

STUDI TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BULUNGAN

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Kaltara Tanjung Selor

OLEH :

DEVNI NURFIKA AYU
NPM. 201651009



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KALTARA
TANJUNG SELOR
2021**

PERNYATAAN KEABSAHAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini saya, Devni Nurfika Ayu menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul “Studi tentang Pelayanan Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan” adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Tanjung Selor, 30 Maret 2021

Yang membuat pernyataan,



DEVNI NURFIKA AYU
NPM. 201651009

HALAMAN PENGESAHAN

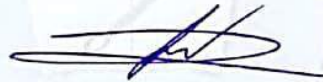
**STUDI TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BULUNGAN**

Oleh :

DEVNI NURFIKA AYU
NPM. 201651009

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing :



WEMPI FEBER, S.Sos.M.Si
NIDN. 1113027101

Tanggal : 12 April 2021

Mengetahui :
Dekan,




IRSYAD SUDIRMAN, S.IP. MA
NIDN. 1103017701

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

**STUDI TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS
ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BULUNGAN**

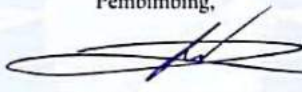
Oleh :

DEVNI NURFIKA AYU
NPM. 201651009

Telah disetujui dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana pada
Tanggal 24 Juni 2021

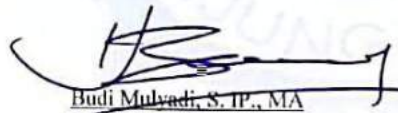
Tim Penguji :

Pembimbing,

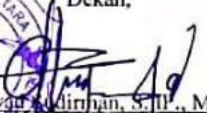

Wempi Feber, S. Sos, M. Si
NIDN. 1113027101
Tanggal : 24 Juni 2021

Anggota Penguji 1,

Anggota Penguji 2,


Budi Mulyadi, S. IP., MA
NIDN. 1108047601
Tanggal : 24 Juni 2021


Iskandar, S. Sos/MA
NIDN. 1125116201
Tanggal : 24 Juni 2021


Tanjung Selor, 25 Agustus 2021
Dekan,

Irsyadudin, S. IP., MA
NIDN. 1103017701

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, dan hidayah-Nya sehingga penulis skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi dengan judul “Studi tentang Pelayanan Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan”. ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh Gelar Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara.

Pada kesempatan ini dalam penulis skripsi banyak pihak yang turut berpartisipasi memberikan dukungan serta motivasi dan telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Abdul Jabarsyah, M.sc, selaku Rektor Universitas Kaltara di Tanjung Selor beserta seluruh jajarannya.
2. Bapak Irsyad Sudirman, S.IP. MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor.
3. Bapak Syaini, S.Sos. M.IP, selaku Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor.
4. Bapak Wempi Feber, S.Sos. M.Si, selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing dan mengarahkan dengan penuh kesabaran serta memberikan dorongan kepada saya dalam penyusunan penulisan ini mulai dari persiapan dan mulai penelitian hingga menyelesaikannya skripsi ini.
5. Bapak Budi Mulyadi, S. IP., MA, selaku Dosen Penguji I yang senantiasa memberikan kritik dan saran dalam perbaikan skripsi ini.
6. Bapak Iskandar, Sos., MA, selaku Dosen Penguji II yang senantiasa memberikan masukan dan arahan kepada penulis.

7. Para tenaga pendidik dan tenaga kepegawaian pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara di Tanjung Selor.
8. Orangtua dan keluarga yang senantiasa membantu dan memberikan dukungan, motivasi dan doa sepenuhnya kepada penulis agar terus bertahan, berjuang dan mampu menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan beserta seluruh jajarannya yang telah membantu memberikan informasi kepada penulis.
10. Kepada Sahabat saya Fitri Harleyani yang telah membantu dan mensupport demi kelancaran dalam penyusunan skripsi.
11. Kepada teman saya Shelly Jumi Apriani dan Dini Novita yang mana setiap penulisan ini selalu mensupport saya dalam menyelesaikan skripsi.
12. Rekan-rekan Mahasiswa/i, khususnya angkatan 2016 fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik program studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Kaltara yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam penyusunan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun guna penyempurnaan skripsi ini pada masa mendatang. Akhir kata, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Tanjung Selor, 31 Mei 2021

Penulis,

DEVNI NURFIKA AYU

STUDI TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN BULUNGAN

ABSTRAK

Tujuan penelitian berfungsi untuk menentukan arah tepat bagi peneliti untuk menghindari kesulitan yang mungkin terjadi dalam proses penelitian, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan dan apa saja faktor – faktor Pendukung dan Penghambat yang pengaruh dalam pelayanan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten bulungan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dan ditinjau dari metode yang digunakan merupakan penelitian kualitatif/naturalistik. Informan penelitian sebanyak 35 orang, dan data diperoleh dengan teknik observasi, wawancara, angket/kuesioner, studi pustaka, dan dokumentasi.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman dengan tahapan analisis yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa jumlah kunjungan pemustaka atau masyarakat pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan pada tahun 2020 sebanyak 5.812 orang, dengan jenis koleksi bahan pustaka terdiri dari : Koleksi buku tercetak, Koleksi terbitan berseri, Koleksi majalah populer, Koleksi surat kabar lokal, Koleksi surat kabar nasional, dan Koleksi VCD/DVD. pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan sudah tergolong bagus dan efektif yang ditunjang dengan kuantitas koleksi bahan pustaka yang variatif dan mempunyai, serta sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci : Pelayanan, Dinas Arsip dan Perpustakaan.

