

**PELAKSANAAN PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**SKRIPSI SARJANA S.1**

**Diajukan untuk memenuhi satu syarat memperoleh Gelar  
Sarjana Pendidikan Islam ( S.Pd.)**

**Oleh :**

**MUHAMMAD NOFRIANSYAH**

**NIM : 13290052**

**Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam**

**FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN FATAH**

**PALEMBANG**

**2017**

Hal : Pengantar Skripsi

Kepada Yth.  
Bapak Dekan Fakultas  
Ilmu Tarbiyah dan Keguruan  
UIN Raden Fatah Palembang  
Di-  
Palembang

*Assalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

Setelah diperiksa dan diadakan perbaikan-perbaikan seperti yang diminta, maka skripsi berjudul "PELAKSANAAN PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN". Yang ditulis oleh MUHAMMAD NOFRIANSYAH dengan NIM. 13290052, telah dapat diajukan sidang munaqosyah Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

Demikian, atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh.*

Pembimbing I



Dra. Hj. Choirunniswah., M.Ag.  
NIP.197008211996032002

Palembang, Agustus 2017

Pembimbing II



Drs. SaifulAnnur., M.Pd.  
NIP.197012081996032002

**Skripsi Berjudul**

**PELAKSANAAN PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

**Yang ditulis oleh saudara MUHAMMAD NOFRIANSYAH, NIM 13 29 0052  
telah dimunaqosyahkan dan dipertahankan  
didepan Panitia Penguji Skripsi  
pada tanggal, 29 Agustus 2017**

**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Pendidikan (S. Pd)**

**Palembang, 29 Agustus 2017  
Universitas Islam Negeri Raden Fatah  
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**

**Panitia Penguji Skripsi  
Sekretaris**

**Ketua**



**M. Hasbi, M.Ag.  
NIP.19760131 200501 1 002**



**Kris Setyaningsih, S.E., M.Pd.I.  
NIP.19640902 19900 2 002**

**PengujiUtama 1 : Drs. H. M. Hasbi Ashsiddiqi, M.Pd.I.  
NIP. 19560220 198503 1 002**



**AnggotaPenguji II :Dr. Leni Marlina, M.Pd.I.  
NIP. 19790828 200701 2 019**



**Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan**



**Prof. Dr. Kasnyo Harto, M. Ag.  
NIP. 19710901 199703 1 004**

## **MOTTO**

**” HIDUP BUTUH DUIT”**

**DOA, USAHA, IKHTIAR, TAWAKAL**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

**Dengan senantiasa memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT, kupersembahkan skripsi ini untuk:**

- 1. Allah SWT. Tanpa ridha dan barokah yang diberikan-Nya skripsi ini akan tiada berguna.**
- 2. Ayahanda tercinta (Erwan Syahran) dan ibundaku tersayang (Yuniarti) yang selalu mendo’akan, menginspirasi serta memotivasi Ananda tanpa henti.**
- 3. Keluarga besarku tercinta yang telah memotivasiku dalam proses perkuliahan serta saudara-saudara kandungku tersayang (Muhammad affan Pratama, Muhammad Syafri Syahputra, Muhammad Ridho, Dinda Rizka Amalia, Muhammad Aji Akbar Nugraha) yang slalu memberikan semangat dan do’a tiada henti.**
- 4. Dosen Pembimbing Ibu Dra.Hj. Choirun Niswah,M.Ag dan Bapak Drs.Saiful Annur,M.Pd. dan ibu Dr. Fitri Oviyanti,M.Ag sebagai PA ku tanpa ketulusan dan keiklasannya maka tidak akan ada kemanfaatan ilmu yang didapat.**
- 5. Sahabat MPI ku, Nur Aprilita, Nurlena, Marlin Ariansyah, dan teman-teman MPI B 2013 yang saya sayangi, terimakasih atas partisipasinya selama ini.**
- 6. Almamaterku UIN Raden Fatah Palembang tempat aku menimba ilmu.**

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillah* rabbil'alam, segala puji dan syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat, taufik dan hidayah-Nya serta kekuatannya yang diberikan kepada peneliti, sehingga akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik tepat pada waktunya. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikutnya yang selalu dijadikan tauladan tetap istiqomah di jalan-Nya.

Skripsi yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan” dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Manajemen Pendidikan Islam (S.Pd) di program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.

Tidak lupa Penulis mengucapkan terimakasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada:

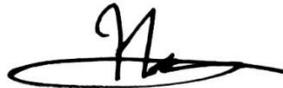
1. Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan rahmat yang tiada hentinya.
2. Bapak Prof. Drs. H. M. Sirozi, M.A., Ph.D. selaku Rektor UIN Raden Fatah Palembang.
3. Bapak Prof. DR. H. Kasinyo Harto, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.
4. Bapak M. Hasbi, M. Ag., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang.
5. Ibu Dr. Fitri Oviyanti, M.Ag. selaku PA ku dan Ibu Dra. Hj. Choirun Niswah, M.Ag selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Saiful Annur, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu tulus dan ikhlas untuk membimbing dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini.
6. Penguji yang telah memberikan saran dan masukkan dalam penyempurnaan skripsi ini.
7. Seluruh Staf pengajar Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan khususnya staf pengajar Prodi Manajemen Pendidikan Islam yang telah sabar memberikan bimbingan serta ilmunya selama mengikuti perkuliahan.
8. Para staf Karyawan Perpustakaan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang yang telah membantu memfasilitasi kemudahan dalam mencari literature untuk skripsi ini.
9. Bapak Drs. Suhana., Ibu Dra. Hurmah HN., beserta staf Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang sudah membantu serta membimbing saya dalam melakukan penelitian.

11. Saudara- Saudari kandungku Muhammad Affan Pratama, Muhammad Syafri Saputra, Muhammad Ridho, Dinda Riska Amalia dan Muhammad Aji Akbar Nugraha, serta saudara-saudaraku yang lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun materil sehingga skripsi ini terselesaikan.
12. Rekan penelitian David Warindra yang telah membantu dan memberi masukan serta semangatnya kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabat perkuliahan terhebat David Warindara, Marlin Ariansyah, Nur Aprilita, Nurlena yang selalu memberikan keceriaan dan motivasi untuk selalu semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
14. Rekan-rekan Pendidikan MPI 2013 khususnya kelas MPI B yang telah banyak memberikan pelajaran hidup, kenangan dan cerita indah selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan Skripsi ini nantinya. Akhirnya, penulis juga berharap agar Skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Palembang, Agustus 2017

Penulis,



Muhammad Nofriansyah

NIM. 13290052

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	v
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xi
<b>BAB IPENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Batasan Masalah dan Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	7
D. Kajian Pustaka .....	8
E. Definisi Operasional.....	11
F. Metodologi Penelitian.....	12
G. Sistematika Penulisan .....	18
<b>BAB II LANDASAN TEORITIS</b> .....	<b>20</b>
A. Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan prov. Sumsel .....	20
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi .....	39
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>42</b>
A. Sejarah Dinas Perpustakaan Prov. Sumsel .....	42

B. Visi dan misi Dinas Perpustakaan Prov. Sumsel .....	46
C. Sarana dan struktur organisasi Dinas Perpustakaan Prov. Sumsel.....	47
D. Tugas dan Tanggung Jawab Tenaga Pustakawan .....	55
E. Jenis- jenis layanan di Dinas Perpustakaan Prov. Sumsel .....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>67</b>
A. Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.....	67
B. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan .....	75
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>76</b>
A. Simpulan .....	76
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>79</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 jumlah pegawai berdasarkan golongan .....	56
Tabel 3.2 jumlah pegawai berdasarkan jejang pendidikan .....	56
Tabel 3.3 rincian pegawai berdasarkan jumlah .....	57
Tabel 3.4 rekap data koleksi.....	59

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Prov. Sumsel.....	50

## ABSTRAK

Skripsi ini membahas tentang'' Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan'', bahwasanya di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki koleksi buku yang beragam serta dapat dimanfaatkan seluruh lapisan masyarakat Sumatera Selatan dari golongan anak-anak, remaja, orang dewasa sampai tua. Sebagai sumber pusat pengetahuan yang ada di Sumatera Selatan juga memiliki jenis-jenis layanan perpustakaan, yang dimana jenis-jenis tersebut antara lain: layanan teknologi informasi, layanan tempat pertemuan, layanan internet, layanan rujukan, layanan pemanfaatan koleksi deposit, layanan perpustakaan keliling, layanan pandang dengar, layanan bercerita dan mendongeng dan layanan seminar.

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian yaitu penelitian lapangan(*field research*), pendekatan penelitian menggunakan naturalistic atau sering disebut dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini adalah informan kunci(kepala perpustakaan), dan informan pendukung(kasub layanan, pegawai, pemustaka). Jenis data penelitian ialah data kualitatif, dan sumber data adalah sumber data primer dan sumber data sekunder yaitu data penunjang berupa referensi yang berhubungan dengan pelaksanaan pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentas. Teknik analisis data yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah berjalan cukup baik hal tersebut dibuktikan, Layanan penelusuran informasi sangat membantu pengunjung dalam mencari bahan pustaka yang diinginkan. Sedangkan layanan sirkulasi tempat pengunjung meminjam atau mengembalikan buku yang telah dipinjamnya selama waktu tertentu, dan ada layanan internet layanan ini tempat dimana seorang pengunjung bisa memanfaatkannya untuk mencari Data melalui Web, kemudian ada layanan audio visual layanan ini tempat pemutaran audio ketika ada pengunjung khususnya anak-anak sekolah yang datang dan mau memutar film yang diminati baru layanan ini digunakan. Dan ada juga layanan perpustakaan keliling layanan perpustakaan keliling ini dilaksanakan ketika ada undangan dari pihak sekolah atau pihak yang menginginkan perpustakaan keliling barulah layanan perpustakaan keliling ini dilaksanakan, kemudian layanan rujukan layanan rujukan ini tempat seorang pengunjung ingin penelitian di Dinas perpustakaan provinsi Sumatera

Selatan. Kemudian ada faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Jumlah pegawai yang memadai, Didukung oleh masyarakat sekitar. Dan Seluruh layanan Perpustakaan dilengkapi oleh IPTEK.

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kemajuan suatu bangsa ditentukan oleh kualitas Sumber Daya Manusianya. Kualitas Sumber Daya itu sendiri dapat dikembangkan melalui pendidikan. Pendidikan memegang peranan sebagai salah satu tonggak pembangunan negara dalam mencerdaskan bangsa. Pendidikan menurut Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal 1 ayat 1 adalah:

“usaha sadar dan terencana untuk mewujudkan suasana belajar dan proses pembelajaran agar peserta didik ataupun masyarakat secara aktif mengembangkan potensi dirinya untuk mempunyai suatu kekuatan spriritual keagamaan, pengendalian diri, kepribadian, kecerdasan, akhlak yang mulia, serta skill yang berguna untuk pribadi, masyarakat, bangsa, dan Negara”.<sup>1</sup>

Keberhasilan misi pendidikan akan bergantung pada lembaga pendidikan salah satunya yaitu perpustakaan. ”Perpustakaan adalah sebuah ruangan bagian 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”.<sup>2</sup> Seiring dengan perkembangan zaman, perpustakaan dimasa sekarang tidak hanya berisikan bahan-bahan cetak saja, akan tetapi juga berupa bahan-bahan non cetak seperti kaset CD, foto, dan lain sebagainya.

---

<sup>1</sup>Undang-undang nomor 20 tahun 2003 *tentang Sisdiknas Pasal 1 Ayat 1*. hlm 29

<sup>2</sup>Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. ( Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2013), hlm.31

Pengertian Perpustakaan menurut Kep. Menpan No. 132/2003 adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus, dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya terdiri dari 1000 judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu. Dan kemudian ada juga jenis-jenis perpustakaan.

#### 1. 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.

#### 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).

#### 3. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus atau perpustakaan instansi adalah perpustakaan yang berada dan diselenggarakan oleh instansi pemerintahan maupun swasta untuk menunjang dan memperlancar tugas dan fungsi instansi tersebut/lembaga induknya.

#### 4. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada dalam suatu lembaga pendidikan tinggi, baik perpustakaan universitas, fakultas, institut, sekolah tinggi, maupun politeknik untuk menunjang proses belajar mengajar, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

#### 5. 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.<sup>3</sup>

Menurut ayat dibawah ini bahwa :

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ﴿١﴾ ﴿٩٦:١﴾ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ  
﴿٢﴾ (٩٦:٢) اِقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ﴿٣﴾ (٩٦:٣) الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ﴿٤﴾ (٩٦:٤) عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ ﴿٥﴾ (٩٦:٥)

1. Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang Menciptakan,
2. Dia Telah menciptakan manusia dari segumpal darah.
3. Bacalah, dan Tuhanmulah yang Maha pemurah,
4. Yang mengajar (manusia) dengan perantaran kalam[1589],
5. Dia mengajar kepada manusia apa yang tidak diketahuinya.

[1589] Maksudnya: Allah mengajar manusia dengan perantaraan tulis baca.

---

<sup>3</sup>Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta:Bumi Aksara,2016), hlm 219

Di dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, "pelayanan adalah perihal atau cara melayani".<sup>4</sup> Sedangkan menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendra, pelayanan adalah proses penyebarluasan segala informasi kepada masyarakat luas.<sup>5</sup>

Sedangkan menurut Nasution "Perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan adalah kesibukan. Bahan pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukan." jelas bahwa perpustakaan adalah pelayanan. Tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan, karena itu perpustakaan di indentikan dengan pelayanan. Agar tangkap terhadap kepentingan penggunanya. Perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka sewaktu-waktu di perlukan. Kegiatan menyediakan bahan pustaka inilah yang menjadi profesi seorang pustakawan. Penting atau tidaknya perpustakaan tergantung pula pada kemampuan untuk menyediakan bahan pustaka secara tepat dan akurat.<sup>6</sup>

kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan merupakan ujung tombak dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan. Dalam pelayanan itu sendiri memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/ sarana, staff dan pengguna.<sup>7</sup> Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar. Bila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing diselenggarakan asal jadi, maka pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan.

---

<sup>4</sup>Dapartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Ed. Ketiga*, hlm 284

<sup>5</sup>Pawit M. Yusuf dan Yaya suhendra, *Pedoman Penyenggaraan Perpustakaan Sekolah*, hlm.

<sup>6</sup>Dini Kurniasari, *Sistem Perpustakaan*, (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2002), Hal 93. ,2009), hlm 20

<sup>7</sup>Mudhoffir, *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. (Bandung: Remadja Karya, 1986), hlm 64

Dalam kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara masyarakat pengguna dengan perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pengguna. Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayagunaan dan penyebarluasan secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna.

