup/libur

**Sumber:** Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Malinau tahun 2017

#### **A. Hasil Penelitian**

Maksud penyelenggaraan perpustakaan daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan pengguna jasa perpustakaan ( Pasal 2 Perbup-no. 20 tahun 2016 tentang pelayanan perpustakaan daerah Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara).

Tujuan penyelenggaraan pelayanan perpustakaan adalah :

- a. Meningkatkan pelayanan informasi;
- b. Meningkatkan disiplin pengguna jasa perpustakaan;
- c. Mewujudkan tertib administrasi penyelenggaraan perpustakaan;

Melestarikan bahan perpustakaan (Pasal 3 Perbup- no.20 tahun 2016 tentang pelayanan perpustakaan daerah Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara).

Berdasarkan sistem pelayanan perpustakaan yang dilakukan peneliti di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kabupaten Malinau adalah sistem pelayanan terbuka ( Sesuai pasal 6 no.20 Perbup- no.20 tahun 2016 tentang pelayanan perpustakaan daerah Kabupaten Bulungan Kalimantan Utara). Dari ke tiga sistem yang dikemukakan oleh Istiani Parwani 2014 : 13 – 17) yaitu, (1). Sistem layanan terbuka, (2). Sistem layanan tertutup, dan (3). Sistem layanan campuran.

Dengan diterapkannya sistem pelayanan terbuka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau, maka pemustaka / pengunjung dapat bebas mengambil judul buku yang diinginkannya. Walaupun pemustakan /pengunjung bebas mengambil buku di rak buku namun terus ada pemantauan dan peraturan melihat-lihaat buku dengan dengan tertib, rapi dan bersih agar persediaan buku yang dipajang atau dipamerkan di rak buku tetap kelihatan rapih dan indah dipandang mata dan disetiap rak tertulis kalimat peraturan yaitu “ buku dikembalikan pada tempatnya”.

Hal ini ditandai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Pelayanan Publik yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Setiap pengguna/ pengunjung diwajibkan mengisi buku tamu.

1. Pengguna/ pengunjung harap melapor kepada petugas pelayanan untuk mendapatkan pelayanan sesuai kebutuhan pengguna.

2. Pengguna/ pengunjung yang membaca di tempat, apabila telah selesai membaca bahan pustaka diletakkan di atas meja baca.
3. Pengguna/ pengunjung diharapkan agar menjaga kebersihan/ keutuhan koleksi bahan pustaka.
4. Pengguna/ pengunjung apabila berminat menjadi Anggota Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Malinau diwajibkan mengisi Permohonan menjadi Anggota.
5. Pengguna /pengunjung yang mencari judul buku sesuai dengan kebutuhannya akan ditunjukkan rak buku sesuai nomor agar mendapat pelayanan sesuai dengan bidang keahlian dan kegiatannya sebagai petugas layanan perpustakaan. (**sumber tata tertib Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah Kabupaten Malinau**).

Untuk pengawasan dan pengendalian dan ketertiban peminjaman koleksi bahan pustaka, setiap pengguna diwajibkan mematuhi ketentuan sebagai berikut :

1. Mengisi formulir menjadi anggota Perpustakaan Daerah Kabupaten Malinau.
2. Menyerahkan foto ukuran 2x3 sebanyak 2 lembar dan identitas berupa NIP, KTP, KTM dan KTS.
3. Kartu Anggota perpustakaan diberikan setelah mengisi formulir pendaftaran menjadi anggota.
4. Peraturan peminjaman adalah sebagai berikut :
  - a. Pengguna / pengunjung apabila mau meminjam bahan pustaka harus memperlihatkan Kartu Anggota.
  - b. Menuliskan nama dan tanggal kembali bahan pustaka pada kartu buku.



- c. Batas waktu peminjaman maksimal 1 minggu, dapat diperpanjang sebanyak dua kali dengan catatan bahan pustaka harus dibawa jika koleksi tidak dipesan orang lain.
- d. Setiap peminjaman maksimal 3 judul bahan pustaka dan bisa diperpanjang lagi sesuai dengan kebutuhan yang mendesak dengan melaporkan perpanjangan terlebih dahulu lewat sms atau telepon.
- e. Koleksi bahan pustaka yang dipinjam anggota lain dapat dipesan dengan mengisi bon pesanan.
- f. Apabila akan meminjam bahan pustaka tidak diperkenankan memakai Kartu Anggota orang lain dan diberlakukan sanksi sebagai berikut :
  - 1) Anggota yang tidak mengembalikan koleksi bahan pustaka tepat pada waktunya, diberi sanksi berdasarkan permohonan menjadi anggota yang telah ditanda tangani dan tidak dipungut denda (dana) karena belum ada peraturan bupati atau SK bupati dalam hal ini, tapi untuk sementara masih dalam proses)
  - 2) Koleksi bahan pustaka yang dipinjam apabila hilang atau rusak harus diganti dengan judul bahan pustaka yang sama. (**sumber Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kabupaten Malinau**)

Peningkatan sistem pelayanan publik kepada masyarakat, menjadi perhatian yang sangat serius bagi pemerintah ditingkat pusat maupun daerah. Hal ini ditandai dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang

Pelayanan Publik yang menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang merupakan titik tolak strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah, untuk mewujudkan peningkatan sistem pelayanan perpustakaan guna melaksanakan strategi dalam menyelenggarakan sistem pelayanan yang dapat dilihat dari berbagai aspek diantara sistem pelayanan yang berkualitas .

Secara umum sistem pelayanan perpustakaan ada tiga macam yaitu layanan yang sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup dan sistem layanan campuran. Pengelompokkan ini didasarkan pada kebebasan yang diberikan oleh perpustakaan pengguna perpustakaan dalam menemukan koleksi yang dimiliki perpustakaan .

Di seksi pembinaan pengembangan perpustakaan adalah melakukan monitoring perpustakaan di sekolah-sckolah dan perpustakaan desa, sedangkan di seksi pembudayaan kegemaran membaca dengan melakukan kegiatan perpustakaan keliling di sekolah-sekolah yang bisa dijangkau dengan kendaraan dengan kondisi kendaraan mobil pintar perpustakaan keliling.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau mempunyai Peranan yang sangat penting dalam menciptakan dan mengembangkan pembudayaan kegemaran membaca yang ada di daerah Kabupaten Malinau. Namun ini semua harus didukung oleh semua pihak, mulai dari Pemerintah daerah, kalangan swasta, petugas perpustakaan, orang tua. Untuk mendukung peranan perpustakaan tersebut Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Daerah Kabupaten Malinau mempunyai peranan dan melaksanakan tugas Seleksi, Pengadaan, Pelestarian, dan pemeliharaan Perpustakaan dengan penjabaran sebagai berikut :

1. Menyusun rencana kerja dan program kerja tahunan seksi perpustakaan.  
Dengan tujuan membuat anggaran satu tahun kedepan agar tersusun dengan baik dan dapat dipertanggung jawabkan, dan juga untuk mengetahui perkembangan maupun kemunduran yang terjadi di Perpustakaan yang di kelola.
2. Melaksanakan seleksi bahan perpustakaan.
3. Dengan tujuan menyeleksi bahan pustaka yang dibutuhkan oleh masyarakat guna pelayanan yang tepat terhadap masyarakat, anak sekolah TK, SD, SMP/ sederajat, SMA/ sederajat, Mahasiswa dan Pegawai Negeri Sipil.
4. Melaksanakan pengadaan bahan pustaka.
5. Dalam pengadaan bahan pustaka, Perpustakaan daerah memang telah mencari informasi dan apa yang dibutuhkan oleh pengguna perpustakaan, dengan tujuan bahan pustaka yang diadakan oleh perpustakaan memang yang dibutuhkan oleh masyarakat.
6. Melaksanakan pengolahan bahan perpustakaan
7. Bahan pustaka yang telah ada diperpustakaan diolah dengan cara memasukan judul buku kedalam daftar induk buku, mengklasifikasi buku, dan mengkatalogisasi buku dengan tujuan memudahkan pencarian kembali



buku yang telah masuk ruang sirkulasi pada perpustakaan daerah Kabupaten Malinau.