**STUDY ON LIBRARY SERVICES IN THE DEPARTMENT OF ARCHIVES
AND LIBRARY OF BULUNGAN DISTRICT**

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the right direction for researchers to avoid difficulties that may occur in the research process, so the purpose of this study is to find out how the library services of the archives and libraries of bulungan regency and what are the supporting and inhibiting factors that influence in service the archives and libraries of bulungan regency. Tthis research is and in terms of the method used is a qualitative research/naturalistic research informants as many as 35 people and data obtained by observation techniques, interviews, questionnaires literature study and documentation.

Data analysis in this study used an interactive analysis model from Miles and Huberman with analysis stages including the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions / verification.

The results of the research conducted, it is known that the number of visitor visits or community visits to the Bulungan Regency Regional Library in 2020 was 5,812 people, with the types of library material collections consisting of: printed book collections, serial published collections, popular magazine collections, local newspaper collections, collections national newspapers, and the VCD / DVD Collection. library services in the Regional Libraries of the Archives and Libraries of Bulungan Regency are classified as good and effective, supported by a varied and varied quantity of library material collections, as well as adequate facilities and infrastructure.

Keywords : Services, Archives and Libraries.

RIWAYAT HIDUP

Devni Nurfika Ayu lahir pada tanggal 23 November 1997 di Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara. Merupakan anak ke tiga (3) dari tiga (3) bersaudara. Dari pasangan Bapak Ibrianto Imas, S.E dan Ibu Sumi Lukiyanti. Memulai pendidikan Taman Kanak-kanak (TK) Negeri 001 Pembina Tanjung Selor Lulus pada tahun 2004, pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke Sekolah Dasar (SD) Negeri 001 Tanjung Selor Lulus pada tahun 2010, pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Tanjung Selor Lulus pada tahun 2013, dan pada tahun yang sama penulis melanjutkan ke Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Tanjung Selor Lulus pada tahun 2016.

Penulis melanjutkan Pendidikan Akademik pada tahun 2016 Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik di Universitas Kaltara dengan memilih jurusan Administrasi Negara. Semasa kuliah, penulis aktif sebagai Anggota dari Bidang KOMINFO (Komunikasi dan Informasi) Himpunan Mahasiswa Adminitrasi Negara Universitas Kaltara dalam mengikuti Kegiatan Panitia PKKMB, LKMTD, dan CKMB.

Pada Tahun 2019 melakukan program sebagai Anggota biasa kelompok Kuliah Kerja Praktek (KKP) di Kantor Desa Tengkapak Kecamatan Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara, Kemudian pada tahun yang sama melakukan program menjadi kordinator divisi pubdekdok kelompok Kuliah Kerja Nyata (KKN) angkatan VIII di Desa Paru Abang Kecamatan Sekatak Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN KEABSAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Dasar Teoritis	8
1. Pengertian Pelayanan	8
2. Pelayanan Publik	9
3. Perpustakaan	19
4. Perpustakaan Kabupaten/Kota	25
5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Peran Pengolah dalam optimalkan pengembangan perpustakaan	26
B. Penelitian Terdahulu	29
C. Kerangka Berpikir	33
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Penetapan Lokasi Penelitian	36
C. Fokus Penelitian	36
D. Pemilihan Informan	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Analisis Data	39

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum	41
1. Profil Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan	41
2. Deskripsi Informan Penelitian	49
3. Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan	51
4. Visi dan Misi	56
5. Struktur Organisasi	57
B. Hasil Penelitian	59
C. Pembahasan	80
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	91
B. Saran	92

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1	Jumlah Informan Penelitian	38
2	Jadwal Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan	62
3	Jumlah anggota Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Tahun 2019	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
1	Bagan Alur Pikir	35
2	Jumlah Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	50
3	Jumlah Informan Berdasarkan Umur	50
4	Jumlah Informan Berdasarkan Pendidikan	51
	Bagan Struktur Organisasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan	58
5	Jumlah Kunjungan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan	71
6	Data Peminjaman Buku di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan	75

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah/pemerintah daerah yaitu pelayanan perpustakaan, khususnya perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, ataupun pemerintah kabupaten/kota.

Perpustakaan merupakan lembaga dinamis yang terus berkembang sesuai dengan laju perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Sedangkan pelayanan perpustakaan adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dalam rangka memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi ilmiah masyarakat atau para pemustaka melalui koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional yang dimiliki oleh suatu perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan disebut juga sebagai pelayanan sumber informasi yang merupakan kebutuhan hakiki manusia. Sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi ilmiah, layanan perpustakaan hendaknya diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan yang berlaku dan dilakukan secara prima dengan berorientasi

pada kepentingan masyarakat atau pemustaka. Hal ini dimaksudkan agar selain tujuan perpustakaan dapat tercapai, juga diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja dan kepuasan masyarakat atau pemustaka.

Layanan perpustakaan merupakan kelanjutan dari kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Oleh karena itu suatu perpustakaan harus dapat menerapkan sistem layanan yang jelas agar pelayanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan. Selain itu, mengingat salah satu faktor yang turut menentukan keberhasilan layanan perpustakaan terletak pada pengelolaan perpustakaan itu sendiri, maka pengelolaan perpustakaan harus dilakukan dengan tepat, sistematis dan terstruktur, dengan tetap memperhatikan kelengkapan, keanekaragaman dan kemutakhiran dari koleksi yang dimiliki.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi. Perpustakaan umum diselenggarakan oleh pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat, dengan mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Perpustakaan umum dapat diartikan juga sebagai jenis perpustakaan yang didirikan oleh masyarakat umum dan dibiayai oleh masyarakat itu sendiri baik secara langsung (swadaya) maupun tidak langsung (melalui pajak), salah satunya adalah perpustakaan kabupaten/kota.