Menurut Soetminah, pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

1. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
2. Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya.
3. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.<sup>8</sup>

Dalam rangka memberi pelayanan yang baik, pelayanan pusat dokumentasi juga berorientasi pada kebutuhan para pengguna yang dilayani seperti yang diungkapkan oleh Muchyidin;

”Suatu pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat mengenai sasaran, dalam arti sesuai dengan kebutuhan dan tuntunan para pemakai perpustakaan dan ada timbal balik antara pemakai perpustakaan dan perpustakaan”.<sup>9</sup> Dan pelayanan juga memiliki jenis-jenis pelayanan perpustakaan seperti, layanan penelusuran informasi, layanan audiovisual, layanan fotokopi, layanan perpustakaan keliling, layanan internet, layanan rujukan, layanan pemanfaatan sumber informasi, layanan konsultasi komunikasi dan informasi, layanan pelatihan dan penyuluhan, layanan peminjaman koleksi dan sumber informasi, layanan penyediaan fasilitas.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup>Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*.(Yogyakarta: Kanisius, 1992), hlm 17

<sup>9</sup>Muchyidin, *Organisasi: Struktur dan Proses*.(Jakarta: LPTK,1982), hlm 13

<sup>10</sup>Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta:Bumi Aksara,2016), hlm 219

Dari hasil observasi awal yang dilakukan tanggal 04 januari 2017 bahwasanya di dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki koleksi buku yang beragam serta dapat dimanfaatkan seluruh lapisan masyarakat Sumatera Selatan dari golongan anak-anak, remaja, orang dewasa sampai orang tua. Sebagai sumber pusat pengetahuan perpustakaan yang ada di Sumatera Selatan juga memiliki jenis-jenis layanan perpustakaan, yang mana jenis-jenis tersebut antara lain: layanan teknologi informasi, layanan tempat pertemuan, layanan internet, layanan rujukan, layanan pemanfaatan koleksi deposit, layanan perpustakaan keliling, layanan pandang dengar, layanan bercerita dan mendongeng dan layanan seminar.

Berdasarkan dari latar belakang di atas penulis bermaksud melakukan penelitian dengan judul *Pelaksanaan Pelayanan di Dinas PerpustakaanProvinsi Sumatera Selatan*.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan luasnya jenis layanan perpustakaan di atas, agar masalah tidak terlalu rumit dan tidak menyimpang dari sasaran serta terarah, maka penulis membatasi masalah sebagai berikut:

1. Layanan penelusuran informasi
2. Layanan perpustakaan keliling
3. Layanan internet
4. Layanan rujukan
5. Layanan audiovisual
6. Layanan sirkulasi

### **C. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah di atas, maka penulis membuat rumusan masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?
2. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?
3. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi Pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan?

### **D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis mengemukakan permasalahan, tentunya tidak terlepas dari tujuan dan manfaat yang hendak dicapai dalam penelitian.

#### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
- b. Untuk mengetahui faktor –faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

#### **2. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini yaitu sebagai berikut :

- a. Secara teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat di jadikan objek kajian ilmiah lebih lanjut, sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai acuan lembaga pendidikan

atau perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat.

b. Secara praktis

Hasil penelitian ini diharapkan juga dapat dijadikan salah satu sumbangan pemikiran bagi pustakawan dalam meningkatkan pelayanan perpustakaan kepada masyarakat.

### **E. Kajian Pustaka**

Sehubungan dengan penulisan skripsi tentang pelaksanaan pelayanan di perpustakaan daerah Sumatra Selatan, maka penulis mencantumkan beberapa referensi dalam penulisan skripsi ini, yaitu :

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mayasari tahun 2013''*Upaya Pengelolaan Bahan Pustaka Di Perpustakaan IAIN Raden Fatah Palembang*'' yang menggunakan penelitian kualitatif. Hasil penelitian bahwa pertama, keadaan bahan pustaka di perpustakaan IAIN Raden Fatah Palembang sudah sangat maksimal dengan koleksi yang cukup banyak ini perpustakaan IAIN Raden Fatah Palembang dapat dikatakan sudah memenuhi standar sebuah perpustakaan perguruan tinggi yang ideal. Kedua, dalam upaya pengelolaan bahan pustaka perpustakaan IAIN Raden Fatah Palembang sudah maksimal karena ditinjau dari hal peminjaman, hanya koleksi umum saja yang hanya boleh dipinjam sedangkan koleksi referensi koleksi-koleksi yang hanya dapat di baca di tempat atau di foto copy saja dan dalam klasifikasi bahan pustaka sudah menggunakan *system dewey decimal*

*classification*(DDC)ini. Dan ketiga, faktor yang mempengaruhi upaya pengelolaan koleksi bahan pustaka di perpustakaan IAIN Raden Fatah Palembang yaitu, faktor koleksi bahan pustaka, faktor pengguna,faktor pustakawan atau tenaga pengelola perpustakaan, faktor fasilitas atau sarana dan prasarana, faktor laboratorium,faktor dana,faktor manajemen.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh M.Firmansyah,2013”*Pengaruh PelayananPetugas Perpustakaan Sekolah terhadap Kunjungan Siswa di MAN 1 Palembang*” yang menggunakan penelitian kualitatif hasil penelitian bahwa pertama,pelayanan petugas perpustakaan di MAN 1 Palembang dalam kategori sedang,yaitu 30 rang respoden ( 54,55% ) dengan indikator siswa kadang-kadang saja mengisi buku ketika mengunjungi perpustakaan,cara untuk mendapatkan bahan bacaan yang di inginkan adalah pustakawan yang mencari buku-buku yang dibutuhkan. Untuk meminjam bahan bacaan kadang-kadang memerlukan syarat tertentu. Kedua, kunjungan siswa di MAN 1 Palembang dalam kategori sedang, yaitu 30 orang respoden (63,64%) dengan idikator motivasi siswa membaca adalah hanya mengisi waktu kosong,faktor yang sering dibaca adalah buku cerita/komik,prekuensi waktu baca siswa dalam bahan bacaan yang menarik perhatianadalah hanya memperhatikan bagian tertentusaja,siswa langsung membaca bahan bacaan yang menarik adalah membaca bagian yang menarik saja,ketiga,terdapat pengaruh positif yang signifikasi antara pelayanan dan petugas perpustakaan dengan kunjuangan siswa di MAN 1 Palembang,berdasarkan analisa

statistic, bahwa  $r_{xy}$  lebih besar dari pada  $r$  table, baik dari pada taraf signifikan 5% maupun 1% atau  $0,273 < 0,435 > 0,354$ .

Menurut penelitian oleh Hendrianah, 2008 "Pengaruh Manajemen di Perpustakaan Sekolah terhadap Minat Baca Siswa di Sekolah SMA Muhammadiyah 7 Palembang" jenis penelitian ini kuantitatif menyatakan bahwa manajemen perpustakaan sekolah SMA Muhammadiyah 7 Palembang dalam kategori sedang, yaitu 62 orang responden (65,96%) dengan indikator koleksi bahan pustaka kurang lengkap, penataan kurang baik, letak koleksi pustakawan kadang-kadang berada di tempat, memberikan peringatan, dan memberikan penghargaan. Minat baca siswa Muhammadiyah 7 Palembang dalam kategori sedang yaitu 68 orang responden (72,74%) dengan indikator motivasi membaca mengisi waktu kosong membaca siswa 1 hari 1 jam, membaca menjelang ulangan, membaca bahan bacaan yang menarik, hanya ingin mendapatkan nilai, memahami bagian yang pentingnya saja.

Menurut penelitian oleh Alam Sari, 2008 "Optimalisasi Perpustakaan dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Siswa Pada Buku Agama di SLTP Negeri 29 Palembang," yang isinya membahas tentang Optimalisasi Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan dan pengaruhnya yang signifikan antara optimalisasi perpustakaan terhadap pelayanan kepada siswa.

Setelah meninjau dari beberapa penelitian yang telah dilakukan, bahwa belum ada yang membahas tentang pelaksanaan pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatra Selatan, karena berdasarkan penelitian diatas, penelitian Mayasari fokus kepada Upaya Pengelolaan Bahan Pustaka Perpustakaan IAIN Raden Fatah

Palembang penelitian M.Firmansyah memfokuskan kepada Pengaruh Pelayanan Petugas Perpustakaan Sekolah terhadap Kunjungan Siswa di MAN 1 Palembang, sedangkan penelitian Hendrianah pada tahun 2008 memfokuskan kepada Pengaruh Perpustakaan di Sekolah terhadap Minat Baca Siswa di Sekolah SMA Muhammadiyah Palembang, sedangkan penelitian Alam Sari pada tahun 2008 memfokuskan kepada Optimalisasi Perpustakaan dalam Upaya Peningkatkan Pelayanan Siswa pada Buku Agama di SLTP Negeri 29 Palembang.

## **F. Definisi Operasional**

### 1. Implementasi

Implementasi adalah proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau novasi dalam suatu tindakan praktis yang memberikan efek balik berupa perubahan, pengetahuan, keterampilan nilai dan sikap.<sup>11</sup>

### 2. Pelayanan

Pelayanan adalah kegiatan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (consumer atau yang di layani), yang bersifat tidak terwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan bersifat tidak dapat di raba. Artinya pelayan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.<sup>12</sup>

Pelaksanaan pelayanan adalah suatu layanan kepada masyarakat agar pelayanan yang ada diperpustakaan dapat di gemari dan dikenal oleh masyarakat luas dan

---

<sup>11</sup>E.Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2002), Hal 93.

<sup>12</sup>*Ibid*, hlm 242

perpustakaan juga tidak dikenal sebagai gudang buku tetapi tepat menambah wawasan dalam mencari ilmu yang banyak dalam dunia pendidikan.

## **G. Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian adalah strategi umum yang dianut dalam pengumpulan dan analisis data yang diperlukan, guna menjawab persoalan yang sedang diselidiki atau diteliti.<sup>13</sup>

### 1. Pendekatan penelitian

Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif artinya penelitian yang dilakukan dengan menjelaskan, menerangkan dan menguraikan pokok permasalahan yang hendak dibahas dalam penelitian ini kemudian ditarik kesimpulan secara deduktif.<sup>14</sup>

### 2. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, yakni penelitian yang berusaha menggambarkan, menginterpretasikan, mendeskripsikan atau menjelaskan objek, peristiwa maupun kejadian yang berlangsung pada saat penelitian sesuai apa adanya.<sup>15</sup> Penelitian deskriptif ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang pelaksanaan pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

---

<sup>13</sup>Arif Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007), Hal 43.

<sup>14</sup>Saiful Annur, *metodologi penelitian*, (Palembang: Hal 29.

<sup>15</sup>Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007), hlm. 157

### 3. Informen penelitian

Informen penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberi informasi tentang situasi dan latar penelitian. Jadi ia harus mempunyai banyak pengalaman tentang latar penelitian.<sup>16</sup> Diperkirakan orang yang menjadi informen ini menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari obyek penelitian. Informen pokok adalah kepala pustakawan, dan didukung oleh kepala bidang layanan dan pegawai perpustakaan daerah Sumatera Selatan.

### 4. Jenis data dan sumber data

#### a. Jenis data

Jenis data yang dihimpun dalam penelitian ini adalah data Kualitatif, yaitu meliputi jenis-jenis pelayanan perpustakaan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Sumatera Selatan.

#### b. Sumber data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan sumber data primer dan sekunder.

- 1) Sumber data primer yaitu sumber data yang diterima dari tangan pertama<sup>17</sup>, yaitu kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Staf Layanan Perpustakaan dan Pemustaka. Data ini diperoleh dan dikumpulkan peneliti langsung dari lapangan pada proses penelitian melalui wawancara, observasi dan catatan di lapangan

---

<sup>16</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011), hlm.132

<sup>17</sup>Annur, Op.Cit., hlm.106

2) Sumber data sekunder yaitu sumber informasi yang diterima dari tangan kedua<sup>18</sup>, yaitu data yang sudah diolah dalam bentuk dokumen-dokumen, jurnal dan arsip yang ada di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Keseluruhan sumber dan jenis data yang diuraikan pada dasarnya bergantung pada peneliti untuk menjaringnya, dengan kata lain peranan manusia sebagai alat atau instrumen peneliti besar sekali dalam penelitian kualitatif.<sup>19</sup> Dengan demikian peneliti harus memilih sumber dan jenis data yang sesuai dengan fokus penelitian.

#### 5. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, melalui :

##### a. Teknik observasi

Teknik observasi yaitu untuk mengamati secara langsung serta mencatat secara sistematis tentang fenomena-fenomena yang akan terjadi di lokasi penelitian mengenai jenis-jenis pelayanan perpustakaan, pelaksanaan pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanandi Dinas perputakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Pada awal observasi ke lokasi penelitian hanya mengamati dan melihat aktivitas informen dan keadaan lingkungan perpustakaan Provinsi dan membuat catatan dan hal lain adalah observasi awal. Proses tersebut dilakukan dengan sangat hati-hati agar tidak menimbulkan kecurigaan. Oleh karena itu lama kelamaan peneliti

---

<sup>18</sup>Ibid, hlm.107

<sup>19</sup>Lexy J. Moeleong, Op.Cit, hlm.178

menjalin persahabatan yang lebih dekat dengan informen tersebut dengan harapan agar lebih mudah memperoleh data. Setelah kehadiran peneliti dapat diterima barulah kegiatan observasi dilakukan dengan tidak memperlihatkan kisi-kisi yang akan di amati.<sup>20</sup>

b. Teknik Wawancara

Teknik wawancara yaitu dengan cara mengajukan pertanyaan guna memperoleh data yang lebih mendalam dan untuk mengkomparasikan data yang diperoleh melalui observasi. Peneliti menggunakan teknik ini untuk memperoleh data terhadap kondisi subjektif jenis-jenis pelayanan perpustakaan terhadap masyarakat, pelaksanaan pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Berdasarkan ajuran Lincoln dan Guba yang dikutip oleh faisal dan annur, maka langkah-langkah wawancara penelitian ini adalah.<sup>21</sup>

- 1) Menetapkan kepada siapa wawancara dilakukan.
- 2) Menetapkan pokok masalah yang menjadi bahan pembicaraan.
- 3) Mengawali atau membuka alur wawancara.
- 4) Melangsungkan wawancara.
- 5) Menulis hasil wawancara.
- 6) Mengidenfikasikan hasil wawancara.

---

<sup>20</sup>*Ibid*, hlm, 96

<sup>21</sup>*Ibid.*, hlm. 99

c. Teknik Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data yang objektif mengenai sejarah berdirinya perpustakaan provinsi Sumatera Selatan, visi, misi, dan tujuan, keadaan pegawai perpustakaan provinsi Sumatera Selatan, keadaan sarana dan prasarana perpustakaan provinsi Sumatera Selatan, dan struktur organisasi perpustakaan provinsi Sumatera Selatan.

6. Teknik Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan teknik analisis data yang digunakan oleh Miles dan Huberman, sebagai berikut:<sup>22</sup>

a. Reduksi Data

Reduksi data yaitu proses penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan yang melalui beberapa tahap, yaitu: membuat ringkasan, mengkode, menulis tema, membuat gugusan, membuat partis dan membuat memo.

b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memungkinkan adanya penarikan kesimpulan, dan pengambilan tindakan. Jadi dalam penelitian kualitatif ini data disajikan secara sistematis dalam bentuk naratif untuk menggambarkan tentang “pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.”.