8. Melaksanakan pelestarian dan pemeliharaan bahan perpustakaan.
9. Tujuan pelestarian dan pemeliharaan ialah untuk merawat bahan pustaka agar tidak mudah rusak atau hilang, dan bahan pustaka yang telah rusak akan segera diperbaiki dan mengganti bahan pustaka yang hilang.
10. Melaksanakan pendataan keanggotaan perpustakaan.

Tujuan pendataan keanggotaan mencegah agar buku yang dipinjam tidak hilang, dan juga mengetahui keluar masuk buku yang dipinjam dan dikembalikan oleh pengunjung perpustakaan.

11. Melaksanakan pembinaan perpustakaan sekolah dan kepada masyarakat  
Tujuan pembinaan perpustakaan sekolah ialah menumbuhkan minat baca siswa-siswi yang ada dikabupaten Malinau dengan cara memberi buku pelajaran, buku cerita dan buku-buku yang bisa dibaca oleh siswa secara gratis ke perpustakaan-perpustakaan sekolah.
12. Melaksanakan layanan perpustakaan keliling kesekolah sekolah yang bisa dijangkau dengan kendaraan. ( sumber : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau ).

13. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau mempunyai tiga unit mobil, 1 unit mobil untuk menjemput dan mengantar pengunjung bagi pelajar 2 unit mobil digunakan untuk Perpustakaan Keliling, sehingga perpustakaan keliling bisa dengan mudah menjangkau daerah-daerah yang dipelosok dengan tujuan perpustakaan daerah bisa

melayani masyarakat secara maksimal. (( sumber : **Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau** ).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau memberikan layanan berupa perpustakaan keliling yang hadir tiga kali dalam sebulan dan menyebar di 5 kecamatan yang terdekat sesuai kondisi 2 (dua) unit mobil perpustakaan keliling saat ini sering macet Biasanya mobil Perpustakaan Keliling terparkir di sekolah-sekolah, dan petugas layanan perpustakaan sekali jalan berkunjung disekolah-sekolah terdiri dari 5 (lima) orang petugas pelayanan agar bisa mengkoordinir pengguna perpustakaan keliling disekolah.

Perpustakaan keliling tersebut mulai buka dari jam 08.30 sampai dengan pukul 10.00 Wite persekolah karena jangkauan didalam kota dan luar kota Malinau. Biasanya siswa sekolah tersebut meminjam buku, kemudian membacanya sampai selesai. “Dan selanjutnya buku yang dipinjam hanya bisa dibaca dilingkungan mobil perpustakaan keliling dan tidak boleh dibawa pulang.

Tujuan perpustakaan keliling menurut kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan daerah adalah untuk mengoptimalisasi perpustakaan dan terus meningkatkan minat baca para siswa/ pelajar, mahasiswa dan masyarakat umum. Kepala seksi kebudayaan kegemaran membaca berharap agar Perpustakaan keliling tetap diminati para pelajar, walaupun ada perpustakaan sekolah di sekolahnya tapi buku yang dibawa kunjungan perpustakaan keliling tentu berbeda dengan buku-buku yang ada di perpustakaan mereka sehingga minat baca yang tinggi.

Namun pengamatan penulis sehari-hari pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau, penulis bisa mengatakan pengunjung begitu sepi apalagi di jam-jam waktu berkunjung di pagi hari sampai siang terkadang hanya berjumlah 5 orang sampai 15 orang setiap harinya, dan sore sekitar jam 14.00 sampai dengan 16.00 yang datang berkunjung hanya pelajar SD, SMP dan SMA, itupun tidak banyak jumlahnya sekitar 5 sampai 15 orang saja, itu sebatas meminjam saja karena jam berkunjungnya habis kepulangan dari sekolah dan jam pulang petugas perpustakaan juga habis, kalau kunjungan mahasiswa biasanya waktu pagi karena jam belajar mahasiswa sore hari jam 16.00. dan petugas layanan 1 (satu) orang. Karena kurangnya tenaga petugas layanan di perpustakaan atau sumber daya manusia (SDM), maka Dinas perpustakaan memperkerjakan tenaga honor 2 (dua) orang karena ada saja petugas layanan yang tidak bisa datang bertugas di bagian layanan perpustakaan atau meninggalkan tugas di bagian layanan.

Permasalahan inilah penulis temui sehari-hari, di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau. Melihat dari sistem pelayanan terbuka yang penulis temui adalah buku tetap rapi pada tempatnya karena sepi pengunjung perpustakaan saat ini, sehingga petugas layanan perpustakaan tidak begitu sibuk buku-buku yang habis dipinjam atau dikembalikan oleh pemustaka sehingga petugas layanan perpustakaan dianjurkan untuk mencatat buku-buku dan menyusun sesuai dengan tempat atau disusun berdasarkan klasifikasi atau nomor buku tersebut.



Perpustakaan sebagai media dalam membangun budaya baca masyarakat, belum sepenuhnya berjalan dengan efektif karena kurangnya pemustaka yang berkunjung di perpustakaan, kalau masyarakat yang datang yang diminati adalah karena pada umumnya petani jadi mereka mencari yang sesuai dengan kebutuhan mereka, misalnya buku pertanian, perkebunan dan peternakan. Sedangkan pelajar dan mahasiswa adalah buku komik bergambar, pelajaran dan fiksi.

Dari pengamatan penulis di jam-jam waktu berkunjung sekitar jam 8.00 pagi sering petugas layanan perpustakaan kosong atau tidak ada ditempat karena berbagai alasan menjaga anak sakit atau mengantar anak sekolah, sehingga jadwal penjagaan mereka digantikan dengan teman yang lain, padahal mereka yang bertugas sudah punya jadwal bertugas. Karena terbatasnya sumber daya manusia atau petugas dibagian layanan perpustakaan yang bertugas setiap harinya dari jam 8.00 pagi sampai jam 12.00 siang satu orang petugas, begitupun jam bertugas layanan jam 12.00 sampai dengan 16.00 yang bertugas hanya satu orang saja. Dan selanjutnya dari jam 12.00 sampai dengan jam 13.00 sering petugas layanan tidak bertugas karena pulang kerumah masing-masing untuk istirahat dan makan siang sehingga pemustaka yang berkunjung menunggu mereka datang atau digantikan dengan staf yang lain walaupun bukan petugas layanan perpustakaan.