Perpustakaan kabupaten/kota adalah perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan penelitian, dan perpustakaan pelestarian yang berkedudukan di ibukota kabupaten/kota. Dalam Lampiran Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, disebutkan bahwa perpustakaan kabupaten/kota adalah perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, dan perpustakaan pelestarian yang berkedudukan di ibukota kabupaten/kota.

Penyelenggaraan atau pengelolaan perpustakaan kabupaten/kota wajib berpedoman pada standar nasional perpustakaan kabupaten/kota yang telah ditetapkan pemerintah. Adanya kesadaran pemerintah dalam mewujudkan masyarakat gemar membaca menuju masyarakat belajar yang berujung pada peningkatan kecerdasan kehidupan bangsa, membuat perkembangan perpustakaan kabupaten/kota di wilayah Indonesia saat ini mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Namun perkembangan perpustakaan kabupaten/kota tersebut belum diimbangi dengan peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan itu sendiri, seperti kurangnya kuantitas dan kualitas sumber daya manusia yang memadai, jumlah dan jenis koleksi bahan pustaka yang tidak disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka, serta kurangnya sarana prasarana pendukung seperti perangkat computer untuk pencarian buku (katalog *online*) dan komputer untuk akses internet bagi pemustaka.

Pada era globalisasi dan kemajuan dibidang teknologi informasi dewasa ini, perpustakaan kabupaten/kota hendaknya tanggap terhadap segala perubahan dan perkembangan yang terjadi disekitarnya secara cepat. Hal ini dimaksudkan selain agar eksistensinya tetap terjaga juga diharapkan dapat mengoptimalkan peran dan fungsi dari perpustakaan itu sendiri. Oleh karena itu menyikapi hal tersebut, maka perpustakaan kabupaten/kota diharapkan dapat melakukan perubahan-perubahan yang inovatif dan kontinu agar tercapainya peningkatan kualitas pelayanan yang diharapkan.

Perpustakaan Daerah Bulungan adalah perpustakaan umum Kabupaten Bulungan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Bulungan dibawah pengelolaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan. Sementara Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang kearsipan dan perpustakaan yang dipimpin oleh seorang kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui SEKDA, dengan tugas utamanya adalah membantu melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan di bidang kearsipan dan perpustakaan.

Perpustakaan Daerah Bulungan berlokasi di Jl. Mayjen Soetoyo Tanjung Selor Hulu Kabupaten Bulungan, dengan waktu kunjungan berlaku setiap hari kerja yaitu hari senin sampai dengan hari jum'at yang dibuka mulai pagi dan malam hari dengan jam operasional dibuka pukul 7.30 Wite sampai dengan pukul 22.00 Wite. Sebagai salah satu perpustakaan umum yang ada di

wilayah Kabupaten Bulungan, Perpustakaan Daerah Bulungan diharapkan dapat menjadi penggerak masyarakat dalam upaya mewujudkan masyarakat gemar membaca menuju masyarakat belajar. Oleh karena itu penyelenggaraan pelayanan Perpustakaan Daerah Bulungan yang diselenggarakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan harus dapat dilaksanakan secara optimal guna meningkatnya minat baca masyarakat Kabupaten Bulungan yang dilihat dari meningkatkan jumlah kunjungan, jumlah anggota dan jumlah pinjaman buku di Perpustakaan Daerah Bulungan.

Hasil observasi awal peneliti pada perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan, menunjukkan bahwa diduga minat baca masyarakat Kabupaten Bulungan masih rendah, dan belum optimalnya sosialisasi mengenai pentingnya gemar membaca bagi masyarakat, sehingga hal tersebut menarik minat peneliti untuk melakukan penelitian ilmiah lebih lanjut dengan judul penelitian yaitu **“Studi tentang Pelayanan Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang pemikiran di atas maka dalam penelitian ini penulisan mengangkat beberapa permasalahan yaitu :

1. Bagaimana Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan?

2. Apa Saja Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Yang Berpengaruh Dalam Pelayanan Perpustakaan Di Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten bulungan?

C. Tujuan Penelitian

Penelitian tujuan penelitian berfungsi untuk menentukan arah yang tepat bagi peneliti untuk menghindari kesulitan yang mungkin terjadi dalam proses penelitian, maka yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan perpustakaan di dinas arsip dan perpustakaan kabupaten bulungan .
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat yang berpengaruh dalam pelayanan perpustakaan di dinas arsip dan perpustakaan kabupaten bulungan .