---

<sup>22</sup>Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014), hlm.246

c. Verifikasi (Penarikan Kesimpulan)

Verifikasi data/penarikan kesimpulan adalah makna-makna yang muncul dari data yang ada harus diuji kebenarannya, kecocokan apakah valid atau tidak,<sup>23</sup> sehingga data dapat digunakan oleh peneliti. Verifikasi data yang dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang peneliti kemukakan, dengan demikian verifikasi diharapkan dapat memberikan sebuah kesimpulan dari sebuah data yang kebenarannya dapat dipertanggung jawabkan.

d. Triangulasi

Triangulasi ini merupakan suatu cara memandang permasalahan atau objek yang di evaluasi dari berbagai sudut pandang, bisa di pandang dari banyaknya metode yang dipakai atau sumber data, tujuannya agar dapat melihat objek yang di evaluasi dari berbagai sisi, triangulasi dilakukan untuk mengejar atau mengetahui kualitas data yang di tanggung jawabkan.<sup>24</sup>

Pengertian lain mengatakan definisi Triangulasi yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data untuk keperluan pengecekan data yang telah diperoleh. Hal ini peneliti lakukan dengan cara:

1. Membandingkan data hasil observasi dengan data hasil wawancara. Hasil observasi di lapangan, peneliti bandingkan dengan berbagai hasil wawancara dengan kepala Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Sehingga diketahui bahwa data yang diperoleh adalah sah.

---

<sup>23</sup>*Ibid*, hlm. 246

<sup>24</sup>Suharsimi Arikunto dkk, *Evaluasi Program Pendidikan*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2017), hlm

2. Membandingkan dengan keadaan dan perspektif seseorang yang berbagai pendapat dan pandangan kepala perpustakaan yang ada di perpustakaan Provinsi tersebut. Hal ini peneliti lakukan dengan membandingkan berbagai pendapat kepala perpustakaan berkaitan dengan fokus penelitian.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi dokumen. Hal ini peneliti lakukan dengan mengamati layanan yang ada di perpustakaan serta dokumen-dokumen lainnya.
4. Terakhir untuk memastikan keabsahan data peneliti melakukan *cross check* data terhadap hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Barulah ditarik kesimpulan setelah hasilnya benar-bener terbukti keabsahannya.

#### **H. Sistematika Pembahasan**

Penulis skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut

Bab I : Pendahuluan meliputi latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian pustaka, kerangka teori, devinisi konseptual, metodologi penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data dan sistematika pembahasan.

Bab II : Landasan teori berdasarkan literatur yang relevan yang meliputi pengertian pelayanan, jenis- jenis pelayanan, hakikat dan asas pelayanan, fungsi dan tujuan pelayanan, sistem pelayanan, faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Bab III : Gambaran umum lokasi penelitian yang menguraikan tentang sejarah berdirinya Dinas perpustakaan Provinsi Sumatra Selatan, visi, misi dan tujuan,

keadaan pustakawan, keadaan pelayanan perpustakaan, keadaan buku perpustakaan serta struktur organisasi perpustakaan.

Bab IV : Hasil analisis dan pembahasan dengan studi banding antara teori dan kondisi di lapangan. Apakah antara dasar pemikiran yang dipaparkan dalam kajian teori ada kesuaian dengan hasil pemikiran, sehingga membantu pembaca penelitian ini mengetahui sejauh mana hasil-hasil tersebut dapat diterapkan dalam satu praktek.

Bab V : Penutup yang berisi kesimpulan dan saran.

## **BAB II**

### **PELAYANAN PERPUSTAKAAN**

#### **A. Pengertian Pelayanan Perpustakaan**

##### **1. Pelayanan Perpustakaan**

Di dalam kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan adalah perihal atau cara melayani.<sup>25</sup> Sedangkan menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Sehendra, pelayanan adalah proses penyebarluasan segala informasi kepada masyarakat luas.<sup>26</sup> Sedangkan menurut Nasution perpustakaan adalah pelayanan. Pelayanan berarti kesibukan. bahan-bahan pustaka harus sewaktu-waktu tersedia bagi mereka yang memerlukan.<sup>27</sup>

Dalam dictionary of library and Information Management bahwa pelayanan adalah kegiatan dalam suatu perpustakaan atau sumber informasi yang memberikan pelayanan kepada umum.<sup>28</sup> Dengan demikian pelayanan suatu perpustakaan meliputi segala sesuatu yang dibutuhkan oleh pengguna yang harus tersedia di perpustakaan. Selain itu juga pelayanan dapat diartikan sebagai kegiatan yang pelaksanaannya dilakukan dengan mengadakan hubungan, baik secara langsung maupun tidak langsung, terhadap pemustaka yang akan menggunakan jasa perpustakaan.<sup>29</sup>

##### **2. Hakikat dan Asas Pelayanan Perpustakaan**

Menurut Herlina, pelayanan perpustakaan pada hakikatnya merupakan pemberian segala informasi pemustaka perpustakaan dan penyedia segala sarana

---

<sup>25</sup>Dapartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Ed. Ketiga*, hlm 284

<sup>26</sup>Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendra, *Pedoman Penyegaraan Perpustakaan Sekolah*, hlm 69

<sup>27</sup>Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas terbuka, 2009), hlm 15

<sup>28</sup>*Dictionarty of library and Information Management* (1997:141)

<sup>29</sup>Dapartemen Agama RI Direktor Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, *Buku Pedoman : Perpustakaan Dinas* .2002.hlm 122

penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi”<sup>30</sup> Hal yang sama dikemukakan oleh Darmono yang mengatakan bahwa”pelayanan merupakan usaha atau kegiatan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya”. Hakikat layanan perpustakaan tersebut berimplikasi pada kegiatan perpustakaan, yaitu perpustakaan perlu menyediakan berbagai bentuk informasi yang dibutuhkan masyarakat tanpa melihat apakah informasi tadi betul-betul digunakan atau tidak. Selain itu perpustakaan perlu melakukan pengelolaan dan melakukan kegiatan pengorganisasian koleksi dengan baik sampai pada penyiapan segala sarana temu balik informasi yang telah dimilikinya baik berupa katalog maupun sarana penelusuran lainnya seperti indeks dan bahan-bahan perpustakaan lain.<sup>31</sup>

Dalam melaksanakan kegiatan layanan perpustakaan juga perlu memperhatikan asas layanan, yakni sebagai berikut :

- a. Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pengguna perpustakaan.
- b. Layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pengguna atau pemustaka perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.

---

<sup>30</sup>Herlina, *ilmu perpustakaan dan informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2007). hlm 111

<sup>31</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah : Penigkatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*,(Jakarta:PT Gramedia Widiasama,2007). hlm 165

- c. Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan mengoptimalkan fungsi layanan. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- d. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.<sup>32</sup>
- e. Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Berdasarkan kesimpulan diatas bawah hakikat dan asas pelayanan dapat diartikan bahwa layanan yang ada di perpustakaan perlu menyediakan berbagai bentuk informasi yang dibutuhkan masyarakat tanpa melihat apakah informasi itu benar-bener digunakan atau tidak, dan layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, dan menyeluruh dan tidak di pandang secara individual.

### **3. Macam – Macam Layanan Perpustakaan**

Layanan perpustakaan menurut Lasa Hs dalam bukunya, Kamus Kepustakawanan Indonesia, mengatakan bahwa pelayanan perpustakaan adalah suatu unit usaha yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Apabila dilihat dari dasar/basic pelayanan, maka perpustakaan merupakan layanan yang berbasis pada benda maujud/tangible goods. Apabila dilihat dari tujuan/goal, maka perpustakaan tidak berorientasi untuk memaksimalkan keuntungan/maximising profits. Apabila ditinjau dari sifatnya sebagai usaha layanan maka pelayanan perpustakaan memiliki karakteristik sebagai berikut :

---

<sup>32</sup>Herlina, *Op.Cit*, Hlm 113

- a. *La Intangibility* yaitu suatu pelayanan yang tidak berwujud atau tidak bisa dilihat maupun dirasakan sebelum pelayanan itu dinikmati. Untuk itu pemustaka perlu menemukan titik yang kelihatan menunjukkan bahwa pelayanan tersebut memiliki kualitas yang baik dengan cara melihat situasi fisiknya.
- b. *Inseparability* yaitu pelayanan yang biasanya diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang sama. Untuk itu perlu adanya interaksi antara pustakawan dan pemustaka dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas misalnya pendidikan pemustaka, dll.
- c. *Variability* yaitu kualitas pelayanan yang diberikan oleh seseorang yang berbeda dengan yang diberikan oleh orang lain. Hal ini sangat tergantung pada sikap dan perilaku pustakawan.
- d. *Perishability* yaitu suatu pelayanan yang tidak bisa disimpan untuk dipergunakan apa bila diperlukan. Misalnya pustakawan banyak kesibukan dan pemustaka meningkat jumlahnya. Untuk mengatasi ini perlu adanya fasilitas maupun dorongan yang memungkinkan pemustaka maupun melayani dirinya sendiri misalnya dengan penyediaan komputer, dll.

Selain unsur-unsur diatas, untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang baik maka perlu adanya sikap dan pandangan sebagai berikut:

- a. Pemustaka akan merasa puas setelah meninggalkan meja pelayanan.
- b. Pustakawan diharapkan menemukan cara pemecahan masalah yang sedang dihadapi pemustaka.
- c. Pemustakan hendaknya mematuhi saran pustakawan.
- d. Pemustaka akan merasa senang apabila pustakawan bersifat ramah, sopan, dan penuh kemitraan.
- e. Pada umumnya pemustaka tidak ingin terlalu dalam mendapatkan pelayanan.

- f. Suatu masalah tersendiri apabila pemustaka tidak memahami informasi yang mereka terima.<sup>33</sup>

Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa macam-macam Pelayanan Perpustakaan adalah memberikan suatu jenis pelayanan yang ada di perpustakaan agar seluruh layanan yang ada di perpustakaan bisa di manfaatkan oleh pemustakadengan baik.

#### **4. Sistem Pelayanan Perpustakaan**

Dalam merencanakan layanan di perpustakaan kita harus mempertimbangkan kondisi yang ada di perpustakaan. Ada dua sistem pelayanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan yaitu sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup.

##### **a. Sistem Pelayanan Terbuka (Open Access)**

Dalam sistem pelayanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada koleksi yang diinginkan dari rak. Petugas hanya mencatat apabila koleksi tersebut akan di pinjam serta dikembalikan.

Kebaikan dari layanan sistem terbuka adalah :

- 1) Pengguna dapat mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi dan merasa lebih puas karena dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan;
- 2) Pengguna dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan;

---

<sup>33</sup>Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (jakarta:Bumi Aksara, 2010). hlm 232

3) Tidak memerlukan banyak tenaga perpustakaan yang bertugas terutama dibagian sirkulasi sehingga bisa diberi tanggung jawab dibagian lain;

Kelemahan pada sistem terbuka adalah;<sup>34</sup>

- 1) Ada kemungkinan kehilangan buku relatif lebih besar;
- 2) Ada kemungkinan penempatan kembali buku di rak menjadi kacau karena ketika pengguna melakukan *browsing*. Buku yang sudah dicabut dari jajaran rak tidak tepat pengembaliannya.
- 3) Memerlukan ruang yang lebih luas untuk jajaran koleksi dan mobilitas pengguna lebih leluasa;
- 4) Membutuhkan keamanan yang lebih baik sehingga tidak menimbulkan berbagai eksekse seperti peningkatan kehilangan atau kerusakan bahan pustaka.

#### b. Sistem Pelayanan Tertutup (Closed Access)

Kebalikan dari sistem pelayanan terbuka adalah sistem pelayanan tertutup dimana pengunjung tidak boleh masuk ke ruangan koleksi, tetapi yang koleksi yang dibutuhkannya harus diambilkan oleh petugas. Penelusuran/pencarian koleksi harus melalui katalog. Petugas selain mencatat peminjaman dan pengembalian, juga mengambilkan dan mengembalikan koleksi ke rak.

Kebaikan layanan tertutup adalah;

- 1) Jajaran koleksi tetap terjaga kerapiannya;
- 2) Kemungkinan kecil terjadinya kehilangan atau perobekan bahan pustaka;
- 3) Tidak memerlukan ruangan yang terlalu luas;

---

<sup>34</sup>Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*, (jakarta:Kdt, 2004). hlm 23

4) Untuk koleksi yang rentan terhadap kerusakan maka sistem ini dapat dilakukan.

Kelemahan layanan sistem tertutup adalah :

- 1) Pengguna tidak dapat melakukan *browsing* bahan pustaka di jajaran rak sehingga pengguna tidak dapat menemukan alternatif lain dari bahan pustaka yang diperlukan;
- 2) Memerlukan banyak waktu dan petugas untuk memenuhi permintaan pada bagian permintaan dan pengguna harus menunggu lebih lama;
- 3) Judul buku yang dipilih pengguna tidak selalu sesuai dengan pembahasan yang diinginkan, pengguna hanya mengetahui ciri-ciri kepengarangan dan ciri fisik bahan pustaka yang merupakan informasi yang sangat abstrak sehingga sering terjadi bahan pustaka tidak sesuai dengan yang diperlukan.<sup>35</sup>

dapat diartikan bahwa kedua sistem pelayanan di atas memiliki kelebihan dan kelemahannya masing-masing. Hal ini tergantung kepada peraturan yang ada di perpustakaan masing-masing. Kedua Sistem ini sama-sama memiliki kegiatan meminjamkan, dan mengembalikan bahan pustaka kepada perpustakaan tersebut.

## **5. Tujuan dan Fungsi Pelayanan Perpustakaan**

### **a. Tujuan Pelayanan Perpustakaan**

Tujuan layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan di tata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh

---

<sup>35</sup>Herlina, *Op.Cit*, hlm 114

pemakai. Pemanfaatan bahan pustaka secara maksimal dapat tercapai apabila perpustakaan dikelola secara baik dan benar, menyelegarakan layanan bahan pustaka, kegiatan penyebaran informasi, ditujang dengan kegiatan promosi perpustakaan serta penciptaan lingkungan yang dapat menumbuhkan penigkatan minat baca.

#### **b. Fungsi Pelayanan Perpustakaan**

Fungsi layanan perpustakaan secara umum dapat dikatakan bahwa fungsi kegitan layanan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkan guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka/ sumber informasi yang ada. Masing – masing jenis perpustakaan memiliki tujuan penyelenggaraan yang berbeda, demikian pula fungsi layanan perpustakaan.<sup>36</sup>

Dari uraian diatas bahwa tujuan dan fungsi layanan perpustakaan ialah sama-sama saling memanfaatkan bahan pustaka, apabila bahan pustaka yang tersusun rapi dan dan tertata tidak di dimanfaatkan oleh pemustaka maka bahan pustaka tersebut tidak berguna bagi pemustaka.