Karena kepuasan pengguna menjadi tolak ukur dalam keberhasilan layanan yang diberikan oleh pengelola jasa perpustakaan. Setiap penyelenggara perpustakaan harus membuat program dan kegiatan terkait upaya-upaya pembudayaan kegemaran membaca secara terencana dengan baik. Namun demikian pada tataran teknisnya, perpustakaan tidak bisa berjalan sendiri

melainkan harus melibatkan berbagai pemangku kepentingan (*stakeholders*), dalam hal ini antara pemerintah dan semua elemen masyarakat serta peran dunia usaha yang diselenggarakan secara terintegrasi, terus menerus dan berkelanjutan.

Pembudayaan kegemaran membaca merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk membangun minat baca, karena kurangnya minat/kegemaran dan kebiasaan membaca masyarakat, anak sekolah, mahasiswa, dengan tujuan untuk mendorong terciptanya masyarakat membaca, menuju masyarakat belajar dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Agar menjadi bangsa yang maju, seluruh anggota masyarakat harus peduli, ikut bertanggung jawab, saling mendukung, dan saling bersinergi untuk meningkatkan minat baca dengan cara meningkatkan pengetahuan tentang Perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Malinau, mengemban tugas bagaimana cara sistem pelayanan perpustakaan kepada pemustaka agar tercipta dengan maksimal yaitu mengusahakan dengan pengadaan sumber daya manusia dengan tenaga honorer, karena sesuai wawancara dengan kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bahwa dalam 1 tahun terakhir ini terjadi penurunan anggaran, SDM yang berkualitas dan terampil dalam pengelolaan perpustakaan.

Bidang Layanan, Alih Media Otomasi, pembinaan pengembangan perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca, antara lain dalam fasilitasi pembinaan peningkatan kegemaran membaca masyarakat, anak sekolah, Mahasiswa dan pegawai. Dalam mengemban tugas terutama dalam konteks pembinaan pembudayaan kegemaran membaca, maka yang membidangi pembudayaan kegemaran membaca mempunyai program dengan melaksanakan

perpustakaan keliling kesekolah-sekolah dan melaksanakan pembinaan perpustakaan sekolah dan desa.

Sumber daya manusia merupakan maju dan tidaknya suatu bangsa tanpa sumber daya manusia yang berkualitas suatu bangsa, salah satu faktor penyebab rendahnya kualitas pendidikan yang juga berpengaruh langsung pada sektor ekonomi dan kesehatan. Keadaan tersebut lebih diperbanyak dengan masih dominannya budaya tutur (lisan) daripada budaya membaca. Budaya membaca ini menjadi kendala utama dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, yang seharusnya mampu mngembangkan kualitas sumber daya manusia, yang seharusnya mampu mengembangkan diri dalam menambah ilmu pengetahuan secara mandiri melalui membaca. Oleh karena itu perlu keterlibatan semua pihak dalam upaya pembinaan dan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca masyarakat.

Petugas perpustakaan bukan hanya mengurus buk-n-buku atau koleksi perpustakaan semata, Namun perannya disini adalah benar-benar menguasai berbagai aspek manajemen perpustakaan, setidaknya pernah ikut pelatihan atau seminar sehari tentang perpustakaan. Karena pentingnya peran pengelola atau petugas perpustakaan sehingga petugas prpustakaan mempunyai tugas:

1. Melaksanakan pelayanan bagi pengguna perpustakaan;
2. Melakukan penyebaran informasi pembudayaan kegemaran membaca, dan koleksi buku terbaru;
3. Melakukan promosi pembudayaan kegemaran membaca melalui perpustakaan keliling;



4. Melakukan pelestarian koleksi buku secara sederhana;
5. Melakukan pengecekan bahan pustaka dan menyusunnya kembali sesuai klasifikasi bahan pustaka;
6. Mengganti koleksi bahan pustaka yang rusak;
7. Melakukan pelaporan tertulis mengenai koleksi bahan pustaka yang rusak?.
8. Merekap kembali buku-buku yang bagus dan yang rusak. **(sumber Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Malinau)**

Dalam prosedur pelayanan menjadi anggota perpustakaan, pendaftaran keanggotaan perpustakaan menjadi pintu masuk bagi pengguna jasa untuk bergabung menjadi anggota perpustakaan, maka kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau menghimbau bahwa:

“.....Proses pembuatan kartu anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupten Malinau adalah merupakan kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang terdiri dari mahasiswa dan pelajar dan masyarakat umum yaitu Pegawai Negeri Sipil, TNI/POLRI. Yang ingin menjadi anggota perpustakaan mencakup pelayanan administarsi berupa pengisian formolir terlebih dahulu yang telah disediakan oleh petugas pelayanan perpustakaan dengan melampirkan persyaratan lain berupa foto ukuran 3 x 4 cm 2 lembar, serta foto KTP untuk umum, kartu mahasiswa untuk mahasiswa dan kartu pelajar untuk pelajar, dan dapat selesai pada hari itu juga dan selanjutnya bisa meminjam buku.

Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan prima terhadap pemustaka adalah menyangkut faktor realibility, petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, artinya dalam memberikan pelayanan tidak susah dan berbelit-belit, sopan, ramah dan mempunyai rasa tanggungjawa terhadap tugas yang diberikan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. Selanjutnya Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dalam wawancaranya mengatakan

bahwa disamping ada ruang baca untuk umum atau sistem layanan terbuka ada juga ruang referensi yang hanya petugas pelayanan yang bisa masuk diruang referensi.

Berbicara soal sistem pelayanan perpustakaan dengan sarana dan prasarana yang ada, dalam suatu perpustakaan tentu ada solusi untuk memudahkan para pemustaka dalam pencarian bahan pustaka yang dibutuhkan ,

Secara khusus dilihat dari sistem pelayanan perpustakaan untuk prosedur peminjaman buku dan pengembaliannya, pemustaka seandainya buku yang dipinjam belum dikembalikan karena lupa, maka kepala bidang perpustakaan menjawab bahwa:

Sistem pelayanan yang dilakukan disini adalah menggunakan pelayanann secara langsung atau terbuka oleh para pengunjung perpustakaan dan dapat mengambil langsung buku setelah :

1. Mengisi daftar nama yang yang telah disediakan oleh petugas;
2. Langsung mncari buku-buku yang dibutuhkan ke rak tempat penyimpanan buku menurut klasifikasi buku;
3. Membaca buku yang telah ditemukan ditempat yang telah disediakan oleh petugas perpustakaan baik membaca huku dilantai/karpet maupun dimeja/kursi ;
4. Apabila mau meminjam buku maka kartu anggota perpustakaan harus diperlihatkan kepada petugas perpustakaan dan minimal buku yang dipinjam adalah 3 (tiga) buku dan waktu pengembalian batas waktu 7

hari dan bisa diperpanjang lagi dengan datang melapor ke petugas perpustakaan dan tidak ada sistem denda bila terlambat mengembalikan buku karena belum ada Perda yang diterbitkan untuk itu.

