

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kepuasan Pengguna

1. Definisi Kepuasan Pengguna

Suatu perusahaan dibentuk dengan tujuan kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dapat diartikan bahwa pengguna harus dapat sebuah kepuasan dalam hal tertentu yang diinginkan dan dibutuhkannya. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Schnaars yaitu tujuan dari dibentuknya sebuah perusahaan yaitu menciptakan rasa kepuasan pengguna atau pelanggan. Ketercapaian kepuasan pengguna dapat dikatakan berhasil apabila tanggapan pengguna terhadap kualitas jasa pelayanan perpustakaan sama atau lebih dari yang diharapkannya terhadap kualitas tersebut.¹ Menurut Kotler arti dari kepuasan pengguna yaitu sebuah perasaan senang atau kecewa yang dimiliki seseorang yang berasal dari hasil kesannya antara kinerja yang dirasakan dari suatu produk dan harapan-harapannya (*expectations*).² Dapat dipahami bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau pun mendapatkan apa yang diinginkan seseorang terhadap sesuatu hal.

¹ Fransiska Rahayuningsih, *Mengukur Kepuasan Pemustaka*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm, 9.

² Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *manajemen pemasaran*, terj. Bob Sabran, (Jakarta:Penerbit Erlangga, 2009), hlm. 139.

Zeithaml dan Bitner berpendapat bahwa apabila konsumen merasa puas terhadap produk/jasa yang ditawarkan oleh pelayan dan ingin kembali menggunakan produk/jasa tersebut lagi maka itu disebut kepuasan pengguna.³

Day (dalam Tjiptono yang dikutip oleh Cut Putroe Yuliana di dalam skripsinya) berpendapat bahwa “Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respons pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai”.

Pendapat-pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ketika seseorang atau sekelompok orang merasa senang atas kepuasan barang atau jasa yang telah digunakan. Kepuasan tersebut merupakan perasaan yang diperoleh dari harapan yang sebelumnya baik menjadi lebih baik atau sangat memadai dalam suatu pelayanan.

Ada beberapa harapan pengguna terhadap suatu sistem informasi yaitu sebagai berikut.

- a. Pengguna berharap suatu kenyamanan dalam penggunaan seluruh layanan yang ada di perpustakaan.
- b. Pengguna sangat berharap bahan pustaka yang dibutuhkan tersedia dengan lengkap.
- c. Pengguna berharap pada petugas atau pelayan bersikap ramah, bersahabat dan responsif.
- d. Pengguna berharap suatu perpustakaan menyediakan akses internet yang cepat

³ Etta Mamang Sangadji, Sopiah, *Perilaku konsumen*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hlm. 181.

agar pengguna lebih cepat dalam mencari informasi bahan pustaka.

2. Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator merupakan sebuah variabel kendali dan biasanya digunakan dalam sebuah kegiatan untuk mengukur perubahan yang terjadi. Selain itu, indikator dapat diartikan sebagai suatu ciri atau bentuk perubahan pada sebuah bidang tertentu. Indikator juga dapat digunakan sebagai evaluasi keadaan dalam pengukuran terhadap perubahan yang terjadi terus-menerus.⁴ Dari beberapa definisi indikator tersebut, dapat disimpulkan bahwa indikator kepuasan pengguna adalah suatu arah yang disajikan untuk mengukur kepuasan pengguna dari sebuah perpustakaan yang ada.

Ada beberapa indikator kepuasan pengguna menurut Irwan, yang dapat kita lihat pada penjelasan di bawah ini.⁵

a. Kesesuaian dengan Kebutuhan Pengguna

Hal yang harus diperhatikan oleh suatu pelayanan dalam kepuasan pengguna yaitu melayani dengan sepenuh hati karena kepuasan pengguna dimulai dari hati. Apabila suatu sistem informasi memberikan layanan secara efisien dan efektif kepada pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan sistem informasi tersebut.

b. Totalitas Memberikan Layanan

Petugas atau pustakawan dalam memberikan suatu pelayanan harus secara totalitas.