### **6. Jenis-jenis Pelayanan Perpustakaan**

Ada beberapa para ahli mengungkapkan bahwa jenis-jenis pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

#### **a. Layanan Sirkulasi**

---

<sup>36</sup>Ibrahim Bafedal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 1996), hlm

Layanan sirkulasi yaitu layanan yang berkaitan dengan peredaran bahan pustaka termasuk diantaranya keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan (SKBP) untuk mahasiswa yang akan diwisuda.

- 1. Pengawasan Sirkulasi;** Fungsi utama dari pengawasan sirkulasi terdiri dari pendaftaran anggota (keanggotaan), peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, layanan temu-balik, pemesanan (reservasi) dan pembuatan surat keterangan bebas dari tagihan.
- 2. Pendaftaran Anggota;** Untuk dapat meminjam bahan pustaka, seorang pengguna perpustakaan harus memiliki kartu tanda anggota (KTA). Untuk mendapatkan kartu tersebut, ia harus mendaftarkan diri sebagai anggota dengan mengisi kartu (formulir) registrasi dan menunjukan kartu identitas (*id card*) seperti kartu tanda penduduk, paspor, dan lain-lain.
- 3. Peminjaman;** Jika seorang ingin meminjam bahan pustaka, ia datang ke kaunter sirkulasi dan membawa bahan pustaka yang akan dipinjam (untuk sistem terbuka). Seorang petugas sirkulasi melakukan verifikasi terhadap bahan pustaka dan KTA peminjam. Ia kemudian mengambil kartu buku dari kantong kartu buku. Setelah membuat catatan transaksi, bahan pustaka dipinjamkan kepada peminjam sesuai dengan jangka waktu yang telah ditentukan.
- 4. Perpanjangan;** layanan perpanjangan peminjaman biasanya tersedia bagi peminjam. Peminjam dapat memperpanjang jangka waktu pinjamannya kecuali jika anggota yang lain memesan bahan pustaka tersebut melalui layanan

reservasi. Perpanjangan biasanya dilakukan dengan membawa bahan pustaka ke kaunter sirkulasi atau melalui lewat telepon. Setelah membubuhkan tanggal kembali yang baru pada lembar tanggal kembali pada bahan pustaka diberikan kembali kepada peminjam, dan kemudian kartu buku file kembali.

- 5. Pengembalian;** Untuk memproses pengembalian sebuah bahan pustaka, petugas sirkulasi harus mencari kartu buku yang difile berdasarkan nomor panggil dan subsunan tanggal kembali. Kartu buku tersebut kemudian dimasukkan kembali ke dalam kantong kartu buku, dan bahan tersebut siap untuk dikembalikan ke dalam rak. Jika suatu bahan terlambat dikembalikan, maka petugas sirkulasi menagih denda untuk keterlambatan.
- 6. Penagihan;** Bahan pustaka yang terlambat dikembalikan lebih dari satu minggu ditagih dengan mengirimkan surat tagihan ke alamat peminjam atau diumumkan pada papan pengumuman.
- 7. Layanan temu-balik;** Jika seorang pengguna perpustakaan tidak menemukan bahan pustaka yang diperlukannya di rak tetapi bahan tersebut tercantum di dalam *file katalog*, maka ia dapat meminta petugas sirkulasi untuk melakukan temu-balik. Petugas kemudian memberitahu pengguna kapan bahan tersebut akan dikembalikan.
- 8. Pemesanan(reservasi);** Bahan pustaka yang sedang dalam status dipinjam, dapat dipesan (*reserverd*) oleh seorang pengguna yang lain. Pengguna diminta untuk mengisi kartu reservasi dimana dicatat data tentang bahan yang dipesan dan data tentang pemesan.

**9. Surat keterangan bebas tagihan;** Beberapa perpustakaan, khusus perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan instansi menetapkan suatu peraturan bahwa setiap anggota yang akan meninggalkan institut atau instansinya, diharuskan untuk mengambil surat keterangan yang menyatakan bahwa yang bersangkutan bebas dari semua tagihan perpustakaan, termasuk denda yang belum dibayar.<sup>37</sup> menurut Pawit M. Yusuf dalam bukunya *'Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, mengungkapkan bahwasannya layanan sirkulasi ialah layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna dalam bentuk meminjamkan koleksi atau sumber-sumber informasi selama waktu, misalnya sehari, dua hari, satu bulan, atau bisa juga lebih. Pengguna diperbolehkan membawa pulang bahan-bahan bacaan milik perpustakaan selama waktu yang ditetapkan.<sup>38</sup> Sedangkan menurut Rahayuningsih dalam bukunya *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, mengatakan bahwa layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Adapun pengertian layanan sirkulasi menurut Rahayuningsih adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Adapun tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani pengguna yang akan meminjam buku-

---

<sup>37</sup>Herlina, *Op.Cit*, hlm 120

<sup>38</sup>Pawit, M. Yusuf, *Ilmu Informasi, Komunikasi dan kepustakaan*, (Jakarta: Bumi Akasara,2016), hlm 219

buku di perpustakaan, melayani pengguna yang akan mengembalikan buku-buku yang telah di pinjam dan membuat statistik pengunjung.<sup>39</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan kegiatan melayani pengguna perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya baik secara manual maupun elektronik.

#### **b. Layanan Rujukan (Referensi)**

layanan rujukan / referensi & informasi adalah layanan untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan biasanya bertugas satu orang pustakawan referensi yang siap untuk membantu pemakai.<sup>40</sup> Menurut Pawit M. Yusuf dalam bukunya *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*, mengemukakan bahwasannya layanan rujukan ialah memberikan layanan rujukan (referensi) kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan jawaban spesifik. Pelayanan rujukan merupakan proses komunikasi ini berlangsung antara pustakawan dan pengunanya. Setiap perpustakaan walau sekecil apapun tetap ada pelayanan rujukan ini, meskipun bentuknya masih sangat sederhana. Di perpustakaan desa, misalnya, pelayanan referensi ini bisa hanya berupa jawaban seorang petugas perpustakaan kepada setiap pengunjung akan pertanyaan-pertanyaan yang khusus.<sup>41</sup>

<sup>39</sup>Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Bumi Aksara, 2011).hlm

<sup>40</sup>Herlina, *Op.Cit*, hlm 122

<sup>41</sup>Pawit, *Op.Cit*, hlm 124

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan rujukan ialah tempat untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna.

### **c. Layanan Internet**

Yaitu layananan penggunaan terminal internet. Biasanya setiap penggunaan terminal internet dikenakan biaya sebesar per jam. Dan disediakan bon pemesanan (*booking*) pengguna terminal hanya diperkenankan untuk jangka waktu maksimum 2 (dua) jam jika penggunaannya ramai.<sup>42</sup> Menurut Pawit M.Yusuf bawasannya Perpustakaan di zaman sekarang sangat perlu menyediakan fasilitas layanan akses secara *online* kepada segenap penggunannya, baik yang berasal dari kalangan lembaga sendiri maupun yang datang dari kalangan lain. Ada dua jenis layanan akses terhadap informasi yang dikelola oleh perpustakaan. Masing-masing jenis perpustakaan berbeda dalam memberikan fasilitas aksesnya kepada penggunannya. Kalau perpustakaan umum, misalnya, maka hampir seluruh masyarakat yang ada di wilayah jangkauan pelayanannya, diberi hak akses terhadap informasi dan sumber-sumber informasi secara penuh. Misalnya, mereka diberi hak untuk bisa mengunduh (*dowlond*) *e-book, e-journal* atau sumber-sumber informasi yang lain di butuhkan, tanpa harus ada persyaratan yang memberatkan.<sup>43</sup>

Pengertian diatas dapat uraikan bahwa layanan internet tempat para pustaka mencari atau mengakses sumber-sumber informasi yang ingin dicari.

---

<sup>42</sup>Herlina, *Op.Cit*, hlm 123

<sup>43</sup>Pawit, *Op.Cit*, hlm 145

#### **d. Layanan Penelusuran Informasi**

Penelusuran informasi dengan komputer adalah kegiatan menemukan informasi bibliografi, data atau teks penuh (*full text*) melalui pangkalan data yang dibangun sendiri atau pangkalan data lain melalui jaringan kerjasama atau melalui CD-ROM.<sup>44</sup> Menurut Pawit M. Yusuf dalam bukunya *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan*. Mengungkapkan bahwa layanan Penelusuran informasi merupakan bagian yang sangat penting dalam pelayanan perpustakaan dan informasi. Prinsip pemanfaatan secara berulang semua jenis koleksi yang ada di perpustakaan memerlukan suatu sistem yang sanggup menyimpan sebanyak mungkin data atau informasi, untuk kemudian bisa diambil kembali jika dibutuhkan dalam waktu yang cepat. Metode mencari atau menemukan kembali informasi yang sudah disimpan di dalam perpustakaan itu yang dimaksud dengan konsep penelusuran informasi. Misalnya, ketika seorang pengunjung perpustakaan menanyakan tentang informasi mengenai kasus korupsi di Bank Bali yang melibatkan beberapa pejabat pemerintah pada tahun 1999, maka petugas perpustakaan mulai menelusuri di bagian mana informasi yang membahas masalah korupsi tersebut disimpan di perpustakaan.<sup>45</sup> Sedangkan menurut Purwono yang dikutip Muhammad Firmansyah, mengatakan yang dimaksud dengan penelusuran informasi adalah kegiatan menelusuri kembali

---

<sup>44</sup>Herlina, *Op.Cit*, hlm 126

<sup>45</sup>Pawit, *Op.Cit*, hlm 146

seluruh atau sebagian informasi yang pernah ditulis atau diterbitkan melalui sarana temu kembali informasi yang tersedia.<sup>46</sup>

Dari kesimpulan diatas bahwa layanan penelusuran informasi merupakan sebuah layanan informasi dalam unit informasi atau perpustakaan adalah bagian menemukan informasi yang diminta oleh pemakai, dan bagaimana memberikan suatu jalan kepada pemakai untuk menemukan informasi yang dikehendaki. Proses penelusuran informasi menjadi penting untuk menghasilkan sebuah temuan atau informasi yang relevan, akurat dan tepat.

#### **e. Layanan Pandang-Dengar (*Audio-visual*)**

Layanan ini merupakan kegiatan meminjamkan koleksi *audio-visual* kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam perpustakaan. Adapun bentuk koleksi pandang-dengar seperti: Silde, beningan dan pustaka renik yang hanya menampilkan citra (gambar), kaset pita, piringan hitam dan compact disk menampilkan bunyi, film dengan proyekturnya, kaset video melalui video, DVD playernya yang dapat menampilkan bunyi dan citra. Untuk keperluan kelompok, misalnya untuk mengajar atau seminar koleksi dan perlengkapannya dapat dipinjamkan keluar gedung perpustakaan.<sup>47</sup> Menurut Pawit M. Yusuf dalam bukunya *Ilmu Informasi, Komunikasi dan kepustakaa*, mengukapkan bawasannya

---

<sup>46</sup>Muhammad Firmansyah, *Kemampuan Penelusuran Sumber Informasi Online Oleh Dosen Inti Penelitian Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia*, (Depok:Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Program Studi Ilmu Perpustakaan Depok,2011). hlm 02

<sup>47</sup>Herlina, *Op.Cit*, hlm 127

Informasi yang dikandung dalam media audiovisual ini bermacam-macam misalnya video, televisi, dan film. Untuk media audio terdapat radio, untuk media visual terdapat *overhead projector*.

Dalam kajian akademik, kehadiran media *audio visual* di perpustakaan ataupun untuk keperluan pendidikan dan instruksional sangat diperlukan. Di dunia pendidikan dan instruksional, kehadiran media ini sangat berarti dalam membantu meraih capaian-capaian pendidikan. Hal ini pernah dikemukakan oleh Dwyer, tentang keunggulan jenis media ini jika digunakan untuk melaksanakan kegiatan instruksional, pengajaran, atau kegiatan komunikasi lainnya kepada sekelompok sasaran. Ia mengatakan bahwa belajar adalah 1% melalui rasa, 1,5% melalui sentuhan, 3,5% melalui penciuman, 11% melalui pendengaran, dan 83% melalui penglihatan.

Selanjutnya, Dwyer juga mengemukakan bahwa pada umumnya orang mampu mengingat 10% dari apa yang dibacanya, 20% dari apa yang didengarnya, 30% dari apa yang dilihatnya, dan 50% dari apa yang dilihat dan didengarnya.<sup>48</sup> Sedangkan menurut Dhimas Satyanggo Adi Pramono mengemukakan bahwa pelayanan *audio visual* merupakan salah satu yang tidak kalah penting dengan pelayanan-pelayanan lain yang ada di perpustakaan. Pelayanan *audio visual* bertugas menyediakan informasi-informasi *internal* maupun *eksternal* yang berbentuk CD (*softcopy*), terutama untuk menunjang kegiatan pendidikan, pengajaran dan penelitian. Layanan informasi melalui koleksi media elektronik dan pandang dengar,

---

<sup>48</sup>Pawit, *Op.Cit*, hlm 148

maksudnya adalah jenis koleksi yang bukan hasil cetakan, melainkan dari teknologi elektronik. Pemanfaatan layanan pada koleksi *audio visual* sangat menunjang kebutuhan pengguna untuk melaksanakan metode yang praktis. Sementara itu riset di Amerika Serikat yang dilakukan oleh *Industri Asosiasi Audio Visual* menyatakan bahwa buku kurang efektif dalam mengkomunikasikan informasi, orang hanya dapat mengingat 10% dari apa yang mereka baca. Sementara dengan melihat dan mendengar mereka dapat mengingat 50%.<sup>49</sup>

Dari kesimpulan diatas perlunya layanan *audio visual* ini, yang disajikan oleh perpustakaan guna untuk mengingat perkembangan teknologi, terlebih-lebih pada sarana atau media penampung informasi yang merupakan perbandingan antara citra (gambar) dan suara yang memberi manfaat bagi peningkatan kualitas penyampaian informasi dan daya ingat masyarakat pengguna perpustakaan.

#### **f. Layanan Fotokopi**

Ada operator untuk memotokopi bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna. Tidak dibenarkan untuk memotokopi secara utuh suatu bahan pustaka karena melanggar undang-undang hak cipta.<sup>50</sup> Menurut Pawit M. Yusuf dalam bukunya *Ilmu Informasi, Komunikasi dan Perpustakaan*, mengungkapkan bahwa Perpustakaan-perpustakaan yang relatif sudah memadai dan mampu biasanya menyediakan fasilitas pelayanan fotokopi bagi pengguna yang membutuhkannya. Hal ini dilakukan kepada berbagai jenis koleksi yang sifatnya tidak bisa dipinjamkan

---

<sup>49</sup>Dhimas Satyanggoro Adi Pramono'' *Pengelolaan Koleksi Pandang Dengar(Audio Visual)* di Upt Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta''hlm 117

<sup>50</sup>Helina, *Op. Cit*, hlm 128

secara langsung kepada penggunanya karena alasan langka atau termasuk ke dalam jenis koleksi khusus.