### C. Pembahasan Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau dengan menggunakan tiga sistem pelayanan perpustakaan yang dikutip dari Purwani Istiana (2014 : 13-17), yaitu sistem layanan terbuka, sistem layanan tertutup dan sistem layanan campuran. Dalam penelitian ini mengacu pada teori model Pasuraman dalam Lupiyoadi ( 2006 : 182 ) sesuai dengan pelayanan publik yang ada hubungannya dengan kualitas pelayanan yaitu:

1. *Tangibles* (bukti langsung) merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kelengkapan sarana dan prasana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi meliputi fasilitas fisik (gedung, koleksi dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Untuk mengukur keberadaan tangibles, peneliti menggunakan tiga sub indikator sebagai berikut:

- a. Keadaan sarana dan prasana yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau;



- b. Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau;
- c. Penampilan yang rapi kepada petugas layanan perpustakaan dalam melayani pemustaka/pengunjung.

Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup serta sesuai bagi seluruh penggunanya. Sarana dan prasarana perpustakaan merupakan salah satu komponen pokok dalam suatu perpustakaan. Prasarana diartikan segala sesuatu yang berfungsi sebagai tempat, wadah ataupun wahana untuk menampung suatu benda.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mengenai faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan perpustakaan adalah :

Faktor pendukung dari pada sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau adalah:

1. Untuk melancarkan sistem pelayanan terbuka di Dinas Perpustakaan perlu adanya pengembangan perpustakaan dengan pengelola perpustakaan yang benar-benar mampu mengelola perpustakaan dengan baik;
2. Tenaga pelayanan perpustakaan yang terlatih atau yang pernah mengikuti pendidikan atau pelatihan tentang ilmu perpustakaan.
3. Perlu adanya tenaga pustakawan;

Faktor penghambat dari pada sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau adalah :

1. Sistem pelayanan perpustakaan kurang maksimal atau masih rendah sehingga perlu upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan perpustakaan yang diterapkan pada Dinas perpustakaan dan Kearsipan.

2. **Faktor sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang sehingga perlu ada penambahan tenaga pelayanan perpustakaan.**
3. **Karena pada umumnya yang bertugas dibagian layanan belum paham tentang tata cara pengelolaan perpustakaan atau belum pernah mengikuti pelatihan perpustakaan**

Indikator yang konkrit pada *tangibles* adalah kelengkapan sarana dan prasarana merupakan segala sesuatu yang berfungsi untuk memperlancar kegiatan. Jadi prasarana yang dimaksud disini adalah gedung, atau ruangan, sementara sarana seperti meja dan kursi baca, rak buku, meja sirkulasi, komputer, AC, dan sarana penunjang lainnya.

Kelengkapan koleksi bahan pustaka yang terdapat pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau . Koleksi sebuah perpustakaan merupakan salah satu unsur yang harus ada. Tanpa adanya koleksi bahan pustaka yang baik dan memadai, perpustakaan tidak dapat memberikan layanan yang baik kepada pengunjung perpustakaan. Koleksi bahan pustaka yang memadai baik jumlah, jenis dan mutunya dengan sistem pengolahan serta kemudahan akses atau sistem temu kembali informasi merupakan salah satu kunci keberhasilan perpustakaan. Oleh sebab itu perpustakaan perlu memiliki koleksi bahan pustaka yang relatif lengkap sesuai dengan visi, misi, perencanaan strategis, kebijakan dan tujuannya.

Jadi permasalahan penulis temui adalah pelayanan petugas kepada pemustaka di perpustakaan kurang maksimal, tidak disiplin kerja penulis mengatakan ini karena penulis dapat mengamati sendiri yang selalu tidak ada ditempat atau yang bertugas sesuai dengan jadwal dari petugas layanan dan

tenaga honor yang diperbantukan di staf layanan karena kurangnya petugas layanan dan mereka bergantian diruang referensi manakala tidak bertugas.

**Wawancara dengan seksi Layanan, Alih Media, Otomasi perpustakaan** Perpustakaan sebagai lembaga layanan harus memberikan layanan yang terbaik dan berkualitas kepada penggunanya. Dan cara petugas perpustakaan memberi pelayanan kepada pemustaka adalah secara manual karena peralatan untuk memudahkan pemustakan /pengunjung mencari buku tidak berfungsi, karena ada kerusakan belum ada anggaran untuk perbaikan peralatan, dan yang bisa mengoperasikan alat bantu tersebut dimutasikan ditempat lain. Dan selanjutnya masalah sumber daya manusia (SDM) yang bertugas dibagian layanan perpustakaan adalah petugas perpustakaan yang belum pernah mengikuti ilmu pendidikan atau pelatihan perpustakaan. Kalau pengelola bidang layanan / kepala seksi Layanan, Alih Media, dan Otomasi Perpustakaan sudah mengikuti pelatihan perpustakaan tapi bukan ahli pustakawan perpustakaan.

Tangibles dalam konteks penelitian ini adalah dideskripsikan sebagai fasilitas fisik, perlengkapan dan penampilan petugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau. Penampilan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka juga sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan kepada pemustaka. Dalam memberikan layanan kepada pemustaka, petugas perpustakaan perlu memperhatikan etika, penampilan kerja petugas perpustakaan diantaranya petugas perpustakaan berpenampilan baik dan wajar dengan mengenakan pakaian sopan serta serasi, memperlihatkan wajah yang cerah dan sikap bersahabat kepada pengunjung yang datang, menyambut pengunjung perpustakaan dengan sikap hormat dan menghargai, serta menghindari kebiasaan yang kurang baik pada saat melayani misalnya berbicara sambil merokok atau makan dan lain sebagainya. Etika penampilan kerja tersebut merupakan etika dan norma yang



harus dimiliki serta dilakukan oleh seorang petugas perpustakaan, khususnya petugas yang melaksanakan tugas berhadapan langsung dengan pemustaka.

Untuk menyikapi sistem pelayanan perpustakaan yang prima perlu juga adanya pengawasan dimana Petugas perpustakaan harus benar-benar memberikan kesan baik terhadap pemustaka /pengunjung perpustakaan, diambil dari wawancara dengan kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau.

**“.....Sistem pelayanan Perpustakaan merupakan fungsi terakhir dalam proses manajemen setelah perencanaan, pengorganisasian dan penggerakan. Pada dasarnya sistem pelayanan adalah kegiatan yang membandingkan atau mengukur apa yang sedang atau sudah dilaksanakan dengan kriteria, norma-norma, standar, atau rencana-rencana yang sudah ditetapkan sebelumnya guna mengukur pelaksanaan, dan suatu sistem yang dapat membuat kesalahan-kesalahan. Bilamana ada petugas perpustakaan yang tidak mengikuti aturan yang sudah ditetapkan baik itu PNS atau staf honor biasa maka akan dilakukan pembinaan dengan teguran lisan, agar supaya memperbaiki kinerja dan kedisiplinannya sebagai petugas pelayanan perpustakaan, agar tercipta manajemen yang baik dan handal dimata pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau. Karena pengawasan di perpustakaan bertujuan untuk memecahkan masalah atau problem, misalnya meningkatkan keamanan, meningkatkan kedisiplinan, keberhasilan, higienis, dan kesiapan petugas dalam bertugas yang maksimal.**

Sebuah sistem pelayanan yang baik tentu saja tidak terlepas sistem pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau belum berjalan dengan baik atau kurang maksimal, hal ini terlihat dari sarana dan prasarana yang tidak lengkap, terutama belum tersedianya meja dan kursi yang cukup, koleksi bahan pustaka yang masih sangat kurang dan belum memenuhi keinginan dan kebutuhan pemustaka, sementara dari segi penampilan

petugas perpustakaan sudah baik. Oleh karena itu perlu adanya pengadaan meja dan kursi baca serta pengadaan koleksi bahan pustaka yang relevan dengan kebutuhan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka dan memanfaatkan perpustakaan.