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini diantaranya adalah :

1. Manfaat teoritis
 - a) Sebagai referensi pada penelitian-penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan pelayanan perpustakaan kabupaten/kota serta menjadi bahan kajian lebih lanjut;
 - b) Sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang pelayanan perpustakaan.
2. Manfaat praktis
 - a) Dapat menambah wawasan dan pengalaman penulis tentang pelayanan perpustakaan secara menyeluruh;

- b) Dapat menjadi bahan masukan/informasi bagi instansi terkait tentang pelaksanaan pelayanan perpustakaan yang sesuai dengan standar pelayanan perpustakaan yang berlaku;
- c) Dapat menjadi tambahan referensi bacaan pada Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Kaltara khususnya, umumnya bagi Perpustakaan Universitas Kaltara itu sendiri.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Dasar Teoritis

1. Pengertian Pelayanan

Kata pelayanan dapat diartikan sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan seseorang, kelompok, golongan tertentu, atau organisasi melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Arti kata pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi *online*/daring (dalam jaringan) adalah sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani;
- b. Pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa;
- c. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Harbani Pasolong, 2007 : 4). Menurut Hardiyansah (2011 : 11), pelayanan diartikan sebagai aktivitas yang

diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011 : 4) adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh perorangan, kelompok, maupun organisasi kepada pihak lain yang membutuhkan, terjadi secara langsung maupun tidak langsung yang menguntungkan kedua belah pihak.

2. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, adalah sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan pengertian pelayanan publik berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengertian pelayanan publik menurut Kadir (2015 : 1) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sementara menurut Mahmudi (2010 : 223) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat sebagai warga negara dan penduduk Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku baik berupa pelayanan jasa, produk, maupun pelayanan administratif dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk itu penyelenggaraan pelayanan publik harus memperhatikan dan/atau berlandaskan pada asas-asas yang telah ditetapkan dalam ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diketahui asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik meliputi :

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sedangkan menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011 : 6), bahwa asas-asas dalam pelayanan publik tercermin dari :

1) Transparansi;

Yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2) Akuntabilitas;

Yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3) Kondisional;

Yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4) Partisipatif;

Yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5) Kesamaan Hak;

Yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang baik harus memiliki standar pelayanan yang berlaku untuk setiap jenis pelayanannya sebagai tolok ukur atau acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan

Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan).

Pada Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a) Dasar hukum;
- b) Persyaratan;
- c) Sistem, mekanisme dan prosedur;
- d) Jangka waktu penyelesaian;
- e) Biaya/tarif;
- f) Produk pelayanan;
- g) Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h) Kompetensi pelaksana;
- i) Pengawasan internal;
- j) Penanganan pengaduan, saran, dan masukan;
- k) Jumlah pelaksana;
- l) Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan
- n) Evaluasi kinerja pelaksana.

Sedangkan pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, disebutkan bahwa komponen standar pelayanan dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- (1) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi :
 - (a) Persyaratan;
 - (b) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
 - (c) Jangka waktu pelayanan;
 - (d) Biaya/tarif;
 - (e) Produk pelayanan;
 - (f) Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
- (2) Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*) meliputi :
 - (a) Dasar hukum;
 - (b) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas;
 - (c) Kompetensi pelaksana;
 - (d) Pengawasan internal;
 - (e) Jumlah pelaksana;
 - (f) Jaminan pelayanan;
 - (g) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
 - (h) Evaluasi kinerja pelaksana.

Sebagaimana diketahui bahwa standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Oleh karena itu standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang sesuai dan tepat guna terselenggaranya pelayanan publik yang memuaskan bagi masyarakat. Pada

Lampiran Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan bahwa prinsip pelayanan publik terdiri dari :

1. Kesederhanaan;

Yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan;

a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;

b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;

c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu;

Yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi;

Yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan;

Yaitu proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab;

Yaitu pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana;

Yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses;

Yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;

Yaitu pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan;

Yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Sedangkan dalam Modul Pelatihan Dasar Calon PNS “Pelayanan Publik” yang diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN)

(2017 : 31-35), dijelaskan bahwa prinsip pelayanan publik yang baik untuk mewujudkan pelayanan prima adalah :

a. Partisipatif

Yaitu dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, pemerintah perlu melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasilnya.

b. Transparan

Yaitu pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan akses bagi warga negara untuk mengetahui segala hal yang terkait dengan pelayanan publik yang diselenggarakan seperti persyaratan, prosedur, dan sejenisnya, serta akses untuk mempertanyakan dan menyampaikan pengaduan apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan publik yang diterima.

c. Responsif

Yaitu pemerintah wajib mendengar dan memenuhi tuntutan kebutuhan warga negaranya dalam artian birokrasi wajib mendengarkan aspirasi dan keinginan masyarakat yang menduduki posisi sebagai agen.

d. Tidak diskriminatif

Yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah tidak boleh dibedakan antara satu warga negara dengan warga negara

yang lain atas dasar perbedaan identitas warga negaranya seperti status sosial, profesi, jenis kelamin, dan sejenisnya.

e. Mudah dan murah

Yaitu berbagai persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan harus masuk akal dan mudah untuk dipenuhi serta biaya yang dibutuhkan juga terjangkau oleh masyarakat.

f. Efektif dan efisien

Yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus mampu mewujudkan tujuan-tujuan yang hendak dicapainya dengan prosedur yang sederhana, tenaga kerja yang sedikit, dan biaya yang murah.

g. Aksesibel

Yaitu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat harus dapat dijangkau oleh warga Negara yang membutuhkan dalam arti fisik (dekat, terjangkau dengan kendaraan publik, dan lain-lain), dan non fisik yang terkait dengan biaya dan persyaratan yang harus dipenuhi masyarakat.

h. Akuntabel

Yaitu semua bentuk penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat luas melalui media publik baik cetak maupun elektronik.

i. Berkeadilan

Yaitu penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dijadikan sebagai alat melindungi kelompok rentan dan mampu menghadirkan

rasa keadilan bagi kelompok lemah ketika berhadapan dengan kelompok kuat.