Jenis koleksi khusus dan langka memang tidak boleh dipinjamkan untuk dibawa keluar perpustakaan. Jika pengguna sangat membutuhkan informasi yang kebetulan ada pada jenis koleksi ini, maka pihak perpustakaan biasanya mengambil kebijakan untuk memfotokopikannya untuk pengguna dengan biaya yang ditentukan.<sup>51</sup>

Dari kesimpulan diatas bahwa layanan potokopi untuk memotokopi bagian-bagian dari suatu bahan pustaka yang diperlukan oleh pengguna.

#### **g. Layanan Perpustakaan keliling**

Perpustakaan keliling berbentuk mobil yang berisi buku-buku atau koleksi bahan bacaan lainnya yang dikelola secara khusus untuk tujuan dilayanan kepada kelompok anggota masyarakat yang secara teknis tidak terjangkau oleh sitem pelayanan perpustakaan umum terdekat. Dalam bahasa inggris di sebut dengan *mobile library* (perpustakaan yang bergerak) karena jenis perpustakaan ini mampu bergerak dari tempat satu ke tempat lainnya.

Sistem pegelolaannya secara umum sama dengan sistem pengelolaan pada perpustakaan-perpustakaan menetap (tidak bergerak), karena jenis perpustakaan ini bisa bergerak, maka jangkauan pelayanannya bisa diatur untuk kelompok anggota masyarakat tertentu yang dipilihnya. Biasanya prioritas pelaksanaan pelayanan perpustakaan keliling ini pada sekelompok masyarakat yang secara geografis sedikit terpencil, tatapi banyak jumlah penduduknya.

---

<sup>51</sup>Pawit, *Op. Cit*, hlm 150

Keunggulan-keunggulan dari sistem pelayanan perpustakaan keliling antara lain pada bentuk sajian pelayanannya yang relatif lebih menarik di bandingkan dengan model pelayanan perpustakaan pada umumnya yang mengharuskan pengguna datang langsung ke perpustakaan. Disini perpustakaanlah yang mendatangi pengunanya sehingga secara psikologis akan merangsang timbulnya keingintahuan masyarakat akan informasi dan sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan keliling tadi.<sup>52</sup> Menurut Supriyanto dalam bukunya *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*, mengungkapkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak (*mobile library*) dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum yang kotamadya yang menetap. Dapat dikatakan perpustakaan keliling mempunyai tugas perluasan perpustakaan umum kotamadya.<sup>53</sup> Sedangkan menurut Sulisty Basuki dalam bukunya *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, mengatakan bahwa perpustakaan keliling yaitu bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun air). Biasanya tugas ini merupakan bagian perluasan jasa dari sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan.<sup>54</sup>

---

<sup>52</sup>Pawit, *Ibid* ,hlm 153

<sup>53</sup>Supriyanto, *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*, (Jakarta: Bumi Aksara,2011)..hlm 21

<sup>54</sup>Sulisty Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1991), hlm 48

Dari kesimpulan diatas bahwa perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang dikembangkan pada perpustakaan umum, agar perpustakaan tersebut dapat melayani masyarakat dari suatu tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum kotamadya yang menetap.

## **B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Pelaksanaan Pelayanan Perpustakaan**

### **a. Faktor - Faktor Pendukung Layanan Perpustakaan**

Yang menjadi faktor pendukung suatu layanan perpustakaan yakni sebagai berikut:

1. Koleksi/Bahan pustaka merupakan faktor utama dalam layanan perpustakaan. Bahan pustaka dapat dilihat dari jenis dan bentuknya. Jenis bahan pustaka meliputi koleksi: tercetak, tergambar, terbentuk dan elektronik seperti: terekam, mikro, *web*. Adapun bentuk koleksi bahan pustaka dapat terbentuk seperti lembaran, lipatan, bendelan/jilidan, rekaman.
2. User atau pengguna adalah masyarakat yang datang untuk memanfaatkan koleksi yang ada. Agar dapat memberikan layanan yang baik maka pengelola perpustakaan harus memperhatikan latar belakang dari pengguna yang meliputi: usia, jenis kelamin, kedudukan/jabatan, status, pendidikan, sosial ekonomi, sosial budaya.
3. Tenaga atau pengelola perpustakaan, dalam hal ini perlu dibedakan antara tenaga fungsional (perpustakaan) dengan tenaga administrasi (non pustakawan). Disamping itu perlu diperhatikan bahwa pengelola

perpustakaan sebaiknya: memiliki pendidikan tenaga kepastakawan, memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi (TI), memiliki keterampilan bahasa, mengetahui kebutuhan pemakainya dan memiliki *sense of media*.

4. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang disediakan oleh perpustakaan demi memberikan layanan kepada user, yang meliputi: gedung atau ruangan, transportasi, peralatan komunikasi, peralatan teknologi informasi dan rambu-rambu perpustakaan.
5. Dana/anggaran/budget merupakan kesiapan biaya/anggran yang dapat dipakai dalam segala kegiatan di perpustakaan yang dapat diperoleh dari: APBN, APBD/DIPA, APB sendiri (*intrern*), subsidi yayasan, donatur, sponsorhip, masyarakat.
6. Manajemen merupakan sistem perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan, serta evaluasi kegiatan di perpustakaan yang meliputi kebijakan pengambilan suatu keputusan (*decision maker*).<sup>55</sup>

#### **b. Faktor-Faktor Penghambat Layanan Perpustakaan**

Yang menjadi faktor penghambat layanan perpustakaan yakni sebagai berikut:

1. Kurangnya bahan pustaka, yang menjadi faktor utamanya penghambat layanan perpustakaan. Bahan pustaka ini meliputi: tercetak, tergambar, terbentuk dan elektornik seperti: terekam, mikro, *web*. Adapun bentuk

---

<sup>55</sup>Desi Handayani, *layanan digital library pada perpustakaan Universitas Bina Darma Palembang*(jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, IAIN Raden Fatah Palembang, 2014), hlm 23

koleksi bahan pustaka dapat terbentuk seperti lembaran, lipatan, bendelan/jilidan, rekaman.

2. Koleksi bahan pustaka, yang kurang memadai sehingga minat baca di perpustakaan kurang di gemari oleh masyarakat.
3. Tenaga / pegawai perpustakaan, yang kurang memahami dalam media yang ada di perpustakaan. Sehingga pemustaka sedikit sulit untuk mengetahui peraturan yang ada di perpustakaan.
4. Fasilitas / sarana perpustakaan, yang kurang memadai bagi pemustaka seperti : gedung atau ruangan, transportasi, peralatan komunikasi, peralatan teknologi informasi dan rambu-rambu perpustakaan. Ini menjadi salah satu faktor penghambat layanan perpustakaan.
5. Dana/ anggaran yang kurang mendukung jika ada suatu kegiatan yang ada di perpustakaan.<sup>56</sup>

---

<sup>56</sup>*Ibid.*

## **BAB III**

### **KEADAAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

#### **a. Sejarah Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan adalah instansi Pemerintah yang berada dalam jajaran Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan, dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Nomor: 9 Tahun 2008 tentang susunan Organisasi Lembaga Teknis Pemerintah Sumatera Selatan dalam menegakan tugas pokok dan fungsi dengan mengacu pada Peraturan Gubernur Nomor: 40 Tahun 2008 tentang uraian Tugas Pokok dan fungsi (TUPOKSI) Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Adapun kronologis sejarah berdirinya Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera sebagai berikut,

Pada awal berdirinya Perpustakaan Tahun 1956 dengan nama **“Perpustakaan Negara”** yang pada saat itu berlokasi di jalan Kebon Duku 24 Ilir Palembang, dengan menepati ruangan seluas dua ruangan belajar SD. Kemudian dengan semakin berkembangnya jumlah koleksi, dan meningkatnya jumlah pengunjung, maka perpustakaan yang sudah berubah nama menjadi Perpustakaan Wilayah Depdikbud Provinsi Sumatera pindah ke jalan POM IX Taman Budaya Sriwijaya Palembang, dan kemudian sejak tahun 1987 sampai sekarang pindah ke jalan Demang Lebar Daun No. 47 Palembang dengan status gedung milik sendiri yang

dibangun khusus dengan letak dan luas gedung yang memadai guna menampung jumlah koleksi dan jumlah pengunjung.

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang berdiri pertama kali pada tahun 1956 dengan nama Perpustakaan Negara dikukuhkan atas dasar SK Mendikbud No.29103/1956. Beberapa tahun kemudian berubah nama menjadi Perpustakaan wilayah Depdikbud Provinsi Sumatera Selatan atas dasar SK Mendikbud No.095/0/1978.

Pada tahun 1980 dengan SK Mendikbud Nomor 0164/1980 berdiri Perpustakaan Nasional di Jakarta yang merupakan salah satu unit pelaksana teknis dibawah naungan Depdikbud. Tahun 2000 Keppres No.50 di perbaharui dengan dikembangkan Keppres No.67 Tahun 2008. Tahun 2001 dengan diberlakukannya otonomi daerah menjadi Badan Perpustakaan Provinsi dengan perda Nomor: 7 Tahun 2001 dan SK Gubernur No.215/2001.

Adapun sejarah mulai berdirinya sampai dengan keadaan sekarang sebagai berikut :

1. Pada tahun 1956, atas dasar SK Mendikbud RI No.29103 Tahun 1956 didirikan Perpustakaan Negara.
2. Pada tahun 1978, atas dasar SK Mendikbud RI No. 095/0/1978 Perpustakaan Negara berubah menjadi Perpustakaan Wilayah Depdikbud Provinsi Sumatera Selatan.
3. Pada tahun 1980, berdasarkan SK Mendikbud No. 0164/1980 didirikan Perpustakaan Nasional RI di Jakarta yang berada dibawah jajaran Depdikbud.

4. Pada tahun 1997, Keppres No. 50 Tahun 1997, Struktur Organisasi Perpustakaan Nasional RI di Jakarta dikembangkan dan di daerah dengan nama Perpustakaan Nasional Provinsi dengan Eselon II.
5. Dengan adanya peningkatan Eselon dan pengembangan organisasi, maka dengan SK Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 44 Tahun 1998 tentang Organisasi dan Tata Kerja Perpustakaan Nasional RI, maka Perpustakaan Nasional RI seluruh Indonesia menjadi dua type yaitu Type A dan Type B.
6. Pada tahun 2000, Keppres No. 50 Tahun 1997 diperbaharui dengan adanya Keppres No. 67 Tahun 2000.
7. Kemudian dengan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan No. 7 Tahun 2001 tanggal 31 Mei 2001 sebagai tercatum pada bab XI C pasal 40 D lampiran XI C (Lembaga daerah tahun 2001 No. 12), Perpustakaan Daerah Provinsi Sumatera Selatan atas dasar SK Gubernur Sumatera Selatan No. 215 tahun 2001.
8. Pada tahun 2007 atas dasar Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2008, maka menjadi Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, sedangkan untuk pelaksanaan tugas dan fungsi dengan mengacu pada Pergub No. 40 tahun 2008.

Berikut nama-nama kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sejak berdirinya pada tahun 1956 hingga tahun 2017 adalah sebagai berikut:

1. Dari tahun 1956 sampai dengan tahun 1958 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, A. Rani.

2. Dari tahun 1958 sampai dengan tahun 1956 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Taufik Nuskom.
3. Dari tahun 1964 sampai dengan tahun 1984 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Drs. MuslimRozali.
4. Dari tahun 1984 sampai dengan tahun 1992 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Sabtuson A. Rachman,BBA.
5. Dari tahun 1992 sampai dengan tahun 1995 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Drs. Ramli Thaher.
6. Dari tahun 1995 sampai dengan tahun 1998 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Drs. H. Idris Kamah.
7. Dari tahun 1998 sampai dengan tahun 2003 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Drs. H. Zainuddin Kamal, MM, MBA.
8. Dari tahun 2003 sampai dengan tahun 2005 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Drs. H. Soeparno Sjamsuddin, MM.
9. Dari tahun 2005 sampai dengan tahun 2006 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, Ir. H. Hafizar Hanafi.
10. Pada tahu 2006 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, H. Harun Al Rasyid, SH.
11. Dari tahun 2006 sampai dengan tahun 2007 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, H. Amir Massani, SH, MSI.
12. Dari tahun 2007 sampai dengan tahun 2008 perpustakaan dipimpin oleh Ibu, Hj. Euis Rosmiati, ST, MM.

13. Dari tahun 2008 sampai dengan Maret 2013 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, HM. Asnawi, HD, SH, M.Si.
14. Dari Mei 2013 sampai dengan April 2014 ditunjuk Bapak, Drs. Suhana sebagai Pelaksana Tugas (Plt) Kepala Badan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
15. Dari bulan Mei 2014 sampai dengan tahun 2015 perpustakaan di pimpin oleh Bapak, H. Maulana Aklil, SIP, Msi.
16. Dari tahun 2015 sampai dengan Juni 2016 perpustakaan dipimpin oleh Bapak, H. Kabulaman, SH, MH.
17. Dari tahun 2016 sampai dengan Desember 2016 perpustakaan dipimpin oleh Ibu, Plt. Misleni, SE, MM.
18. Dari tahun 2017 sampai dengan sekarang perpustakaan dipimpin oleh Bapak, H. Maulan Aklil, SIP, Msi.

**b. Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Adapun visi dan misi Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dapat diuraikan sebagai berikut ini:

**a. Visi**

*“Perpustakaan sebagai pusat informasi, menuju masyarakat Sumatera Selatan Gemar Membaca”*

**b. Misi**

Untuk menciptakan visi tersebut Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai misi sebagai berikut:

1. Mengembangkan dan mendayagunakan koleksi baik tercetak maupun terekam dan bentuk lainnya secara maksimal dengan memanfaatkan teknologi informasi di dalam pengelolaannya.
2. Mengembangkan Sumber Daya Perpustakaan melalui peningkatan sarana prasarana, kompetensi Sumber Daya Manusia dan tata kelola administrasi yang baik.

**c. Gedung, Ruang dan Perlengkapannya Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan**

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terletak di jalan Demang Lebar Daun No. 47 Palembang satu arah menuju kediaman Gubernur Sumatera Selatan dan letaknya sangat strategis dan mudah di jangkau. Bangunannya berdiri megah menepati lahan seluas 5.992 m<sup>2</sup>, dengan luas bangunan keseluruhan 2.070 m<sup>2</sup>, tampak sangat memadai untuk menjalankan fungsi pelayanan kepada para pengunjung yang semakin hari semakin meningkat jumlahnya, serta menampung jumlah koleksi yang cukup banyak.

Demikian juga penataan ruangan, mulai dari halaman parkir, lantai 1, hingga ke lantai 3 diatur sedemikian rupa agar memberikan daya tarik dan keamanan kepada masyarakat yang akan membaca dan meminjam buku-buku koleksi.