⁴ Zakky, *pengertian Indikator*, di akses melalui <https://www.zonareferensi.com/pengertian-indikator/> pada 19 Oktober 2018. .

⁵ Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Makassar, "Skripsi"*, (Makassar: Universitas Negeri Makassar, 2017), hlm. 29 .

Baik itu dalam usaha memenuhi kebutuhan pengguna, kelengkapan informasi mengenai bahan pustaka yang sedang dicari, dan kelayakan sistem informasi yang disediakan.

c. Kesenangan dan Kenyamanan

Peningkatan kualitas dalam sebuah layanan dapat dilihat dari kenyamanan dan kesenangan pengguna dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas atau pun pustakawan. Bentuk dari kesenangan dan kenyamanan pengguna yaitu kemudahan mereka dalam mengakses dan mencari informasi buku atau bahan pustaka lainnya pada sistem yang telah disediakan.⁶

Ada tiga indikator kepuasan sebagaimana telah dinyatakan oleh Irwan di atas, indikator tersebut yaitu Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna, totalitas memberikan layanan dan kesenangan dan kenyamanan.

Berikut ada tiga indikator yang memengaruhi kepuasan pengguna yang dikemukakan oleh Lupiyoadi.⁷

- a. Kualitas pelayanan. Harapan pengguna terhadap pelayanan pengguna akan merasa puas bila mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan harapan.
- b. Emosional. Ungkapan yang dilihat dari suatu emosional dapat berpengaruh pada perasaan seseorang. Apabila pustakawan memberikan sebuah pelayanan

⁶ Andi Pandita, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Upt Perpustakaan Universitas Negeri Makassar*, hlm. 29 .

⁷ Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. *Manajemen Pemasaran Jasa*. (Jakarta: Salemba Empat, 2006), hlm 25

seperti memasang wajah yang cemberut kepada pengguna maka pengguna tersebut merasa tidak nyaman dan tidak memiliki rasa kagum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pustakawan atau pegawai. Kualitas seorang pelayan bukan menjadi kunci kepuasan pelanggan, akan tetapi nilai sosial yang dimiliki pelayan yang menjadi patokan pengguna merasa puas.

- c. Biaya. Pengguna bebas dalam pemungutan biaya apa pun sehingga pengguna puas terhadap suatu pelayanan yang diberikan.⁸

Dapat dipahami bahwa menurut Lupiyodi bahwa indikator kepuasan ada tiga yaitu pelayanan yang diberikan, perasaan bahagia dan pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya.

Ada lima aspek dalam pengukuran kepuasan pengguna akhir terhadap sistem teknologi yang disediakan oleh pelayan yang dikemukakan oleh Doll yaitu (*Content*) isi, (*Accuracy*) keakuratan, (*Format*) Format, (*Ease of Use*) kemudahan dalam menggunakan sistem, dan (*Timelines*) waktu.¹⁹

- a. *Content* (isi). Aspek ini mengukur kepuasan pengguna yang dapat dilihat dari sisi isi dari suatu sistem. Sistem berisi tentang fungsi dan modul yang dapat digunakan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dijadikan alat ukur untuk mengetahui kelayakan sistem dalam kebutuhan pengguna. Apabila isi dari sistem semakin lengkap maka kepuasan pengguna terhadap suatu sistem

⁸Ahmad Ricky Baidhawi, *Evaluasi kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan keliling melalui kajian indeks kepuasan masyarakat (IKM) di dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten aceh selatan*:skripsi (Banda Aceh,UIN Ar-raniry:2017), hlm.13.

semakin tinggi pula.