3. Perpustakaan

Perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggungjawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Sedangkan dalam rangka upaya meningkatkan kecerdasan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam.

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diketahui bahwa yang dimaksud dengan perpustakaan adalah sebagai berikut : “Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka”.

Dalam Wikipedia Ensiklopedia Bebas, disebutkan bahwa pengertian perpustakaan dalam arti tradisional adalah sebuah koleksi buku dan majalah. Tetapi dengan koleksi dan penemuan media baru selain buku untuk menyimpan informasi, banyak perpustakaan kini juga merupakan tempat

penyimpanan dan/atau akses ke map, cetak atau hasil seni lainnya, microfilm, microfiche, tape audio, CD, LP, tape video dan DVD. Sedangkan arti kata perpustakaan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus versi *online*/daring (dalam jaringan) adalah sebagai berikut :

- a. Tempat, gedung, ruang yang disediakan untuk pemeliharaan dan penggunaan koleksi buku dan sebagainya;
- b. Koleksi buku, majalah, dan bahan kepustakaan lainnya yang disimpan untuk dibaca, dipelajari, dibicarakan.

Pada Pasal 3 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Selanjutnya pada Pasal 4 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Berdasarkan Pasal 20 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diketahui perpustakaan terdiri atas :

- 1) Perpustakaan nasional

Adalah lembaga pemerintah non departemen (LPND) yang melaksanakan tugas pemerintahan dalam bidang perpustakaan yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan,

perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian, perpustakaan pelestarian, dan pusat jejaring perpustakaan, serta berkedudukan di ibukota negara.

2) Perpustakaan umum

Adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

3) Perpustakaan sekolah/madrasah

Adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pembelajaran dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di sekolah/madrasah.

4) Perpustakaan perguruan tinggi

Adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai pusat sumber belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

5) Perpustakaan khusus

Adalah adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah, atau organisasi lain.

Perpustakaan dibentuk sebagai wujud pelayanan kepada pemustaka dan masyarakat. Oleh karena itu pembentukan dan/atau pendirian perpustakaan harus sesuai dengan standar nasional dan syarat yang telah ditetapkan. Pada Pasal 11 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diketahui standar nasional perpustakaan terdiri dari :

- a) Standar koleksi perpustakaan;
- b) Standar sarana dan prasarana;
- c) Standar pelayanan perpustakaan;
- d) Standar tenaga perpustakaan;
- e) Standar penyelenggaraan;
- f) Standar pengelolaan.

Sedangkan pada Pasal 15 Ayat (3) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diketahui syarat pembentukan perpustakaan paling sedikit terdiri dari :

- (1) Memiliki koleksi perpustakaan;
- (2) Memiliki tenaga perpustakaan;
- (3) Memiliki sarana dan prasarana perpustakaan;
- (4) Memiliki sumber pendanaan; dan
- (5) Memberitahukan keberadaannya ke Perpustakaan Nasional.

Pada Pasal 11 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diketahui standar koleksi perpustakaan memuat paling sedikit mengenai :

- (a) Jenis koleksi;
- (b) Jumlah koleksi;
- (c) Pengembangan koleksi;
- (d) Pengolahan koleksi;
- (e) Perawatan koleksi;
- (f) Pelestarian koleksi.

Sedangkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di laksanakan di Perpustakaan Dinas Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan, diketahui Standar Pelayanan Perpustakaan terdiri dari :

1. Jenis Pelayanan.
2. Jumlah Jam Pelayanan.
3. Kerja Sama Perpustakaan.
4. Keanggotaan Perpustakaan.
5. Kunjungan Perpustakaan.
6. Sirkulasi (Pinjaman) Per Kapital.
7. Kepuasan Pemustaka.

Kemudian pada Pasal 23 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, diketahui standar pelayanan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit mengenai sistem dan jenis pelayanan yang berlaku bagi semua jenis perpustakaan. Lebih lanjut pada Pasal 24 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa sistem pelayanan perpustakaan terdiri atas sistem terbuka dan sistem tertutup yang ditentukan oleh setiap perpustakaan. Sementara pada Pasal 25 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa jenis pelayanan perpustakaan terdiri dari :

1. Pelayanan teknis

Pelayanan teknis mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan.

2. Pelayanan pemustaka

Pelayanan pemustaka mencakup pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.

Pada Pasal 27 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa waktu dan jumlah jam pelayanan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan kemudahan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan. Sementara dalam Lampiran Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, pada Halaman 10 dijelaskan bahwa jumlah jam pelayanan perpustakaan paling sedikit 8 (delapan) jam per hari dan dapat ditambah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Pada Pasal 31 Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa standar tenaga perpustakaan memuat kriteria minimal mengenai kualifikasi akademik, kompetensi, dan sertifikasi. Sementara itu dalam Lampiran Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, dijelaskan bahwa tenaga perpustakaan terdiri dari pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan dengan jumlah tenaga perpustakaan (staf) paling sedikit 1 (satu) orang per 25.000 penduduk Kabupaten/Kota.

4. Perpustakaan Kabupaten/Kota

Perpustakaan kabupaten/kota merupakan satuan organisasi perpustakaan yang dipimpin oleh seorang kepala perpustakaan. Dalam Lampiran Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, disebutkan bahwa perpustakaan kabupaten/kota adalah : “perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian dan perpustakaan pelestarian yang berkedudukan di kabupaten/kota”.