2. *Responsiveness* (Daya Tanggap) merupakan kemauan petugas perputakaan untuk tanggap membantu para pemustaka dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam dimensi ini diperlukan adanya senisivitas dan kesigapan dari petugas perpustakaan dalam melihat kondisi, menangani keluhan dan merespon kebutuhan pemustaka

Dan selanjutnya kepala bidang perpustakaan menegaskan bahwa sistem pelayanan yang sudah diterapkan dapat berjalan dengan baik atau maksimal dengan kondisi jumlah tenaga petugas pelayanan bisa melayani para pengunjung secara optimal, terutama disaat banyak pengunjung

**“.....Karena dalam melayani berbagai macam kebutuhan pengguna perpustakaan, bagian petugas pelayanan di perpustakaan harus memiliki kemampuan, pengetahuan yang luas dan skill yang handal khususnya di bagian referensi dalam memberikan kebutuhan pengguna perpustakaan. Disamping itu harus dapat memahami keinginan pengguna yang sedang mencari informasi karena tanpa adanya skill/pengetahuan yang luas, maka petugas pelayanan perpustakaan akan kebingungan dalam memberikan informasi kepada pemustaka. Jadi pemustaka harus tanggap dalam segala hal agar pemustaka dapat menangani keluhan dan merespon kebutuhan pemustaka.**

Indikator pada *responsiveness* adalah kescediaan petugas perpustakaan yang cepat tanggap membantu pemustaka. Menurut Suwarno (2011:14) bahwa sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh petugas perpustakaan salah satunya adalah penuh pertolongan yaitu

sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak terlepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain.

Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Petugas perpustakaan dituntut peka rasa untuk ringan tangan memhantu dan mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau dilihat dari segi indikator *responsiveness* adalah masih rendah. Hal ini terlihat dari sikap petugas perpustakaan yang tidak bisa merespon keluhan pemustaka dalam penelurusan informasi di perpustakaan yang tidak proaktif membantu pemustaka yang minta bantuan kepada petugas perpustakaan apalagi kalau banyak pengunjung. Sikap petugas seperti ini menimbulkan ketidakpuasan pemustaka terhadap layanan yang diterimanya. Jiwa suka membantu dalam memberikan pelayanan harus selalu ditanamkan kepada seluruh pengelola perpustakaan dan petugas perpustakaan.

### 3. *Assurance* (Jaminan)

Jaminan (*assurance*) merupakan pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para petugas (pustakawan) , namun di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau belum ada petugas perpustakaan yang pernah dilatih atau dididik untuk menjadi pustakawan. Yang termasuk



jaminan antara lain jaminan pengetahuan, kemampuan, kesopanan petugas perpustakaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pemustaka terhadap mereka, sehingga pemakai akan merasa nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Dengan demikian fokus perhatian Secara umum layanan yang baik ditandai dengan tersedianya sarana dan prasarana yang cukup serta sesuai dengan seluruh pengguna perpustakaan, maka memproses anggaran barang dan jasa dengan memperhatikan kebutuhan pengguna perpustakaan kata kepala seksi layanan, alih media, otomasi dengan wawancara yaitu:

**:.....Dalam upaya mendukung pelaksanaan pelayanan yang prima atau memuaskan, peralatan dan perlengkapan yang ada di perpustakaan disediakan selain untuk mendukung kegiatan rutin para staf pelayanan perpustakaan juga berguna untuk memberikan pelayanan yang prima kepada pengguna perpustakaan. Oleh karena itu desain peralatan dan perlengkapan yang ada di perpustakaan telah dirancang secara khusus dan perpustakaan harus menyediakan peralatan dan perlengkapan yang sesuai dengan kondisi ruangan dan tujuan yang dicapai.**

Dalam indikator assurance penulis menggunakan adalah pengetahuan petugas pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau, belum ada petugas layanan perpustakaan yang pernah dididik atau mengikuti pendidikan dan pelatihan sebagai pustakawan. Padahal tenaga Pustakawan sangat membantu pengelolaan perpustakaan dan mempunyai kemampuan yang bekerja secara profesional sesuai profesionalisme pustakawan yang tercermin pada kemampuan (pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan) dalam mengelola dan mengembangkan pekerjaan dibidang kepustakawanan dan

kegiatan lainnya secara mandiri yang akhirnya diharapkan mampu meningkatkan dan mengembangkan minat baca para pemustaka yang berkunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau.

#### 4. *Reliability* (Khandalan)

*Reliability* atau khandalan merupakan kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya . Khandalan dalam bekerja dibutuhkan agar setiap pekerjaan yang dilaksanakan dapat dikerjakan cepat, tepat, waktu dan akurat. Semakin tinggi kebutuhan pemustaka akan pelayanan, perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal yang menuntut petugas untuk cekatan dalam bekerja . Kinerja harus sesuai dengan harapan pemustaka, dalam hal ini berarti ketepatan waktu pelayanan tanpa kesalahan dan tingkat akurasi yang tinggi.

**Berdasarkan wawancara dari Kepala Seksi Layanan, Alih Madya dan Otomasi Perpustakaan bahwa belum ada dibuat tentang Peraturan Perpustakaan yang dibuat mengenai sistem pelayanan perpustakaan karena Bidang Perpustakaan belum memiliki Tenaga Pustakawan. Dan selanjutnya sistem Pengelolaan atau pelayanan perpustakaan membuat persyaratan Tata Tertib sesuai dengan pekerjaan petugas perpustakaan yang meliputi kegiatan pengadaan, pengolahan dan pengelolaan bahan pustaka sumber informasi, pemberdayaan dan pemasyarakatan informasi baik dalam bentuk karya cetak, karya rekam maupun multi media, serta kegiatan pengkajian untuk pengembangan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau, dan memperlihatkan data yang diperlukan sebagai berikut :**

Untuk mengukur indikator *reliability* ini, peneliti menggunakan indikator yakni tentang kemudahan dalam prosedur pelayanan menjadi anggota

perpustakaan dan peran petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang meliputi ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan, kemampuan dalam mengidentifikasi kebutuhan pelanggan, tepat waktu dan pelayanan tanpa kesalahan..