Berikut rincian ruangan dan kondisi ruangan, serta bangunan yang terdapat di lingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan saat ini yaitu:

**1. Lantai 1**

Lantai 1 Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari:

- a. Teras/pendopo
- b. Lobby
- c. Ruang informasi
- d. Ruang baca untuk kalangan dewasa
- e. Ruang baca/bangunan untuk ruang baca anak-anak
- f. Ruang penitipan tas
- g. Ruang layanan referensi dan potocopy
- h. Ruang diskusi
- i. Ruang pustakawan
- j. Ruang karaoke
- k. Ruang internet
- l. Ruang Kepala Bidang Layanan Informasi
- m. Ruang Kasubid Layanan Perpustakaan
- n. Ruang Kasubid Layanan Perpustakaan Keliling
- o. Bangunan musholla
- p. Bangunan kantin
- q. Bangunan garasi dan gudang
- r. Bangunan rumah penjaga kantor

## 2. **Lantai 2**

Lantai 2 Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terdiri dari:

- a. Ruang Kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan
- b. Ruang rapat pimpinan

- c. Ruang sekretaris Dinas
- d. Ruang sekretariat
- e. Ruang Kasubag Umum dan Kepegawaian
- f. Ruang Kasubug Keuangan dan staf
- g. Ruang APBN
- h. Ruang Kabid kerjasama perpustakaan
- i. Ruang kasubid
- j. Ruang Kasubid pengadaan dan pengelohan
- k. Ruang Kasubid penerbitan
- l. Ruang koleksi Deposit
- m. Ruang Pengelolaan staf

### 3. **Lantai 3**

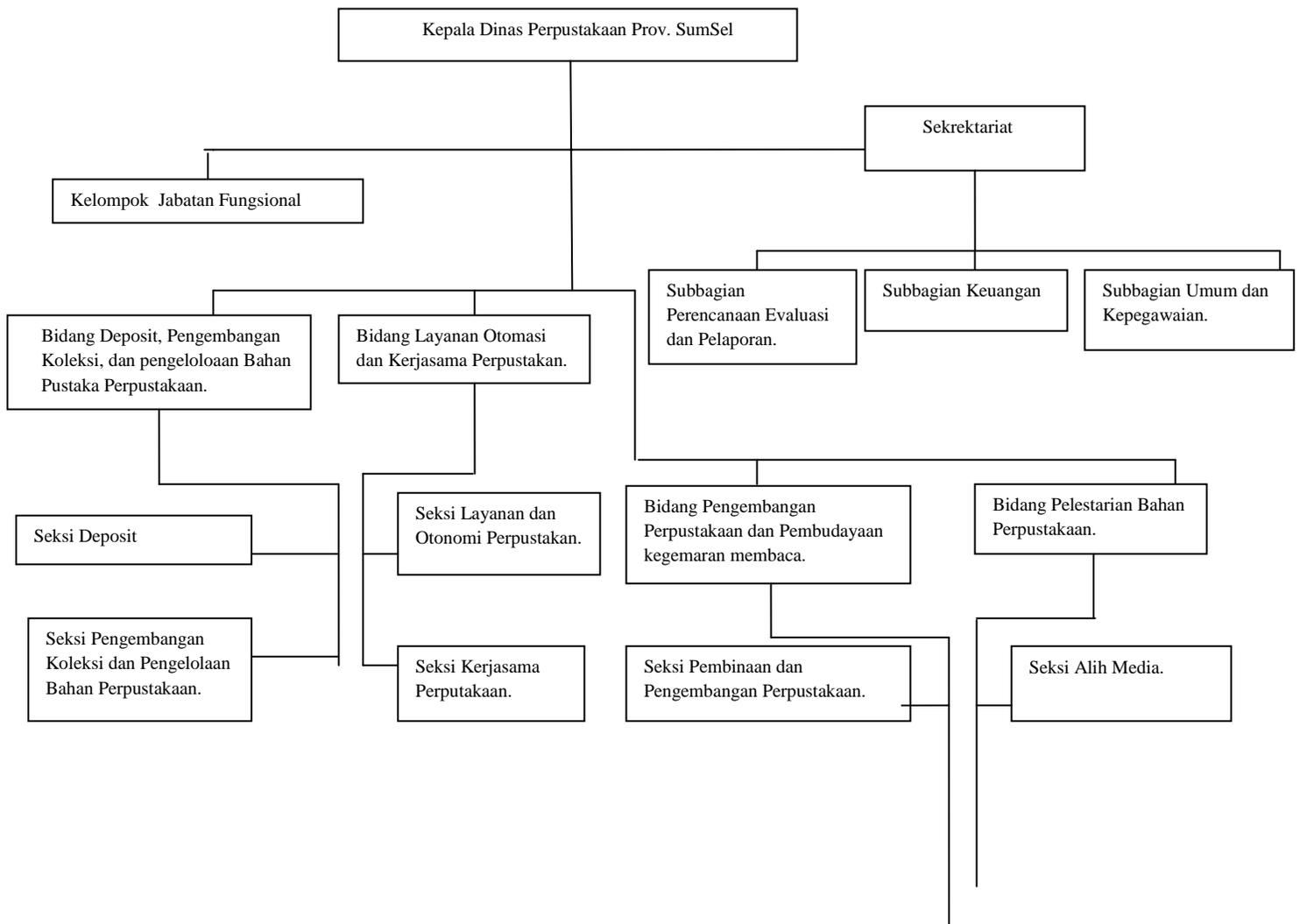
Lantai 3 Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan terdiri atas:

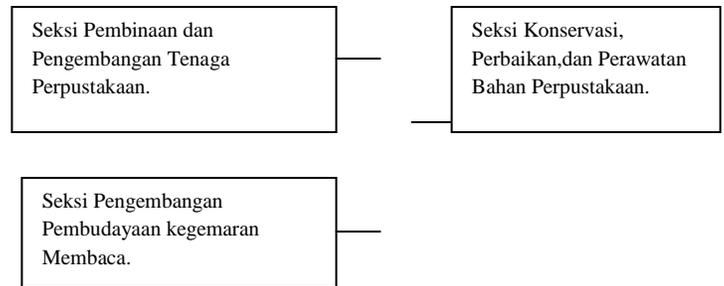
- a. Ruang Kabid pembinaan, penelitian dan pengembangan Perpustakaan.
- b. Ruang Kasubid Litbang dan kelembangaan perpustakaan/ Ruang Kasubit  
SDM.
- c. Ruang Diklat/ Kelompok Pustakawan/Magang.
- d. Ruang dapur/wc.
- e. Gudang.
- f. Auning/dan Dak bagian kanan bangunan.
- g. Auning/ dan Dak bagian kiri bangunan.

Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggambarkan struktur tata pembagian tugas, dan struktur tata hubungan kerja antar pegawai dilingkungan perpustakaan mulai dari unsur pimpinan yang paling atas sampai dengan pegawai yang paling bawah.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera (PERDA) Nomor 9 Tahun 2008, maka Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dengan Eselonisasi yaitu Esgelon II sebagaimana Terlampir berikut ini:

Susunan Sturktur Organisasi Dinas Perpustakaan Daerah Sumatera Selatan





#### 4. Kepala Dinas Perpustakaan

Kepala Dinas Perpustakaan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi di bidang Perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Kepala Dinas perpustakaan mempunyai fungsi yaitu:

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan.
- b. Pelayanan penunjang penyelenggaraan Pemerintahan Provinsi di bidang Perpustakaan.
- c. Penerbitan dan pencetakan karya ilmiah populer dan karya-karya lainnya seperti bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subjek abstrak, literatur skunder, dan bahan pustaka lainnya.
- d. Pengadaan, pengumpulan, pengelolaan, penyimpanan, pelestarian dan pemberdayaan bahan pustaka baik karya cetak maupun karya rekam.
- e. Pelaksanaan kerjasama perpustakaan dan informasi dengan instansi terkait.
- f. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan.

- g. Pelaksanaan pembinaan semua jenis perpustakaan dan pustakawan.
- h. Pengelolaan karya cetak dan karya rekam sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- i. Penyusunan rencana pengelolaan, penyelenggaraan kegiatan perpustakaan dan informasi ilmiah.
- j. Pelaksanaan pendidikan dan pelatihan tenaga fungsional pustakawan dan tenaga pengelola perpustakaan.
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **5. Sekretariat Dinas**

Sekretaris Dinas mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian, keuangan, program dan perencanaan evaluasi serta laporan. Untuk melaksanakan tugas sebagai dimaksud, sekretariat mempunyai fungsi yaitu:

- a. Pengelolaan administrasi umum dan kepegawaian.
- b. Pengelolaan administrasi keuangan dan gaji pegawai.
- c. Pengelolaan program dan perencanaan, evaluasi serta pelaporan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **6. Bidang Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan Perpustakaan**

Bidang Pembinaan, Penelitian dan pengembangan Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan pembinaan sumber daya manusia(SDM), pembinaan semua

jenis perpustakaan, penelitian dan pengembangan perpustakaan. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Pembinaan, penelitian dan Pengembangan Perpustakaan mempunyai fungsi yaitu:

- a. Pelaksanaan kebijakan di bidang pendidikan dan pelatihan serta pembinaan semua jenis perpustakaan.
- b. Pelaksanaan, pembinaan semua jenis perpustakaan dan pemasyarakatan jabatan fungsional pustakawan.
- c. Pelaksanaan kerjasama pendidikan dan pelatihan teknis perpustakaan dan instansi terkait.
- d. Pelaksanaan penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan.
- e. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **7. Bidang Deposit, Pengadaan dan Pengelolaan**

Bidang Deposit, Pengadaan dan Pengelolaan Bahan pustaka mempunyai tugas mengadakan dan mengelola bahan pustaka, melestarikan, mencetak, menerbitkan dan menerima karya cetak dan karya rekam. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang Deposit, pengadaan dan pengelolaan Bahan Pusaka mempunyai fungsi yaitu:

- a. Pengumpulan, pengadaan, penerimaan, pengelolaan, pendayagunaan dan penyimpanan bahan pustaka.
- b. Pengelolaan karya cetak dan karya rekam sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

- c. Pelaksanaan penyusunan bibliografi daerah, katalog induk daerah, bahan rujukan berupa indeks, bibliografi subjek, abstrak, literatur sekunder dan bahan pustaka lainnya.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- e. Pelaksanaan penerbitan dan percetakan bahan pustaka.

#### **8. Bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan**

Bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan layanan bahan pustaka, jaringan kerjasama dan teknologi informasi perpustakaan, bibliografi dan literatur sekunder serta melaksanakan layanan ekstensi. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Bidang Layanan dan Informasi Perpustakaan mempunyai tugas yaitu:

- a. Pemberian layanan jasa informasi bahan pustaka.
- b. Pelaksanaan penyuluhan dan bimbingan tentang pemanfaatan dan penggunaan perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- c. Pelaksanaan layanan ekstensi.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

#### **9. Bidang Kerjasama Perpustakaan**

Bidang Kerjasama Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan tugas kerjasama sistem informasi dan teknologi serta kerjasama teknis perpustakaan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud bidang kerjasama Perpustakaan mempunyai fungsi yaitu:

- a. Pelaksanaan penyediaan, pemeliharaan dan pengembangan sistem informasi perpustakaan.
- b. Pelaksanaan pengkajian dan penalaran teknologi informasi untuk perpustakaan.
- c. Pelaksanaan kerjasama akses informasi dan koleksi perpustakaan.
- d. Pelaksanaan penerapan teknologi informasi penelitian dan pengembangan sistem perpustakaan.

d. **Pegawai Perpustakaan**

Dalam rangka mendukung terlaksananya aktifitas dilingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan tercatat sebanyak 86 orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai unsur pelaksanaan. Dilihat dari latar belakang pendidikan yang beragam, mulai dari SD, hingga jejang S2, dan terdiri dari berbagai disiplin ilmu termasuk disiplin ilmu perpustakaan, maka sangat memungkinkan dapat membantu kelancaran tugas-tugas teknis dan tugas layanan perpustakaan kepada masyarakat pemakai. Jika ditinjau dari jabatan, maka terdapat beberapa pejabat Eselon dari Eselon II, III, dan IV dan pejabat Fungsional.

**Tabel 1**

**Rincian Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan**

No	Golongan	Jumlah	Keterangan
1	Golongan IV	27 Orang	
2	Golongan III	43 Orang	
3	Golongan II	14 Orang	
4	Golongan I	2 Orang	
	<b>Jumlah</b>	<b>86 Orang</b>	

**Tabel 2**

**Rincian Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan di lingkungan  
Dinas Perpustakaan Sumatera Selatan.**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Keterangan
1	S2 (Panca Sarjana)	26 Orang	
2	S1 (Sarjana)	32 Orang	
3	DII (Diploma II)	- Orang	
4	D III (Diploma III)	4 Orang	
5	SLTA/ Sederajat	21 Orang	
6	SLTA/Sederajat	1 Orang	
7	SD/ Sederajat	2 Orang	

	<b>jumlah</b>	<b>86 Orang</b>	
--	---------------	-----------------	--

**Sumber Data: Sub bagian Umum dan Kepegawain**

**Tabel 3**

**Sedangkan rincian pegawai berdasarkan jumlah pada masing-masing bidang di lingkungan Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sebagai berikut :**

No	Sekretaris/Bidang	Jumlah
1.	Kepala Dinas Perpustakaan	1 Orang
2.	Sekretaris	1 Orang
	a. Kasubag Keuangan	1 Orang
	- Staf Subag Keuangan	5 Orang
	b. Kasubag Program dan Perencanaan	1 Orang
	- Staf Subag Program dan Perencanaan	3 Orang
	c. Kasubag Umum dan Kepegawaian	1 Orang
	- Staf Subag Umum dan Kepegawaian	8 Orang
3.	KABid deposit, pengadaan dan pengelolaan BP	1 Orang
	a. Kasubid Deposit, Penerbitan dan Percetakan	1 Orang

	- Staf Subid Deposit, Penerbitan dan Percetakan	5 Orang
	b. Kasubid Pengadaan dan Pengelolaan	1 Orang
	- Staf Subid Pengadaan dan Pengelolaan	2 Orang
4.	Kabid Pembinaan, Penelitian dan Pengembangan Perpustakaan	1 Orang
	a. Kasubid SDM	1 Orang
	- Staf Subid SDM	1 Orang
	b. Kasubid Litbang dan Kelembagaan Perpustakaan	1 Orang
	- Staf Subid Litbang dan Kelembagaan Perpustakaan	2 Orang
5.	Kabid Layanan dan Informasi Perpustakaan	1 Orang
	a. Kasubid Layanan Bahan Pustaka	1 Orang
	- Staf Subid Layanan Bahan Pustaka	5 Orang
	b. Kasubid Layanan Ekstensi	1 Orang
	- Staf Subid Layanan Ekstensi	2 Orang
6.	Kabid Kerjasama Perpustakaan	1 Orang
	a. Kasubid Kerjasama Teknis Perpustakaan	1 Orang
	- Staf Subid Kerjasama Teknis Perpustakaan	3 Orang
	b. Kasubid Kerjasama Sistem Inf, dan Teknologi	1 Orang

	- Staf Subid Kerjasama Sistem Inf, dan Teknologi	3 Orang
--	--	---------

7.	Pejabat Fungsional Pustakawan	25 Orang
	Jumlah Seluruh	86 Orang

**Sumber Data : Sub Bagian Umum Kepegawai**

**e. Koleksi**

Koleksi bahan pustaka yang tersedia di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dibagi dalam dua bentuk yaitu:

**a. Tercetak**

1. Buku /Monografi adalah terbitan yang mempunyai satu kesatuan yang dapat terdiri dari satu jilid atau lebih terbitan yang termasuk dalam kelompok ini adalah buku, laporan penelitian, skripsi, tesis, dan disertasi.
2. Terbitan berseri adalah terbitan yang diterbitkan terus menerus dalam jangka waktu tertentu, dapat berubah harian, mingguan, bulanan, dan sebagainya. Seperti majalah, buletin, jurnal, peta, gambar, brosur dan pamflet.