Perpustakaan kabupaten/kota dibentuk oleh pemerintah kabupaten/kota berdasarkan peraturan daerah. Penyelenggaraan perpustakaan kabupaten/kota mengacu pada sistem nasional perpustakaan. Pada Pasal 2 Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, disebutkan bahwa standar nasional perpustakaan kabupaten/kota mencakup :

- a. Standar koleksi perpustakaan;
- b. Standar sarana dan prasarana perpustakaan;
- c. Standar pelayanan perpustakaan;
- d. Standar tenaga perpustakaan;
- e. Standar tenaga perpustakaan;
- f. Standar penyelenggaraan perpustakaan;
- g. Standar pengelolaan perpustakaan.

5. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Peran Pengelola dalam Optimalisasi Pengembangan Perpustakaan

a. Faktor pendukung Peran Pengelola dalam Optimalisasi Pengembangan Perpustakaan

Perpustakaan yang merupakan suatu lembaga yang bergerak di bidang informasi dan ilmu pengetahuan akan tetap ada dan semakin berkembang karena pada dasarnya semua orang membutuhkan informasi dan ilmu pengetahuan tersebut, sesuai dengan kebutuhannya secara tepat guna dan tepat waktu. Potensi perpustakaan adalah sumber dan kekayaan (aset) yang dimiliki perpustakaan untuk sepenuhnya dipergunakan dan diberdayakan secara optimal. Potensi tersebut perlu digali, diorganisasikan, dikembangkan dan dipergunakan agar menjadi penudukung nyata dalam memajukan perpustakaan. Hal itu akan tercermin di dalam aktivitas dan penampilan yang dilakukan dalam menjalankan perpustakaan, sehingga secara mantap diarahkan kepada tujuannya. Faktor-faktor tersebut antara lain :

a) Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia di perpustakaan adalah semua tenaga atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas :

1. Pimpinan, dengan tugas utama merumuskan kebijakan dan mengambil keputusan untuk dijalankan oleh semua pegawai.
2. Pejabat fungsional pustakawan, yang bertugas dan berfungsi melaksanakan kegiatan perpustakaan secara profesional dan proporsional.

3. Pelaksana teknis operasional seperti pengadaan Pengolahan dan layanan.
4. Pelaksana teknis administrasi dan ketatausahaan yang mendukung semua kegiatan perpustakaan.

Semua perangkat tersebut merupakan tim kerja (team work) yang harus dapat bekerja sama untuk keberhasilan perpustakaan. Sebagai faktor pendukung dan sumber kekuatan perpustakaan maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dan membekali diri sendiri dengan kemampuan, ketrampilan dan sikap bekerja serta tanggung jawab kepada pimpinan perpustakaan.

b) Sarana dan Prasarana

Proses penyelenggaraan perpustakaan membutuhkan tersedianya sarana dan prasarana serta perlengkapan/perabot ataupun fasilitas lainnya. Yang dimaksud sarana dan prasarana perpustakaan adalah gedung, lemari, buku-buku, computer dan lain-lain adapun perlengkapan pokok dan perlengkapan penunjang agar kegiatan perpustakaan berjalan dengan baik. Oleh karena itu, petugas perpustakaan harus menyediakan barang-barang yang sesuai dengan kebutuhan, kondisi, konstruksi, kualitas, ukuran dan persyaratan-persyaratan tertentu.

b. Faktor Penghambat Peran Pengelola dalam Optimalisasi Pengembangan Perpustakaan

Kelemahan (weakness) perpustakaan adalah suatu kondisi di mana sebuah perpustakaan kurang dapat berfungsi sebagaimana

mestinya. Dengan adanya kelemahan tersebut kemungkinan ada hambatan atau kendala yang secara langsung atau tidak dapat mempengaruhi kinerja perpustakaan. Kelemahankelemahan tersebut antara lain :

a) Anggaran

Anggaran bagi sebuah perpustakaan merupakan salah satu faktor yang sangat penting. Begitu juga dengan petugas perpustakaan yang wajib menyusun anggaran yang berkaitan dengan asal mulai dana yang digunakan perpustakaan, seperti sumbernya pasti, jumlahnya memadai, penggunaanya menurut perencanaan kebutuhan, laporan pertanggung jawaban, tidak salah kelola dan diusahakan jumlahnya selalu bertambah sesuai dengan kebutuhan.

b) Pembinaan

Pembinaan yaitu yang bersifat pengembangan semangat, kemampuan, ketrampilan, keahlian dan tertib organisasi. Adapun tugas-tugas seorang manajer atau pemimpin perpustakaan adalah:

1. Menentukan segala apa yang harus diselesaikan.
2. Memimpin segala aktivitas untuk menyelenggarakan apa yang akan dicapai.
3. Mengamankan hasil sesuai standar yang telah ditentukan dan obyektif.

B. Penelitian Terdahulu

Berikut ini merupakan beberapa hasil penelitian dari peneliti terdahulu yang membahas tentang pelayanan perpustakaan dan memiliki korelasi maupun relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan.