Pelayanan keanggotaan perpustakaan merupakan kegiatan pelayanan terhadap masyarakat umum, pelajar dan mahasiswa yang menjadi anggota perpustakaan . Pelayanan keanggotaan perpustakaan mencakup pelayanan administrasi berupa pengisian formulir yang telah disediakan dengan melampirkan persyaratan lain berupa foto ukuran 2 x 3 cm, sert foto copy KTP untuk umum, kartu mahasiswa untuk mahasiswa dan kartu pelajar untuk pelajar.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan prima terhadap pemustaka adalah menyangkut faktor *reliability*. Petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik, artinya dalam memberikan pelayanan tidak boleh berbelit-belit, sopan dan mempunyai rasa memiliki serta bertanggungjawab terhadap apa yang menjadi tugasnya dan hilmana berhalangan datang bertugas harus ada penyampaian keatasan langsung bahwa tidak masuk kerja dan disertai bukti keterangan tidak hadir, ijin, sakit dan dinas luar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem pelayanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau dilihat dari sub indikator *realibility* belum berjalan dengan baik dan masih perlu ditingkatkan lagi. Secara khusus terlihat pada pelayanan sirkulasi yakni peminjaman dan pengembalian buku masih dilakuakn secara manual karena peralatan untuk memudahkan pencarian buku tidak berfungsi karena sudah rusak dan tidak ada



operator yang bisa menanganinya, sehingga perlu waktu untuk hal pencatatan, serta peran petugas perpustakaan dalam memberikan informasi kepada pemustaka juga perlu waktu karena pengecekan buku masih dilakukan secara manual. Sementara pelayanan dalam prosedur pembuatan kartu perpustakaan sudah baik dengan adanya kebijakan yang memperbolehkan pemustaka meminjam buku sementara kartu perpustakaan masih diproses pembuatan sangat membantu pemustaka dan pemustaka merasa puas adanya dengan kebijakan tersebut

#### 5. *Emphaty* (perhatian)

*Emphaty* merupakan kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pemustaka dengan berupaya memahami keinginan pemustaka. Petugas perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau diharapkan memiliki perhatian dan pengertian tentang pemustaka, memahami kebutuhan mereka secara *spesifik*. Fokus perhatian dari *emphaty* adalah adanya kepedulian dan perhatian yang tulus dalam memberikan pelayanan dari aparatur kepada masyarakat yang kondusif antara petugas perpustakaan dengan pemustaka.

**Berdasarkan wawancara dengan kabid perpustakaan, Perpustakaan merupakan lembaga yang salah satu kegiatannya adalah memberikan layanan peminjaman koleksi bahan pustaka baik untuk dibaca ditempat maupun untuk dibawa pulang, Penyediaan sarana dan prasarana perpustakaan merupakan hal yang sangat penting karena dapat menunjang kelancaran kegiatan perpustakaan secara optimal, sehingga tugas dan fungsi perpustakaan dapat terlaksana dengan baik. Dan selanjutnya alat bantu untuk memudahkan pencarian bahan pustaka di perpustakaan tidak dapat difungsikan dengan baik karena petugas operatornya tidak ada karena dipindah tugaskan ke instansi lain, sehinggaperalatannya tidak dapat difungsikan dan sistem pelayanannya dengan cara manual saja dan dapat dibantu oleh petugas perpustakaan untuk mencari bahan pustaka/buku apa yang mereka butuhkan.**

Pada indikator *emphaty*, peneliti menggunakan indikator yaitu petugas perpustakaan memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka, petugas perpustakaan memahaini keinginan dan kebutuhan pemustaka. Perhatian terhadap pemustaka merupakan tugas pokok petugas perpustakaan sehari-harinya untuk menciptakan suasana yang nyaman dan bersahabat. Dengan memberikan perhatian yang baik kepada pemustaka, ini tidak hanya sekedar melaksanakan tugas dan kewajiban saja, tetapi akan tercipta keakraban dan kedekatan antara pemustaka dengan petugas perpustakaan. Dengan perhatian sebagai awalnya, memungkinkan proses pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dapat dilaksanakan lebih baik dan memuaskan bagi semua pengguna layanan perpustakaan dan pemustaka.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sistem playanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau dilihat dari dua sub indikator *empathy* sudah baik, terlihat dari sikap petugas perpustakaan dalam memberikan perhatian kepada pemustaka tidak membeda-bedakan pengunjung yang dilayaninya dan petugas perpustakaan sudah berupaya untuk memahami keinginan dan kebutuhan pemustaka walaupun masih banyak kelemahan-kelamahan didalamnya dengan keterbatas sumber daya manusianya yang masih kurang sehingga kadang petugas pelayanan dalam melayani pemustaka kewalahan, apalagi disaat- saat banyak pengunjung tapi yang bertugas setiap harinya 1 (satu) atau 2 (dua) orang saja.

Perpustakaan merupakan suatu satuan kerja organisasi badan atau lembaga. Satuan unit kerja tersebut dapat berdiri sendiri, tetapi dapat jga merupakan bagian

dari organisasi. Perpustakaan yang berdiri sendiri seperti perpustakaan umum, Unit Pelaksana Teknis (UPT), Perpustakaan pada universitas, dan perpustakaan nasional. Sedangkan perpustakaan yang merupakan bagian dari suatu organisasi yang lebih besar seperti perpustakaan khusus/kedinasan yang bergabung dengan suatu lembaga yang mengoordinasikannya, dan perpustakaan sekolah yang bernaung dibawah lembaga pendidikan tersebut.

Secara umum pelayanan perpustakaan didefinisikan sebagai aktifitas perpustakaan dalam memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna perpustakaan, dimana pengguna perpustakaan menginginkan pelayanan yang berkualitas yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Sebuah perpustakaan terdapat dua pelayanan yaitu peminjaman dan referensi. Sistem pelayanan didasarkan pada jumlah penduduk yang dilayani, jumlah koleksi, pengawasan, dan ekonomi. Untuk perpustakaan daerah pada umumnya menggunakan sistem pelayanan terbuka, yang memberikan kebebasan pengunjung untuk memilih dan mengambil bahan pustaka yang diinginkan dan tidak membedakan pengunjung/ pengguna perpustakaan baik anak kecil, remaja dan orang dewasa akan dilayani sesuai dengan kebutuhan buku yang diinginkannya. Pelayanan yang berorientasi kebutuhan pemakai sebagai tolok ukur keberhasilan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan berorientasi kepada kepuasan pengguna/pembaca.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Sistem Pelayanan Perpustakaan kurang maksimal kepada pemustaka / Pengunjung dimana petugas pelayanan perpustakaan kurang maksimal atau masih rendah sehingga perlu upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan publik di bagian layanan perpustakaan yang memenuhi bahkan melampaui harapan yang diinginkan sumber daya manusia (SDM), dengan mengacu kepada tiga sistem pelayanan yaitu sistem pelayanan tertutup, sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan campuran/gabungan. Namun peneliti mendapati sistem pelayanan terbuka yang diterapkan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau
2. Faktor pendukung dan penghambat sistem pelayanan perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kerarsipan Daerah Kabupaten Malinau adalah sistem pelayanan terbuka memberikan pelayanan sesuai dengan teori Pasuraman dalam Lupiyoadi, yaitu, *Tabgibles, Responsiveness, Assurance, Reliability dan Emphathy*.