**b. Tidak Tercetak**

Karya rekam gambar seperti film, video, CD, mikrofilm, dan mikrofis. Berikut ini data laporan tahunan koleksi bahan pustaka (buku) umum dan referesnsi tahun 2004.

Tabel 4

Rekap Data Koleksi Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan  
Tahun 2017

Kelas	Bahasa Indonesia		Bahasa Asing		Jumlah	
	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar	Judul	Eksemplar
0	1268	2805	259	401	1527	3206
1	1363	3036	151	416	1514	3452
2	5793	15951	405	1378	61198	17329
3	7524	20509	1328	3009	8852	23518
4	1382	3457	258	587	1640	4044
5	1381	3781	326	1109	1707	4890
6	6810	19825	991	2530	7801	22355
7	1567	4119	133	265	1700	4384
8	3752	9384	358	1008	4110	10392
9	1479	3729	394	1034	1873	4826
R	439	2728	295	646	734	3374

F	1158	2463	15	57	1173	2520
Jumlah	33916	91850	4913	12440	38829	104290

Di dalam Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ruang penempatan koleksi terbagi menjadi tiga tempat dua sayap,yaitu:

1. Sayap kiri koleksi nomor klas dari 000-600
2. Di sebelah sayap kiri ruangan koleksi referensi.
3. Sayap kanan koleksi nomor klas 600-900 ditambah dengan buku fiksi.

f. **Layanan**

1. Sistem Layanan

a. Petugas Bidang Layanan

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan mempunyai ciri pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat yang didukung oleh adminitrasi yang baik pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan. Pelayanan bahan pustaka dilaksanakan oleh bidang layanan bahan pustaka, jaringan kerjasama dan teknologi perpustakaan. Fungsi layanan adalah mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati dengan memberikan layanan jasa informasi bahan pustaka, jaringan kerjasama dan teknologi perpustakaan.

Bidang layanan pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan juga di bantu oleh subbidang:

- 1) Subbidang layanan bahan pustaka.

2) Subbidang layanan kerjasama dan teknologi informasi.

b. Jenis Fasilitas Layanan

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam bidang layanan mempunyai fasilitas layanan perpustakaan antara lain:

1. Layanan Adminitrasi.
2. Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka.
3. Layanan Referensi (Rujukan).
4. Layanan Perpustakaan Keliling.
5. Penelusuran Informasi Elektronik.
6. Akses Internet.
7. Pemanfaatan Koleksi Deposit.
8. Ruang Baca.
9. Ruang Diskusi.
10. Ruang Multimedia.
11. Lokasi Parkir Kendaraan.

Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan pelayanan bagi lapisan masyarakat yang ada di wilayah Provinsi Sumatera Selatan yaitu:

1. Melayani masyarakat dengan layanan perpustakaan keliling.
2. Membuka cabang berupa taman bacaan sriwijaya, yaitu:
  - a. Taman Bacaan Sriwijaya di pasar 16 Ilir Palembang
  - b. Taman Bacaan Sriwijaya di Pasar Gubah Palembang

c. Taman Bacaan Sriwijaya di pasar Cinde Palembang

3. Jasa penelusuran literatur dengan menggunakan media teknologi komputer.
4. Jasa pelatihan, dalam hal ini Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan selalu memberikan pembinaan dan pelatihan bagi pegawai maupun pihak lain yang ingin menambah wawasan, pengetahuan, dan keterampilan di bidang perpustakaan.
5. Jasa peningkatan minat baca, dalam hal ini Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memberikan jasa peningkatan minat bacaan bagi masyarakat dengan disediakannya bahan bacaan bagi masyarakat berupa buku-buku umum juga surat kabar yang dapat menambah peningkatan minat baca pengguna bagi golongan masyarakat umum.

2. Jenis Layanan

Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menggunakan sistem layanan terbuka (*open access*) sehingga pengunjung bebas memilih bahan pustaka yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan. Sistem ini mempunyai kelebihan karena pemakai akan merasa puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan ada alternatif lain jika yang di cari tidak ditemukan. Akan tetapi sistem akses terbuka juga mempunyai kelemahan yaitu salah satunya pengatur penempatan buku di rak menjadi kacau.

3. Jam Layanan Perpustakaan

Layanan Perpustakaan dibuka untuk umum setiap hari kerja dengan jadwal sebagai berikut :

<b>Hari</b>	<b>Waktu Layanan</b>
Setiap Hari	
Senin – Jum’at	Pukul 08.00 – 18.00 WIB
Sabtu dan Minggu	Pukul 08.30 – 14.30 WIB

#### 4. Keanggotaan

##### **1. Pendaftaran Langsung di Perpustakaan**

- a. Calon anggota perpustakaan harus memasukkan data kedalam komputer yang telah disediakan di perpustakaan sesuai dengan KTP/SIM/KTM/Kartu Pelajar dan indentitas lainnya.
- b. Setelah mengisi data pada komputer dan menunjukkan fotocopy KTP kepada petugas perpustakaan, maka calon anggota diambil
- c. gambar atau difoto untuk di scan dalam kartu anggota yang akan diberikan kartu anggota.
- d. Fotocopy KTP dikembalikan dan kartu anggota siap untuk digunakan.

##### **2. Pendaftaran Secara Online**

- a. Klik [www.banpustaka.com](http://www.banpustaka.com)
- b. Klik pendaftaran online

- c. Isi formulir yang tertera di halaman komputer dengan data diri sesuai dengan KTP atau SIM yang dimiliki.
- d. Ikuti langkah-langka panduan yang tersedia saat mengisi formulir.
- e. Bila formulir pengisian pendaftaran telah selesai diisi dengan benar, akan muncul konfirmasi bahwa pengisian formulir telah selesai.
- f. Selanjutnya kartu anggota dapat diambil pada bagian pendaftaran kartu anggota dengan menunjukan KTP atau SIM asli yang digunakan saat mengisi formulir.
- g. Pengambilan kartu anggota harus dilakukan via web, anggota yang bersangkutan dapat meminta password di bagian pendaftaran anggota.

### **3. Perpanjangan Masa Belaku Keanggotaan**

Jika masa aktif kartu keanggotaan perpustakaan habis masa, wajib menyerahkan langsung jaminan keanggotaan sesuai ketentuan yang berlaku dan dapat diambil kembali. Apabila bagi anggota perpustakaan yang ingin mengundurkan dari keanggotaan, harus mengembalikan kartu anggota dan memiliki surat keterangan bebas pustaka apabila diminta dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Pemohon tidak lagi mempunyai pinjaman koleksi perpustakaan.
2. Menunjukan kartu mahasiswa/kartu pelajar/atau KTP asli.
3. Memberikan sumbangan bahan pustaka/buku sebanyak satu eksemplar.

Catatan :

Buku yang di sumbangkan harus:

1. Edisi atau cetakan terbaru (tiga tahun terakhir).
2. Minimal 50 halaman.
3. Bersih tidak ada coretan.
4. Pantas atau layak dibaca dan bukan buku yang dilarang beredar.

#### **4. Tata Tertib Pengunjung**

1. Pengunjung diwajibkan mencatat diri sebagai pengunjung melalui komputer yang tersedia di pintu masuk.
2. Berpakaian rapi dan pantas.
3. Menitipkan tas dan jaket di tempat penitipan tas kecuali barang berharga. Kehilangan barang tersebut menjadi tanggung jawab masing-masing.
4. Pengunjung yang akan meminjam koleksi perpustakaan wajib mendaftarkan diri sebagai anggota.
5. Tidak diperkenalkan makan dan minum di ruang baca.

**BAB IV**

**PELAKSANAAN PELAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

Setelah melaksanakan penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan kemudian disajikan data dan temuan yang didapatkan oleh peneliti di lapangan. Maka pada proses selanjutnya peneliti akan melakukan analisis terhadap temuan yang di dapatkan oleh peneliti di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, yang mengenai Pelaksanaan Pelayanan yang ada di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan memiliki layanan seperti, layanan Penelusuran informasi, layanan audiovisual, layanan internet, layanan perpustakaan keliling, layanan rujukan, layanan sirkulasi. Dari beberapa layanan ini Peneliti juga akan menjelaskan wawancaranya dengan kepala dan pegawai di Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang mengenai layanan yang ada di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan faktor apa saja yang mempengaruhinya.

1. Layanan penelusuran informasi

pelaksanaan layanan penelusuran informasi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan merupakan kegiatan yang dilakukan untuk menemukan koleksi yang ada di perpustakaan yang relevan dengan pencarian, artinya bahwa tujuan

penelusuran informasi adalah untuk menemukan dan mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dalam sebuah perpustakaan melalui sarana atau penelusuran informasi.<sup>57</sup>

Sedangkan menurut Chindy sebagai pemustaka mengatakan bahwa;

”Sebelum saya mencari buku, saya pertama kali mencari lewat komputer untuk mencari tahu ada atau tidak buku yang ingin saya cari di rak. Dengan adanya fasilitas komputer pekerjaan saya sangat terbantu dan secara cepat dapat di cari di rak. Kendala buku yang saya cari lewat komputer tidak dapat ditemukan di rak itu”.<sup>58</sup>

Dari kesimpulan diatas dapat disimpulkan bahwa layanan penelusuran informasi ialah untuk mempermudah pemustaka mencari informasi melalui komputer sehingga data atau informasi yang pemustaka cari cepat di dapatkan.

## 2. Layanan Perpustakaan keliling

Pelaksanaan Layanan perpustakaan keliling ini sudah diatur oleh Peraturan Gubernur No.40 Th. 2008 tentang uraian dan fungsi Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, dalam pasal 15 yang berisikan tentang uraian tugas Subbidang layanan Eksistensi, yaitu:

- a. Melaksanakan tugas layanan perpustakaan keliling.
- b. Melaksanakan silang layanan perpustakaan (*inter-library loan*).
- c. Melaksanakan tugas layanan taman bacaan.
- d. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.<sup>59</sup>

---

<sup>57</sup> Dewi, kasubid layanan informasi, wawancara pada tanggal 12 juli 2017

<sup>58</sup> Chindy Yunita Irawan, Pemustaka, wawancara pada tanggal 12 juli 2017

<sup>59</sup> Peraturan, Gubernur No. 40 Th. 2008 Tentang Uraian Tugas dan Fungsi Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, 12 juli 2017

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Henny jhony selaku staf Subbid Layanan Perpustakaan Keliling mengungkapkan bahwa di layanan perpustakaan keliling ini ada dua mobil yang digunakan, satu mobil digunakan untuk melayani pemustaka secara langsung. Dan mobil ini biasanya digunakan ketika ada acara memperingati hari besar nasional dan perlombaan nasional maupun internasional. Dan satu mobil lagi digunakan untuk mengantarkan buku ke pos-pos yang sudah ditentukan.<sup>60</sup>

Kemudian ditambahkan oleh ibu Iin Selaku Kepala Bidang Kepegawaian Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan menambahkan bahwa, untuk pelaksanaan perpustakaan keliling ini tidak ada prosedur khusus secara tertulis ini hanya sebagai panduan untuk petugas dalam melaksanakan tugasnya. Untuk bisa dikunjungi oleh layanan perpustakaan keliling, sebuah perpustakaan dari sekolah, instansi pemerintah dan lembaga pemasyarakatan dapat mengajukan surat ke Dinpusda. Dan ada juga tahapan dari kegiatan layanan perpustakaan keliling tersebut dapat dideskripsikan sebagai berikut:

- a. Pihak dari perpustakaan sekolah, instansi/pemerintah dan layanan masyarakat mengajukan surat kepada Dispusda di bagian pembinaan;
- b. Kemudian Staf Dinpusda menyerahkan ke Ka. Dinpusda Provinsi Sumatera Selatan;

---

<sup>60</sup>Henny Jhony, Staf Subbid Layanan Perpustakaan Keliling, Wawancara pada tanggal 12 juli 2017

- c. Setelah disetujui oleh kepada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, lalu diproses oleh Bagian Adminitrasi;
- d. Lalu diproses oleh kepala bidang layanan maka diberikan kepada sub. Bidang layanan perpustakaan.<sup>61</sup>

Hal yang sama yang diungkapkan oleh Hardiansyah Staf pelayanan perpustakaan keliling beliau mengungkapkan setiap layanan di perpustakaan memiliki kegitannya masing-masing. Layanan perpustakaan keliling juga memiliki kegitan yaitu kegiatan mengantar bahan pustaka dan menggelar layanan perpustakaan keliling, adapun kegitan layanan perpustakaan keliling dalam mengantarkan bahan pustaka ke pos-pos, sebagai berikut:

1. Kunjungan ke pos-pos 3 pos dalam sehari;
2. Meminjamkan dan menarik bahan pustaka kepada pos-pos yang ingin dikunjungi;
3. Memberikan surat perjalanan Dinas ke pos yang dikunjungi;
4. Meminta cap setiap pos-pos yang dikunjungi sebagai bukti bahwa layanan perpustakaan keliling telah mengunjungi pos tersebut;
5. Setelah 1 minggu, layanan perpustakaan mengadakan pengecekan yaitu perpanjangan peminjaman buku perpustakaan keliling serta meminta cap bahwa layanan perpustakaan telah mengunjungi pos tersebut;

---

<sup>61</sup>Iin, Kepala Bidang Kepegawaian Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan, Wawancara pada tanggal 12 juli 2017.

6. Setiap 2 minggu sekali perpustakaan menarik koleksi yang lama dan mengganti dengan koleksi yang baru dan meminta cap.

Jika ada permintaan dari perpustakaan lain yang ingin menambahkan koleksi maka layanan perpustakaan keliling akan menambahkan koleksinya. Contohnya perpustakaan KEMENKUMHAM yang ingin minta ditambahkan koleksinya maka layanan perpustakaan keliling akan menambahkan koleksinya. Pada saat kegiatan layanan perpustakaan keliling ini digelar kegiatannya ada beberapa yang harus dilakukan ialah:

1. Membuka pintu/ jendela mobil perpustakaan keliling;
2. Mengeluarkan buku-buku;
3. Membawah daftar pengunjung.<sup>62</sup>

Dari kesimpulan diatas bahwa layanan perpustakaan keliling ialah perpustakaan yang berjalan ke satu tempat dan tempat yang lain dan membawah buku-buku yang siap di edarkan kepada masyarakat yang ingin membaca.