- b. *Accuracy* (keakuratan). Aspek keakuratan berfungsi sebagai pengukur kepuasan pengguna yang dapat ditinjau dari pengimputan data yang diolah menjadi sebuah sistem informasi kepuasan pengguna. Aspek ini juga digunakan untuk meninjau seberapa sering terjadi eror atau kesalahan dalam proses pengolahan data. Selain itu, keakuratan juga diukur dengan meninjau kesalahan pengimputan oleh pengguna sistem.
- c. *Format*. Aspek format ini dapat ditinjau dari sisi tampilan dan estetika dari suatu sistem dalam mengukur kepuasan pengguna. Selain itu, format juga dapat memberikan informasi kepuasan pengguna terhadap penggunaan sistem yang digunakannya, seperti sistem tersebut menarik atau tidak oleh pengguna atau pun tampilan sistem tersebut memudahkan pengguna dalam mencari informasi. Hal tersebut dapat memengaruhi tingkat efektifitas dari pengguna.
- d. *Ease of Use*. Aspek ini menjelaskan bahwa kepuasan pengguna dapat dilihat dari kemudahan pengguna dalam menggunakan sistem seperti memasukkan data, mengolah data dan mencari informasi yang dibutuhkan.
- e. *Timeliness*. Ketepatan waktu dapat dijadikan sebuah acuan untuk mengukur kepuasan pengguna. Petugas harus tepat waktu dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Aspek ini juga dapat dikategorikan sebagai sistem *realtime*, artinya setiap pengguna meminta suatu informasi langsung diproses dan ditampilkan secara tepat dan

tidak menunggu terlalu lama.⁹

Berbeda dengan pendapat sebelumnya, menurut Doll indikator kepuasan dapat dievaluasi dengan melihat beberapa hal yaitu isi, format, kemudahan dalam penggunaan, waktu penggunaan dan keakuratan data.

B. OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

1. Definisi OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

Online Public Access Catalog merupakan kepanjangan dari OPAC yang artinya adalah suatu sistem informasi data yang berisikan cantuman bibliografi dari bahan pustaka yang tersedia. OPAC dirancang untuk dapat digunakan oleh pengguna dalam mencari informasi katalog yang dibutuhkan secara cepat tanpa bantuan staff atau petugas. Ada pun caranya yaitu dengan menginput data, kemudian diolah dan dicari katalog yang dibutuhkan apakah tersedia atau tidak yang diakses melalui terminal komputer yang telah disediakan oleh perpustakaan tersebut. Wahyu Supriyanto berpendapat bahwa “OPAC (*online public access catalog*) adalah sebuah fitur yang digunakan untuk memfasilitasi pengunjung untuk mencari katalog koleksi perpustakaan yang dapat diakses oleh umum.”¹⁰ Dari defenisi tersebut dapat dipahami bahwa OPAC merupakan data yang dibuat dalam bentuk katalog sehingga dapat

⁹ Nurmaini Delimunthe, *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC dengan Metode UECS (Studi Kasus: Perpustakaan, Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, hal.72.

¹⁰ Hendra Gunawan, Perancangan aplikasi OPAC (*online public access cataloq*) untuk kataloq tugas akhir pada perpustakaan indonesia mandiri, *jurnal informasi* Vol.VI No. 1/februari/2014 diakses melalui <http://informasi.stmik-im.ac.id/wp-content/uploads/2016/05/03-Hendrainvan.pdf> diakses pada 13 desember 2020.

membantu temu balik informasi.

Menurut *ALA Glossary of Library and Information Science* mengemukakan bahwa “OPAC adalah cantuman bibliografi dalam bentuk yang dapat dibaca oleh mesin dan disimpan dalam sistem komputer, pemakai dapat mengakses informasi secara terus menerus dengan pendekatan pengarang, judul, subjek, ISBN, atau gabungan dari komponen-komponen yang disebutkan.” Selain itu, *Dictionary of Library and Information Management* menyebutkan bahwa “OPAC adalah sistem katalog perpustakaan berbasis elektronik yang bisa digunakan melalui terminal komputer untuk mencari informasi atau koleksi.”¹¹ Pendapat ini menyatakan bahwa OPAC adalah katalog yang berada di dalam komputer dan memuat bibliografi dari koleksi perpustakaan.

Berdasarkan definisi-definisi di atas penulis memberikan kesimpulan bahwa OPAC merupakan suatu sistem informasi berbasis komputer yang dapat digunakan pengguna untuk mencari dan menelusuri katalog perpustakaan yang dibutuhkannya dengan melalui pendekatan judul, subjek, dan ISBN bahan pustaka.

2. Tujuan OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty menyatakan bahwa ada beberapa tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan OPAC yaitu sebagai berikut.