#### **B. Saran**

1. Sistem pelayanan diharapkan Pengembangan Sumber Daya Manusia disini adalah pengelola perpustakaan harus dikembangkan dengan baik, karena kemampuan petugas perpustakaan dalam mengolah dan melayani pengguna

perpustakaan sangat diperlukan dan pemahaman petugas perpustakaan akan kebutuhan informasi pengguna perpustakaan dapat ditingkatkan;

2. Sistem pelayanan perpustakaan untuk kepuasan pelanggan harus ditingkatkan, dan petugas layanan harus disiplin kerja, ramah, sopan, rapi, rajin dan cekatan dalam kebutuhan informasi pengguna perpustakaan. Untuk mendukung pelayanan Perpustakaan tersebut Perpustakaan juga harus memperhatikan bahan pustakanya juga agar tetap bersinergi dan mengacu kepada teori Pasuraman dalam Lupiyoadi.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, Andi Khaidir, 2015. *Jenis Layanan di Perpustakaan*. <http://www.academia>.
- Basuki, Sulisty. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Basuki, Sulisty. 1994. *Periodisasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Brannen, Julia,(1997). *Memadu Metode Peneitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Penerjemah.Imam Safe'i. Yogyakarta
- Caesr Vioniken Pradipta, (2012). *Pengaruh Konsep Diri Dalam Komunikasi Interpersonal Pustakawan Hubungannya Terhadap Kepuasan Pemustaka di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Cirebon*.
- Chindy Chalista, (2012). *Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Terhadap Kualitas Layanan Pada Coutomer Acc Tours*.
- Darmono, 2007, *Perpustakaan Sekolah Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*, Grasindo, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Damiri, 1985, *Gema Telekomunikasi*, Desember.
- Emawati Amal, (2016). *Pelayanan Perpustakaan Pada Kantor Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sigi. Analisis*.
- Garna, (1999 : 33). *Metodologi Penelitian Pendekatan Kualitatif*. Bandung.
- H.B. Sutopo. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif; Dasar Teori dan Terapannya Dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.
- Haryono, 1998. *Manajemen Modal Kerja*. Bandung: CV Ramadja Karya
- Hartono, SS, 2016, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Menuju Perpustakaan Modern dan Profesional*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Irawati A. Kahar, (2003). *Hubungan Antara Pemamfaatan Sumber Belajar Perpustakaan Dan Komunikasi Interpersonal Dengan Hasil Belajar Siswa Sosiologi Siswa Kelas X SMA Swasta Se Kecamatan Sunggal*.



- Istiana Purwani, 2014. *Layanan Perpustakaan*, Ombak. Yogyakarta.
- Juwandi Hendi Irawan, 2004, *Kepuasan Pelayanan Jasa*, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip, (200. *Marketing Management 11 edition*, Penerbit: Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Lukman, (2008). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1 Jakarta. Erlangga
- Lexy J. Meleong, (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Lupiyoadi, dkk (2001) *Mengenai Dunia Perpustakaan*.
- Moneir, AS, 1995, *Manajemen Pelayanan Umum: Jakarta, Demi Antara*.
- Mabmudi, 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.
- Meleong, Laxy J. (2001) *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Prajudi, AS. 1992. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- P. Samuji, 1993, *Organisasi dan Tata Kerja, Ruko*.
- Pasuraman, Lupiyoadi, (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta. Penerbit Salemba Empat.
- Pawit M Yusuf, (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana
- Peraturan Bupati Bulungan ( No.20 Tahun 2016) *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perpustakaan Daerah Provinsi Kalimantan Utara*
- Rexavieeh, (1996) . *Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif*.
- Sastramiharja, 1987, *Bunga Rampai Perpustakaan*
- Sjahrial Pamunntjak, Rusina 1976, *Pedoman Standar Perpustakaan Indonesia*
- Suwarno, Wiji, 2011, *Perpustakaan dan Buku*, Ar-Ruzz Media, Yogyakarta.
- Suwarno, Wiji 2011, *Perpustakaan Buku Wacana Penulisan & Penerbitan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sutopo, Suryanto, (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi.

Sutarno NS, (2006). *Perpustakaan dan Masyarakat*, CV. Sagung Seto, Jakarta

Saleman Sianipar, (2010). *Budaya Kerja dan Sikap Inovatif Sebagai Faktor Pendukung Kinerja Para Pustakawan Perpustakaan Perguruan Tinggi di Padang*.

Trimo, Soejono. 1987. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, Bandung : Remaja Rosda Karya.



**Lampiran 1 : DAFTAR INFORMAN**

<b>NO</b>	<b>JABATAN</b>	<b>Peran dalam Informan</b>
1.	Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah kab. Malinau	Penanggungjawab
2.	Kabid Perpustakaan	Penanggung jawab
3.	Kepala Seksi Layanan, alih Media, Otomasi Perpustakaan	Penanggung Jawab
4.	Staf Layanan Perpustakaan	
5.	Pemustaka/pengunjung	





## Lampiran: 2

### PEDOMAN WAWANCARA

Dalam penelitian ini, diarahkan bagaimana Sistem Pelayanan Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau. Pertanyaan yang diajukan merupakan pertanyaan terbuka yang diajukan kepada informan kunci yang diduga mempunyai informasi yang dapat menjelaskan fenomena yang terjadi. Dengan demikian pertanyaan dan jumlah informan dapat berkembang tergantung tergantung dinamika yang berkembang ditempat penelitian.

1. Bagaimana sistem pelayanan perpustakaan kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau?

Jawab :

2. Berapa lama proses yang dilakukan untuk pembuatan kartu anggota perpustakaan dan persyaratan apa yang dibutuhkan oleh petugas layanan perpustakaan ?

Jawab :

3. Bagaimana sistem pelayanan referensi perpustakaan kepada publik, apakah sistem pelayanan secara terbuka atau tertutup ?

Jawab :

4. Bagaimana sistem pelayanan perpustakaan dengan sarana dan prasarana yang ada, dan adakah alat bantu untuk pemilihan bahan pustaka untuk memudahkan pencarian katalog ?

Jawab :

5. Bagaimana sistem pelayanan perpustakaan untuk prosedur peminjaman buku dan pengembaliannya, dan apakah ada sistem denda kepada pemustaka seandainya buku yang dipinjam belum dikembalikan karena lupa ?

Jawab :

6. Bagaimana sistem pelayanan yang sudah diterapkan dapat berjalan dengan baik atau maksimal dengan kondisi jumlah tenaga petugas pelayanan bisa melayani para pengunjung secara optimal, terutama disaat banyak pengunjung ?

Jawab :

7. Bagaimana memproses anggaran barang dan jasa dengan memperhatikan kebutuhan pengguna perpustakaan ?

Jawab :

8. Jelaskan faktor hambatan sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau ?

Jawab :