### 3. Layanan *Audio Visual*

Pelaksanaan Layanan *audio visual* ialah merupakan salah satu jenis layanan yang diberikan kepada para pengguna perpustakaan. Koleksi perpustakaan ini tidak hanya buku saja tetapi termasuk bahan non-buku. Kehadiran bahan non-buku ini memperkaya koleksi perpustakaan dan kepada penggunanya, mereka juga bisa memutar video atau film kesukaannya layanan ini digunakan jika ada kunjungan

---

<sup>62</sup>Hardiansyah, Staf Pelayanan Perpustakaan Keliling, Wawancara pada tanggal 13 juli 2017

dari anak-anak sekolah yang berkunjung ke perpustakaan lalu layanan ini di gunakan.<sup>63</sup>

Ditambahkan lagi oleh para teori mengungkapkan bahwa Layanan ini merupakan kegiatan meminjamkan koleksi *audio-visual* kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapan di dalam perpustakaan. Adapun bentuk koleksi pandang-dengar seperti: Silde, beningan dan pustaka renik yang hanya menampilkan citra (gambar), kaset pita, piringan hitam dan compact disk menampilkan bunyi, film dengan proyekturnya, kaset video melalui video, DVD playernya yang dapat menampilkan bunyi dan citra. Untuk keperluan kelompok, misalnya untuk mengajar atau seminar koleksi dan perlengkapannya dapat dipinjamkan keluar gedung perpustakaan.<sup>64</sup>

Dari kesimpulan diatas bahwa layanan *Audio Visual* ini dapat dimanfaatkan oleh para pemustaka guna memenuhi kebutuhan informasi yang dapat menunjang proses belajar dan mengajar.

#### 4. Layanan Sirkulasi

Pelaksanaan Layanan sirkulasi di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ada beberapa layanan seperti keangotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan dan ini untuk mahasiswa yang akan wisuda, layanan sirkulasi ialah layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna dalam bentuk

---

<sup>63</sup>Dewi, Kasubid layanan Informasi, wawancara pada tanggal 12 juli 2017

<sup>64</sup>Herlina, *ilmu perpustakaan dan informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah, 2007). hlm 139

memijamkan koleksi atau sumber-sumber informasi selama waktu, misalnya sehari, dua hari, satu bulan, atau bisa juga lebih. Pengguna diperbolehkan membawa pulang bahan-bahan bacaan milik perpustakaan selama waktu yang ditetapkan.<sup>65</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan kegiatan melayani pengguna perpustakaan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian adminitrasinya baik secara manual maupun elektronik.

## 5. Layanan rujukan

Pelaksanaan layanan rujukan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ini ialah untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perpustakaan biasanya bertugas satu orang pustakawan referensi yang siap untuk membantu pemakai, bahwasannya layanan rujukan ialah memberikan layanan rujukan (referensi) kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan jawaban speksifik. Pelayanan rujukan merupakan proses komunikasi ini berlangsung antara pustakawan dan pengunanya. Setiap perpustakaan walau sekecil apapun tetap ada pelayanan rujukan ini, meskipun bentuknya masih sangat sederhana.<sup>66</sup>

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa layanan rujukan ialah tempat untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pengguna.

---

<sup>65</sup>Dewi, Kasubid Layanan Informasi, wawancara pada tanggal 14 juli 2017

<sup>66</sup>Dewi, Kasubid Layanan Informasi, wawancara pada tanggal 14 juli 2017

## 6. Layanan Internet

Pelaksanaan layanan internet ini sangat penting bagi pemustaka untuk mencari informasi dan data-data yang akan dicari melalui internet, selain itu layanan ini juga membantu pemustaka untuk membuat tugas kuliah dan tugas lainnya melalui web atau situs lainnya, bawasannya Perpustakaan di zaman sekarang sangat perlu menyediakan fasilitas layanan akses secara *online* kepada segenap pengunannya, baik yang berasal dari kalangan lembaga sendiri maupun yang datang dari kalangan lain. Ada dua jenis layanan akses terhadap informasi yang dikelola oleh perpustakaan. Masing-masing jenis perpustakaan berbeda dalam memberikan fasilitas aksesnya kepada pengunannya. Kalau perpustakaan umum, misalnya, maka hampir seluruh masyarakat yang ada di wilayah jangkauan pelayanannya, diberi hak akses terhadap informasi dan sumber-sumber informasi secara penuh. Misalnya, mereka diberi hak untuk bisa mengunduh (*dowlond*) *e-book*, *e-journal* atau sumber-sumber informasi yang lain di butuhkan, tanpa harus ada persyaratan yang memberatkan.<sup>67</sup>

Pengertian diatas dapat uraikan bahwa layanan internet tempat para pustaka mencari atau mengakses sumber-sumber informasi yang ingin dicari melalui web.

---

<sup>67</sup>Dewi, Kasubid Layanan Informasi, wawancara pada tanggal 14 juli 2017

**FAKTOR PENDUKUNG DAN PENGHAMBAT DALAM PELAKSANAAN  
PELAYANAN PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN.**

a. faktor pendukung pelaksanaan pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. Jumlah pegawai yang memadai.
2. Didukung oleh masyarakat sekitar.
3. Seluruh layanan dilengkapi oleh IPTEK

b. Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1. Seringnya padam lampu.
2. Sebagian layanan tidak bisa digunakan.
3. Sebagian bahan pustaka belum mencukupi.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari penelitian terlebih dahulu peneliti dapat menari kesimpulan sebagai berikut:

Pada Pelaksanaan layanan penelusuran informasi di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan kegiatan layanan ini dilakukan untuk menemukan koleksi yang ada di perpustakaan yang relevan dengan pencarian, artinya bahwa tujuan penelusuran informasi adalah untuk menemukan dan mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dalam sebuah perpustakaan melalui sarana atau penelusuran informasi.

Adapun Pelaksanaan Layanan audio visual Layanan *audio visual* ini ialah merupakan salah satu jenis layanan yang diberikan kepada para pengguna perpustakaan. Koleksi perpustakaan ini tidak hanya buku saja tetapi termasuk bahan non-buku. Kehadiran bahan non-buku ini memperkaya koleksi perpustakaan dan kepada pengguna. Layanan audio visual ini termasuk layanan yang berupa video atau pemutaran film yang akan diputar sewaktu akan digunakan.

Dan selain itu Pelaksanaan Layanan rujukan layanan rujukan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ini ialah untuk menjawab semua pertanyaan yang berkaitan dengan fasilitas perpustakaan dan informasi lainnya yang dibutuhkan oleh pemustaka. Perpustakaan biasanya bertugas satu orang pustakawan referensi yang siap untuk membantu pemakai.

Kemudian ada lagi Pelaksanaan Layanan perpustakaan keliling Layanan perpustakaan keliling initerdiri ada 2 mobil yang digunakan untuk berkerja dan perpustakaan keliling ini akan ada di setiap kalangan sekolah atau di taman bermain, perpustakaan keliling ini sangatlah bermanfaat bagi masyarakat agar minat membaca buku semakin banyak di gemari oleh semua orang baik dari anak- anak hingga orang dewasa.

Ada lagi Pelaksanaan layananan internet ini sangat penting bagi pengunjung untuk mencari informasi dan data-data yang akan dicari melalui internet, selain itu layanan ini juga membantu pengunjung untuk membuat tugas kuliah dan tugas lainnya melalui web atau situs lainnya.

Dan kemudian Pelaksanaan Layanan sirkulasi di Dinas perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ada beberapa layanan seperti keangotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan, dan penerbitan surat keterangan bebas dari tagihan perpustakaan dan ini untuk mahasiswa yang akan wisuda. Layanan ini berguna untuk penguna meminjam buku dan pembalian buku yang sudah di gunakan dengan waktu yang sudah ditetapkan.

Kemudian ada faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanan pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan seperti, Jumlah pegawai yang memadai Didukung oleh masyarakat sekitar dan Seluruh layanan dilengkapi oleh IPTEK.

## **B. Saran**

Untuk meningkatkan layanan yang ada di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan lebih baiknya untuk Bapak/Ibu yang bersangkutan bahwa alangkah baiknya jika menambahkan layanan potokopi, layanan potokopi ini sangatlah penting bagi pemustaka agar pemustaka lebih nyaman lagi dalam peminjaman buku, apalagi banyak sekali pemustaka yang tidak memiliki kartu peminjaman jadi mereka bisa meminjam buku tersebut untuk mempotokopinya. Dan mereka juga tidak jauh-jauh untuk mempotokopi bahan pinjamannya apa lagi ada bahan pustaka yang tidak bisa di pinjam seperti skripsi, mereka bisa memotokopi buku tersebut di dalam lingkungan perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang-undang nomor 20 tahun 2003 *tentang Sikdisnas Pasal 1 Ayat 1*
- Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*. ( Yogyakarta: AR-RUZZ MEDIA, 2013)
- Dapartemen Pendidikan Nasional, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Ed. Ketiga*.
- Pawit M. Yusuf dan Yaya suhendra, *Pedoman Penyegaraan Perpustakaan Sekolah*.
- Dini Kurniasari, *Sistem Perpustakaan Sekolah*, <http://Kolordwijo.wordpress.com>, 2009)
- Mudhoffir, *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. (Bandung: Remadja Karya, 1986)
- Soeatminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. (Yogyakarta: Kanisius, 1992).
- Muchyidin, *Organisasi: Struktur dan Proses*. (Jakarta: LPTK, 1982).
- Pawit M. Yusuf, *Ilmu Informasi, komunikasi, dan Kepustakaan*. (Jakarta: Bumi Aksara, 2016).
- Siagian, P.Sondang. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. (Jakarta : PT Asdi Mahasatya, 2010).
- Sutopo dan Ali Suryanto, *Pelayanan Prima (Modul Pendidikan dan Pelatihan Prajabatan Golongan III (Edisi Revisi III)*, (Jakarta: Lembaga Adminitrasi Negara RI, 2009).
- Darmono, *Perpustakaan Sekolah*, (pendekatan aspek Manajemen dan tata Kerja).
- E.Mulyasa, *Kurikulum Berbasis Kompetensi*, (Bandung : PT Remaja Rosda Karya, 2002).
- Arif Furchan, *Pengantar Penelitian dalam Pendidikan*, (Yogyakarta: Pustaka Belajar, 2007).
- Saiful Annur, *metodologi penelitian*, (Palembang: hlm 39).
- Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2007).
- Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2011).
- Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, (Bandung : Alfabeta, 2014).
- Suharsimi Arikunto dkk, *Evaluasi Program Pendidikan*, ( Jakarta: Bumi Aksara, 2017).
- Hasan, Jhon, *Kamus Inggris Indonesia*, (Jakarta: Gramedia, 1898).
- Siagian, P.Sondang. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. (Jakarta : PT Asdi Mahasatya, 2010).
- Tim Penyusun Pusat Bahasa*, (Jakarta: Balai Pustaka).
- M. Yusuf dan Yaya Suhendra, *Pedoman Penyegaraan Perpustakaan Sekolah*.
- Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta: Universitas terbuka, 2009),

*Dictionarty of library and Information Management* (1997:141)  
Dapartemen Agama RI Direktor Jendral Pembinaan Kelembagaan Agama Islam, *Buku Pedoman :  
Perpustakaan Dinas* .2002.

Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*,(jakarta:Bumi Aksara,2010)

Herlina, *ilmu perpustakaan dan informasi*, (Palembang: IAIN Raden Fatah,2007).

Sutarno, *Manajemen Perpustakaan*,(jakarta:Kdt,2004).





## **INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA**

Untuk mengumpulkan data mengenai Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan peneliti ingin menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi.

Indikator Pelayanan di Perpustakaan ini mengacu dari Pawit M Yusuf dalam buku'' Ilmu Informasi, Komunikasi dan Kepustakaan edisi II'', indikator Pelayanan Perpustakaan, yaitu :

1. Layanan penelusuran informasi.
2. Layanan rujukan.
3. Layanan konsultasi komunikasi dan informasi.
4. Layanan pelatihan dan penyulupan.
5. Layanan peminjaman koleksi dan sumber informasi.
6. Layanan fotokopi dan produksi informasi.
7. Layanan penyediaan fasilitas.
8. Layanan khusus.
9. Layanan informasi terantar.
10. Layanan perpustakaan keliling.
11. Layanan informasi dan komunikasi ke lembaga-lembaga
12. Layanan online akses informasi dan sumber-sumber informasi.

## **PEDOMAN WAWANCARA DENGAN KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**

Nama Responden : kepala Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan

Tanggal kegiatan :

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?
2. Layanan apa saja yang ada di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?
3. Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat layanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan ?

**INDIKATOR PELAYANAN di DINAS PERPUSTAKAAN PROVINSI  
SUMATERA SELATAN**

**Instrumen Wawancara**

No	Idikator Pelayanan Perpustakaan provinsi Sumatera Selatan	Acuan dalam menganalisis Implementasi Pelayanan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.
1	Layanan Sirkulasi	
2	Layanan Penelusuran Informasi	
3	Layanan Audio visual	
4	Layanan Rujukan	
5	Layanan Internet	
6	Layanan Perpustakaan Keliling	

**INSTRUMEN PELAKSANAAN PELAYANAN di DINAS PERPUSTAKAAN  
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

**Instrumen Observasi**

<b>NO</b>	<b>LAYANAN YANG SEDANG DINILAI</b>	<b>URAIAN</b>
<b>LAYANAN SIRKULASI</b>		
<b>1</b>	keanggotaan, peminjaman, perpanjangan, pengembalian, penagihan,	Layanan ini bersifat meminjam sampai waktu yang ditentukan.
<b>LAYANAN INFORMASI</b>		
<b>2</b>	Untuk mencari bahan pustaka secara relevan	Layanan informasi untuk mempermudah pustaka mencari bahan secara cepat.
<b>LAYANAN AUDIO VISUAL</b>		
<b>3</b>	Bahan non buku	Layanan audio visual ini digunakan ketika ada kunjungan, barulah digunakan.
<b>LAYANAN RUJUKAN</b>		
<b>4</b>	Referensi	Layanan yang digunakan untuk menjawab semua pertanyaan tentang fasilitas perpustakaan.
<b>LAYANAN INTERNET</b>		
<b>5</b>	Informasi melalui Website	Layanan internet sangat membantu pemustaka

		dalam mencari bahan melalui website
<b>LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING</b>		
<b>6</b>	Memiliki dua mobil dan di gunakan saat ada pamaeran atau undangan dari pihak yang menginginkan perpustakaan keliling	Layanan perpustakaan keliling ini membantu pemustaka untuk gemar membaca lagi.