¹¹ Setiawan, *Evaluasi opac berdasarkan kriteria ifla*, Studi pada Opac Perpustakaan Universitas Negeri Malang, (Malang, Universitas Negeri Malang, 2013), hal 4 [online] diakses melalui <http://library.um.ac.id/index.php/Artikel-Pustakawan/evaluasi-opac-berdasarkan-kriteria-ifla.html> pada 13 Desember 2020.

- a. Pangkalan data perpustakaan dapat diakses oleh pengguna secara langsung.
- b. Pengguna tidak terlalu tebenai oleh biaya dan juga waktu untuk mencari informasi yang dibutuhkan.
- c. Petugas dapat meminimalisir waktu pekerjaan pengolahan pangkalan data sehingga keefesiensian tenaga kerja semakin meningkat.
- d. Dalam pencarian informasi, pengguna tidak terlalu menunggu lama, dengan kata lain cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- e. Pelayanan terhadap masyarakat dalam mencari informasi semakin mudah dan jangkauannya lebih luas.¹²

OPAC dibuat atau pun diciptakan mempunyai tujuan yang dapat membantu baik pengelola maupun pengunjung perpustakaan.

3. Manfaat OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

OPAC memiliki fungsi sebagai sarana untuk mencari tahu status suatu bahan pustaka dan mengetahui lokasi katalog yang dicari. Secara umum ada beberapa fungsi katalog menurut Yusuf yaitu sebagai berikut.

- a. Sebagai petunjuk informasi buku atau bahan pustakan lainnya dengan mengandalkan lambang angka kalsifikasi berbentuk nomor panggil atau pun sejenisnya.

¹²Eka Kusmayadi dan Etty Andriaty, "Kajian Online Publik Access Catalogue (OPAC) dalam pelayanan perpustakaan dan penyebaran teknplogipertanian", jurnal perpustakaan pertanian, (Bogor:pusat perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian, Vol 15, No.2, 2006), hal.53 (online) diakses melalui situs <http://pustaka.litbang.pertanian.go.id/publikasi/pp152065.pdf> pada 23 oktober 2018 pada 08:00.

- b. Sebagai tempat pendataan buku dan bahan pustaka lainnya sesuai dengan urutan alfabetis nama pengarang, dan judul atau subjek buku. Buku dan bahan pustaka yang telah didata akan mudah dicari oleh pengguna pada suatu tempat khusus dengan cara mencari dengan entri dan akan mendapatkan informasi yang dibutuhkan.
- c. Pelayanan perpustakaan memberikan kemudahan terhadap pengguna dalam mencari informasi dari sebuah buku atau bahan pustaka yang dibutuhkan dengan mengetahui daftar kelengkapan buku yang hendak dicari.¹³

OPAC mempunyai banyak manfaat sehingga dapat dimanfaatkan oleh pengunjung perpustakaan baik ketika datang ke perpustakaan maupun dari rumah karena pada umumnya OPAC tersambung ke jaringan internet atau online.

C. EUCS (*End User Computing Satisfaction*)

Menurut Doll dan Torzadeh (dikutip oleh Arthur dalam jurnal Dhea Ratna Camilla) defenisi “*End User Computing Statisfaction (EUCS)* adalah mengevaluasi secara keseluruhan kepuasan para pengguna sistem informasi.”¹⁴ Selain itu, Wynne W. Chin mengemukakan EUCS adalah bentuk evaluasi yang dilakukan terhadap penggunaan sistem informasi secara keseluruhan. Selama penggunaan sistem informasi yang telah disediakan, harus diukur untuk mengetahui keefektifan dan kesesuaian sistem

¹³Lely Emiliyana, *Pemanfaatan online public access cataloq (OPAC)sebagai saran system temu balik pada perpustakaan*, hlm.5.