9. Jelaskan faktor pendukung sistem pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau ?

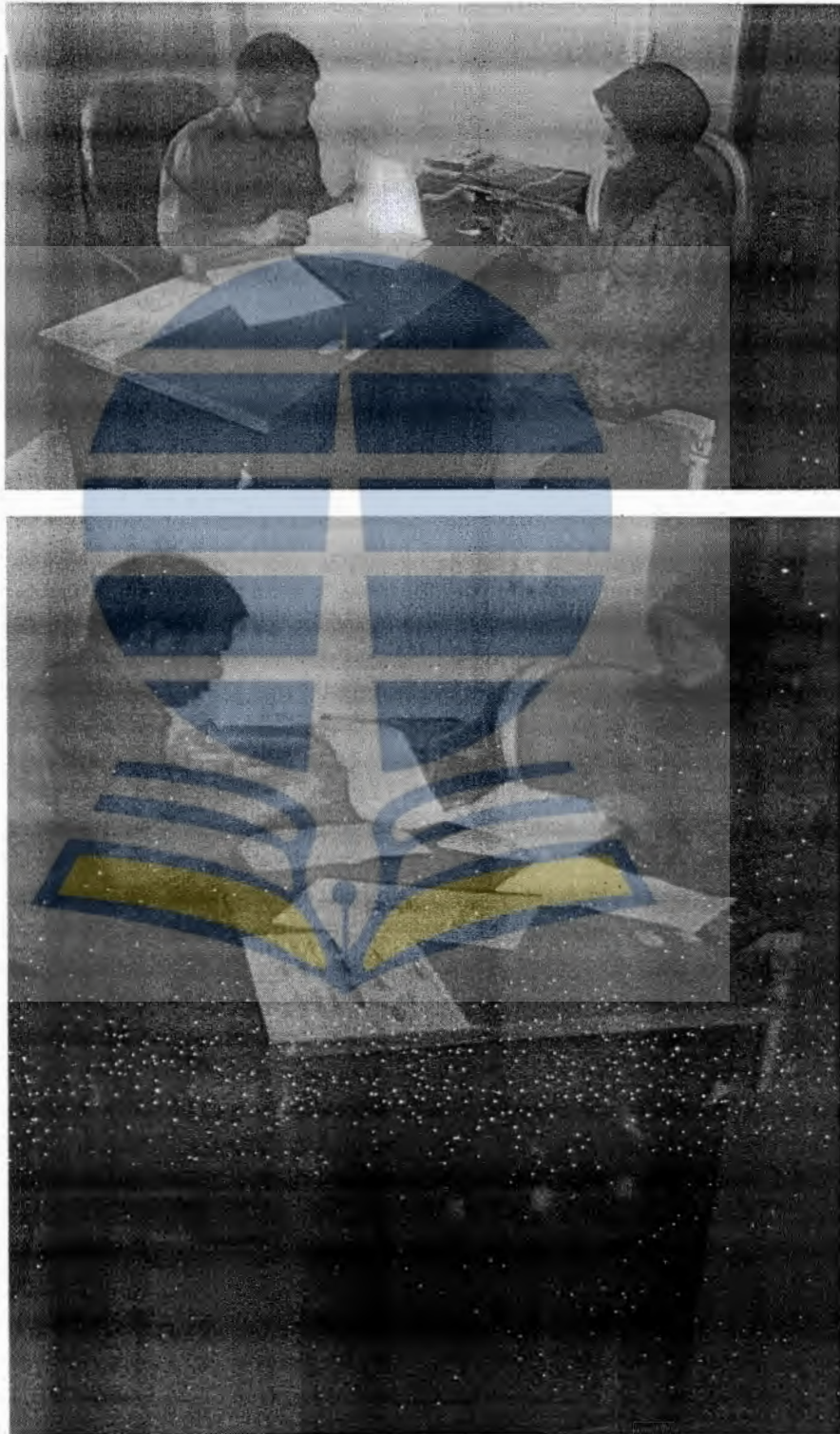
Jawab :

10. Bagaimana sistem pendanaan atau anggaran perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Malinau?

Jawab:

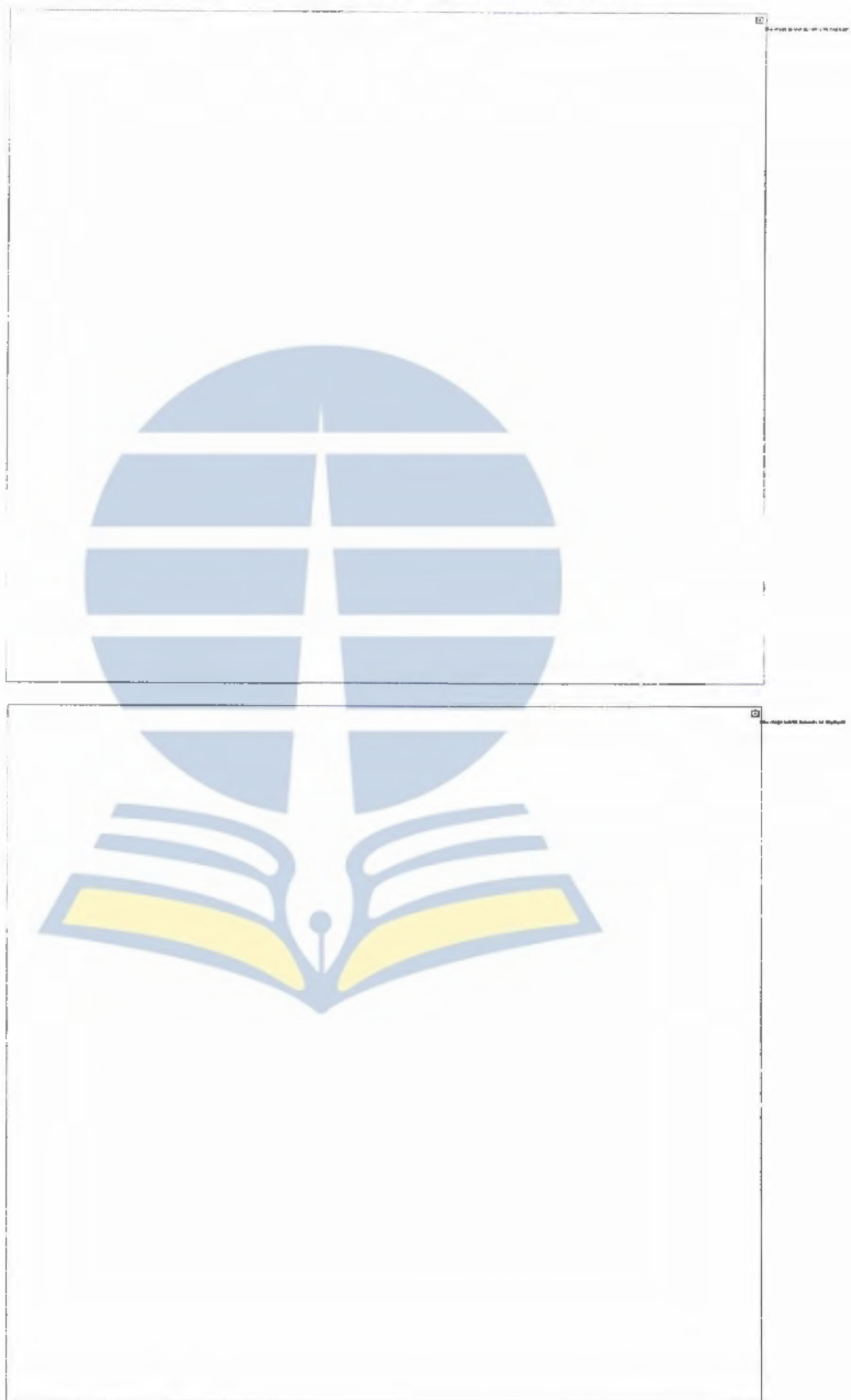
*Gallery Foto*

Foto wawancara dengan kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan





**Foto wawancara dengan Kabid Perpustakaan**



**Foto wawancara dengan Kasi Layanan, Alih Media Otomasi Perpustakaan**