¹⁴ Rieka F. Hutam, Dhea Ratna Camilla, *Analisis Kepuasan Pada Pengguna Sistem Tcs Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction*, hlm. 17.

dengan kebutuhan dan keinginan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur bagi sistem informasi agar semakin sukses dan berkembang sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Sejak tahun 1980-an ada beberapa hasil dari penelitian yang dijadikan standarisasi instrumen sebagai alat bantu untuk mengetahui kepuasan pengguna dalam hal penggunaan sistem informasi.¹⁵ EUCS digunakan untuk mengukur kepuasan para pengguna informasi.

Doll dan Torzadeh memiliki lima komponen dalam mengevaluasi kepuasan dengan sebutan EUCS yaitu isi, format, kekauratan, kemudahan dan waktu penggunaan yang telah dijelaskan pada penjelasan sebelumnya.

D. Perpustakaan Umum

1. Pengertian Perpustakaan Umum

Menurut IFLA (*International of Library Associations and Institutions*) perpustakaan merupakan kumpulan bahan tercetak dan non tercetak dan atau sumber informasi dalam komputer yang tersusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai.¹⁶ Menurut UU No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak,dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku.¹⁷ Dapat dipahami bahwa perpustakaan adalah

¹⁵ Wynne W.Chin *On The Formation of End-User Computing Satisfaction: A Proposed Model And Measurement Instrument*. Faculty of Management University of Calgary, diakses melalui: <https://pdfs.semanticscholar.org/abc0/06240d68ed60f7457cdafd1bcb5f6d547fe1.pdf>. Pada tanggal 13 Desember jam 1:49.

¹⁷ UU No.43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan

institusi yang menyimpan bahan tercetak maupun non cetak.

Menurut Sutarno, perpustakaan adalah suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca.¹⁸ Selanjutnya di dalam buku Mengenal Perpustakaan, Sutarno mendefinisikan perpustakaan yaitu sebagai berikut.¹⁹

- a. Perpustakaan merupakan sebuah ruangan atau gedung yang secara khusus dibangun atau didesain untuk sebuah perpustakaan yang memenuhi persyaratan standar.
- b. Perpustakaan disebut sebagai tempat koleksi-koleksi buku atau bahan pustaka yang terpilih, diproses, dan diolah oleh suatu sistem standar. Pengelolaan sistem perpustakaan dirancannng secara sistematis dan terpadu.
- c. Petugas dalam pelayanan perpustakaan haruslah memiliki kemampuan dalam kecakapan, pengalaman yang baik di bidangnya, dan keterampilan yang cekatan. Oleh karena itu, petugas diharapkan mampu menjalankan tugas dan pelayanan secara profesional.
- d. Sistem perpustakaan telah merencanakan pengguna atau pengguna untuk menggunakan pelayanan yang telah disediakan oleh perpustakaan. Namun, setiap segmen peengguna atau pemakai pada setiap perpustakaan itu berbeda-beda sesuai dengan kebijakan dari masing-masing perpustakaan.

¹⁸ Sutarno NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Yayasan Obor Indonesia, 2003), hlm 7

¹⁹ Sutarno NS, *Mengenal Perpustakaan* (Jakarta: Jala Pertama, 2006), hlm. 9-11.

- e. Perpustakaan merupakan sistem satu kesatuan dari sarana dan prasarana, ada juga perabotan dan perlengkapan, inventaris, dan peralatan lainnya yang memiliki fungsi masing-masing pada bagian sistem perpustakaan yang telah ditetapkan.
- f. Perpustakaan menjadi suatu penerapan sistem dan aturan yang telah ditetapkan untuk dijadikan tempat mencari informasi bahan pustaka bagi pemakai dan pengguna. Sistem dan aturan yang dimaksud yaitu pedoman tajuk subjek dan katalogisasi, administrasi dan tata cara kerja anggota, peminjaman koleksi, jadwal layanan, sanksi-sanksi telah melakukan pelanggaran, batasan-batasan pemakai buku atau bahan pustaka lainnya, serta lingkup wilayah layanan perpustakaan..

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah tempat yang menyimpan koleksi tercetak maupun tercetak karya seseorang yang bisa dimanfaatkan oleh orang banyak dan terdapat pengelola untuk melakukan pelayanan.

Perpustakaan mempunyai banyak jenis, di antaranya adalah perpustakaan umum. Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang dapat digunakan oleh masyarakat umum yang mau mencari bahan pustaka sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat. Pengguna perpustakaan umum boleh siapa saja yang menggunakannya tanpa memandang umur, latar belakang, ekonomi, disabilitas, dan sebagainya. Hal ini sejalan dengan pendapat Manifesto Unesco tentang “perpustakaan umum, yang mengutamakan kelompok masyarakat marginal yang harus diberi kesempatan untuk

mengakses dan memanfaatkan perpustakaan umum.”²⁰ Perpustakaan mempunyai banyak jenis, salah satu jenis perpustakaan yaitu perpustakaan umum.

Perpustakaan umum pada prinsipnya harus bebas biaya. Pengeyenggaraan perpustakaan umum adalah tanggung jawab pemerintah pusat dan daerah. Perpustakaan umum harus di dukung perundang-undangan dan dibiayai oleh pemerintah pusat dan daerah. Perpustakaan umum merupakan bagian utama dari strategi jangka panjang atas kebudayaan, penyediaan informasi dan pendidikan. Untuk menjamin koordinasi dan kerjasama perpustakaan secara nasional, definisi dan promosi tentang jaringan nasional perpustakaan berdasar pada standar yang telah disepakati harus diatur dalam perundang-undangan dan rencana strategis. Jaringan perpustakaan umum harus dirancang terhubung dengan perpustakaan nasional, perpustakaan wilayah, perpustakaan penelitian dan khusus, maupun perpustakaan sekolah dan perguruan tinggi.²¹ Perpustakaan umum, pada dasarnya adalah perpustakaan yang dimiliki oleh instansi pemerintah dan semua akses yang ada di perpustakaan umum dapat digunakan secara gratis.

2. Ciri-ciri Perpustakaan Umum

Ciri-ciri perpustakaan umum, dapat dilihat sebagaimana berikut:²²

- a. Letaknya berada ditengah-tengah masyarakat atau pemukiman penduduk.

²⁰ Sutarno NS, *1 Abad Kebangkitan Nasional dan Kebangkitan Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2008), hlm. 26.

²¹Blasius Sudarsnono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia* (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 161.

²²Sutarno NS, *Mengenal Perpustakaan* (Jakarta: Jala Pertama, 2006), hlm. 15.

- b. Proses pengelolanya biasanya adalah lembaga dalam pemerintahan daerah setempat atau masyarakat setempat (swakelola).
- c. Koleksi bahan pustaka meliputi berbagai jenis yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.
- d. Sumber dananya berasal dari anggaran pendapatan daerah (APBD), atau menggali sumber dari dana masyarakat yang dapat berupa pajak atau retribusi yang dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan publik. Sumber dana yang lain bisa berbentuk hasil swadaya masyarakat, sumbangan anggota masyarakat dan lain sebagainya.
- e. Terbuka untuk umum artinya terbuka untuk siapa saja tanpa memandang perbedaan jenis kelamin, agama ras, usia, pandangan politik dan pekerjaan.
- f. Sistem perpustakaan umum menyediakan pelayanan atau jasa secara cuma-cuma artinya tanpa dipungut biaya apa pun. Pelayanan yang ditawarkan oleh petugas perpustakaan merupakan jasa real, maksudnya jasa yang memberikan informasi seputar bahan pustaka, peminjaman, bahkan konsultasi studi. Jika ingin menjadi keanggotaan pustakwan juga tanpa dipungut biaya apa pun, artinya bebas biaya ketika berminat menjadi anggota. Namun, ada di berbagai perpustakaan umum Indonesia yang masih memungut biaya untuk menjadi anggota yang didasarkan pada administrasi belaka.²³ Dapat dipahami bahwa perpustakaan umum mempunyai

²³ Sulistyono Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1993), hlm. 46. .

banyak ciri yang mana perpustakaan umum dapat diakses oleh semua jenis masyarakat dan semua ras atau pun golongan.

Ada beberapa perpustakaan yang termasuk ke dalam perpustakaan umum yaitu sebagai berikut.

1) Perpustakaan wilayah

Perpustakaan wilayah yang dulunya bernama perpustakaan negara berada di Ibu Kota Provinsi yang dikelola langsung oleh pusat pembinaan perpustakaan.

Berikut tugas perpustakaan wilayah yaitu:

- a) Mengumpulkan dan menyusun bahan pustaka yang menyangkut wilayah (misalnya perpustakaan wilayah Jawa Barat menyangkut semua masalah Jawa Barat) serta semua jenis bahan pustaka di wilayah yang bersangkutan serta bahan pustaka lainnya.
- b) Memberikan pelayanan dan pendayagunaan bahan pustaka.
- c) Menyelenggarakan jasa referensi artinya memberikan jawaban atas segala pertanyaan yang masuk ke perpustakaan wilayah.
- d) Memelihara bahan pustaka.
- e) Membantu pelaksanaan pemberian bimbingan teknis perpustakaan.

2). Perpustakaan Provinsi

Hanya ada 1 Perpustakaan Provinsi di Indonesia dan ini terletak di Sulawesi Utara, yang dibangun pada tahun 1972. Tugas dari perpustakaan provinsi, yaitu:

- a) Perpustakaan umum yang diperuntukan untuk provinsi;

- b) Menjadi pusat kerjasama dan koordinasi bagi perkembangan dan pertumbuhan perpustakaan di provinsi tersebut
 - c) Memberikan pelayanan bibliografi di provinsi tersebut
 - d) Memiliki tanggung jawab dalam hal pemeliharaan, pengumpulan dan pengembangan bahan pustaka dari provinsi
 - e) Menjadi pusat referensi tingkat provinsi
 - f) Ikut Membantu Gubernur untuk melakukan perencanaan dan pelaksanaan atas perkembangan sistem perpustakaan di setiap provinsi
- 3). Perpustakaan umum kotamadya
- Perpustakaan umum kotamadya yaitu perpustakaan yang dikelola oleh kotamadya. Perpustakaan ini memiliki fungsi sebagai pusat belajar, dan referensi bagi semua kalangan masyarakat
- 4). Perpustakaan umum kabupaten
- Perpustakaan umum kabupaten merupakan perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah kabupaten. Perpustakaan ini memiliki fungsi sebagai perpustakaan umum kota madya.
- 5). Perpustakaan umum kecamatan
- Perpustakaan umum kecamatan merupakan perpustakaan yang berada di kecamatan dan perkembangannya masih belum sebaik dengan perpustakaan di kota atau provinsi.
- 6). Perpustakaan umum yang diperuntukan bagi masyarakat tunanetra.
- 7). Perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang beroperasi secara keliling dengan mendatangi masyarakatnya dengan kendaraan.²⁴

Kelompok perpustakaan yang termasuk dalam kelompok perpustakaan umum sangat banyak, diantaranya adalah perpustakaan Nasional, perpustakaan wilayah dan perpustakaan Kabupaten.

3. Tujuan Perpustakaan Umum

Tujuan perpustakaan umum dapat dilihat sebagaimana berikut:

- a. Pendidikan, yaitu untuk mengembangkan diri, bagi semua tingkatan usia baik untuk perorangan maupun kelompok. Tujuan ini dikenal dengan konsep pendidikan seumur hidup.
- b. Informasi, yaitu sebagai sumber informasi yang akurat dan mutakhir.
- c. Kebudayaan, yaitu mendorong partisipasi dan apresiasi dalam berbagai kegiatan kebudayaan.
- d. Rekreasi, yaitu untuk membantu masyarakat baik perorangan maupun kelompok untuk mengisi waktu luang dengan kegiatan positif.²⁵

Perpustakaan umum dibuat mempunyai banyak tujuan yaitu tujuan pendidikan, sumber informasi, khazanah budaya dan tempat rekreasi. Dengan demikian perpustakaan mempunyai tujuan dan fungsi yang sangat kompleks.

²⁴ Sulistyio Basuki, *Periodisasi Perpustakaan Indonesia* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 1994), h. 47.

²⁵ Yuyu Yulia, *Materi Pokok Pengembangan Koleksi* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), hlm. 1.21.