1. Yuli Eka Saputri (2018), Skripsi dengan judul “Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Lubuklinggau. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, serta untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan keliling tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah : Pertama : layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau sudah berjalan dengan baik, adanya layanan perpustakaan keliling ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya masyarakat yang tinggal di daerah terpencil karena masyarakat tak perlu banyak mengeluarkan waktu, tenaga dan biaya untuk dapat menikmati koleksi bahan pustaka maupun untuk mencari informasi yang dibutuhkan. Kedua : faktor pendukung layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau mulai dari jenis koleksi yang ditawarkan, layanan yang diberikan pustakawan serta jumlah mobil perpustakaan keliling yang lebih dari cukup. Sedangkan faktor penghambatnya jadwal

keberangkatan yang tidak tepat waktu, jadwal kunjungan di titik lokasi yang sama hanya berlangsung 1 kali dalam sebulan, serta tenaga pelayanan yang berjumlah 4 orang tidak sebanding dengan jumlah armada yang berjalan sebanyak 3 buah mobil layanan perpustakaan keliling.

2. Deviana Fadhlya, dkk. (2017) Jurnal Administrasi Negara Vol.2 No.1 dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”. Tujuan penelitiannya untuk mengetahui kualitas pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, dengan menggunakan metode kualitatif serta menggunakan teknik analisis interaktif dari Miles dan Huberman untuk penarikan kesimpulan dan verifikasi. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara dan observasi. Penentuan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat sudah memenuhi dimensi kualitas pelayanan.
3. Hasrina, dkk. Abstrak, yang berjudul “Sistem Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem pelayanan perpustakaan terhadap pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Informan penelitian sebanyak 6 orang yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan

dokumentasi. Jenis data yang digunakan adalah kualitatif. Alat analisis yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa layanan perpustakaan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara sudah menggunakan layanan yang terotomasi serta sistem layanan sirkulasi adalah sistem terbuka, sedangkan layanan referensinya menggunakan sistem tertutup. Layanan bebas pustaka diberikan kepada setiap mahasiswa dari perguruan tinggi yang akan menyelesaikan studinya yang akan datang dan tidak mempunyai tunggakan peminjaman buku di perpustakaan tersebut.

4. Kristanto, Adhi (2011), abstrak berjudul “Perencanaan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis proses perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan di Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Metode penelitian dilakukan dengan analisis data dari Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, menyajikan data serta menarik kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang menggunakan berita yang menyatakan bahwa Perpustakaan sebagai perpustakaan terjelek di Indonesia sebagai isu strategis dalam upaya memperoleh dukungan dari Pemerintah Kota Malang dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota

Malang dalam pengembangan perpustakaan. Tahapan dan proses perencanaan Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah sesuai dengan RPJMD Kota Malang dan Renstra tahun 2009-2013, tetapi Kepala Kantor belum melibatkan stakeholder seperti kepala seksi, pustakawan dan staf dalam penyusunan perencanaan. Bentuk program perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan belum mengantisipasi perkembangan masyarakat dan teknologi informasi yang pesat sehingga program kegiatan cenderung tetap. Hasil penelitian juga mengungkapkan adanya faktor-faktor yang mendukung dan menghambat perencanaan peningkatan pelayanan perpustakaan. Faktor pendukungnya adalah adanya peraturan yang mendukung tugas pokok dan fungsi Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dalam bidang perencanaan dan kebijakan Pemerintah Kota Malang sebagai acuan perencanaan, lokasi kantor perpustakaan yang strategis, dan komunitas yang ada. Sedangkan faktor penghambatnya adalah belum adanya komitmen dari pimpinan untuk melibatkan kepala seksi, pustakawan dan staf dalam perencanaan, belum digunakannya identifikasi masalah layanan dalam penyusunan perencanaan, pergantian pimpinan, kurangnya anggaran, kualitas sumber daya manusia yang masih rendah.

Berdasarkan beberapa studi penelitian terdahulu tersebut, maka diketahui hasil penelitian yang memiliki korelasi dan/atau relevansi dengan penelitian yang akan dilakukan adalah penelitian dari Yuli Eka Saputri (2018), Skripsi dengan judul “Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan

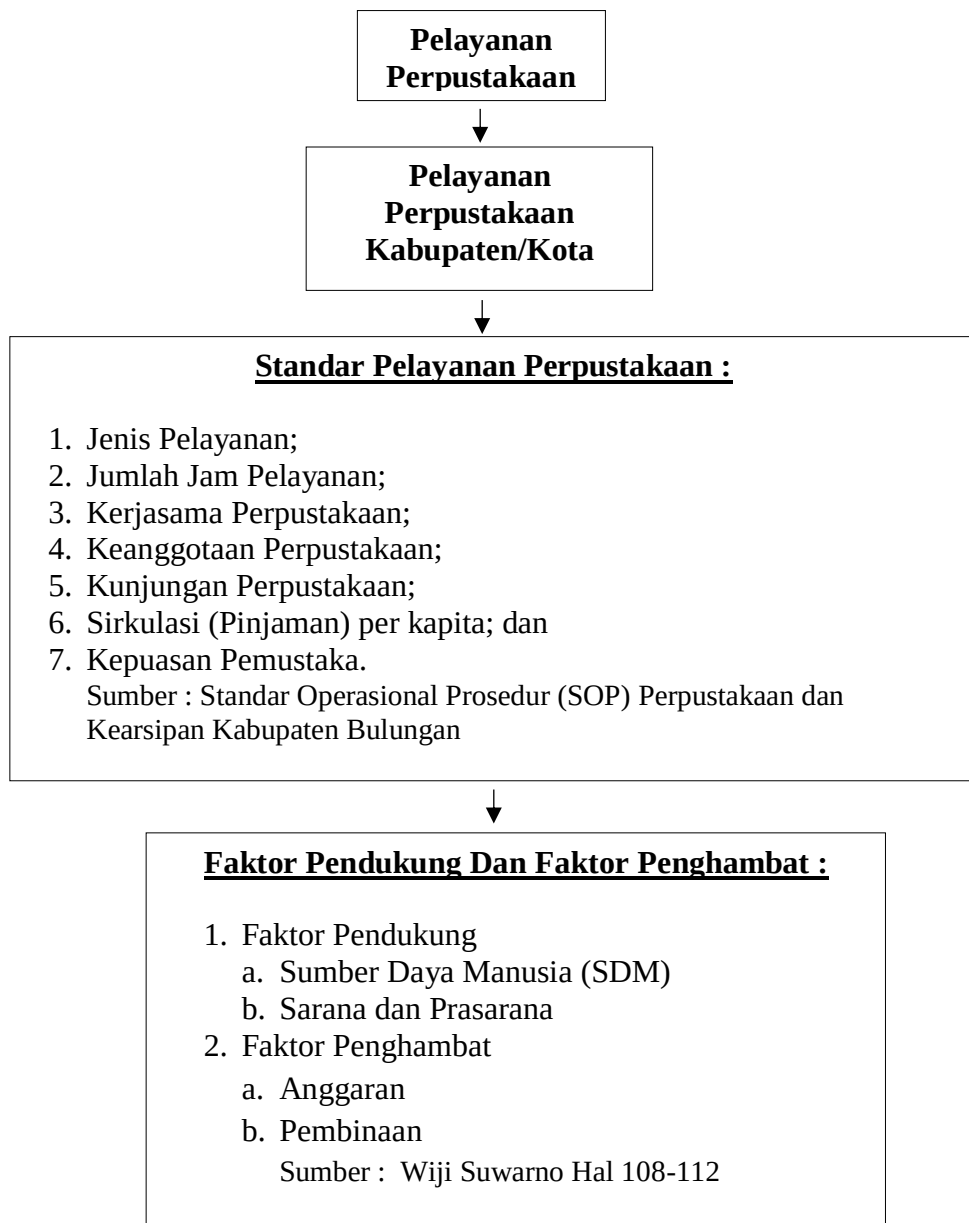
dan Kearsipan kota Lubuklinggau”. Sedangkan penelitian dari Deviana Fadhlya, dkk. (2017) Jurnal Administrasi Negara Vol.2 No.1 dengan judul “Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat”. Sedangkan juga penelitian dari Hasrina, dkk. Abstrak, yang berjudul “Sistem Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara”. Dan Kristanto, Adhi (2011), abstrak berjudul “Perencanaan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)”.

C. Kerangka Berfikir

Salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah adalah pelayanan perpustakaan yang dapat diakses oleh semua orang tanpa diskriminatif. Pelayanan perpustakaan merupakan suatu bentuk layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

Perpustakaan dibentuk sebagai wujud pelayanan kepada pemustaka dan masyarakat. Salah satu jenis pelayanan perpustakaan apabila ditinjau berdasarkan kepemilikannya adalah perpustakaan kabupaten/kota. Perpustakaan kabupaten/kota adalah perpustakaan daerah yang berfungsi sebagai perpustakaan pembina, perpustakaan rujukan, perpustakaan deposit, perpustakaan penelitian dan perpustakaan pelestarian yang berkedudukan di

kabupaten/kota. Perpustakaan kabupaten/kota termasuk jenis perpustakaan umum yang dibentuk oleh pemerintah kabupaten/kota berdasarkan peraturan daerah. Sebagai perpustakaan umum daerah, perpustakaan kabupaten/kota harus dapat memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka dan masyarakat. Oleh karena itu dalam penyelenggaraan pelayanan perpustakaan dimaksud, perpustakaan kabupaten/kota harus selalu mengacu pada standar pelayanan perpustakaan kabupaten/kota yang berlaku sebagaimana telah ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan kajian teoritis yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat ditentukan alur pikir penelitian ini sebagai berikut.



Gambar 1
Bagan Kerangka berfikir Penelitian

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (Sugiyono, 2012 : 11). Sedangkan apabila ditinjau dari metode yang digunakan maka penelitian ini merupakan penelitian kualitatif/naturalistik, yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah (Sugiyono, 2012 : 8).

B. Penetapan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Adapun lokasi penelitian yang dilakukan yaitu Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan.

C. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dapat diartikan sebagai pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang sedang dilakukan. Fokus penelitian ini adalah membahas tentang pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan.

D. Pemilihan Informan

Informan penelitian adalah subyek penelitian yang memberikan data dan informasi mengenai permasalahan yang diteliti. Adapun informan penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
2. Sekretaris Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
3. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
4. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
5. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
6. Bidang Pengolahan Arsip Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
7. Kepala Bidang Perpustakaan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
8. Pustakawan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan; dan
9. Masyarakat atau pengunjung perpustakaan.

Berikut ini merupakan tabel jumlah informan yang digunakan peneliti dalam menjaring informasi dan data yang diperlukan berkaitan dengan penelitian yang dilakukan.

Tabel 1
Jumlah Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah/Orang
1	Kepala Dinas	1
2	Sekretaris	1
3	Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan	1
4	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	1
5	Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan	1
6	Bidang Pengolahan Arsip	1
7	Kepala Bidang Perpustakaan	1
8	Pustakawan	3
9	Pemustaka/Masyarakat	25
	Jumlah Total	35 Orang

E. Teknik Pengumpulan Data

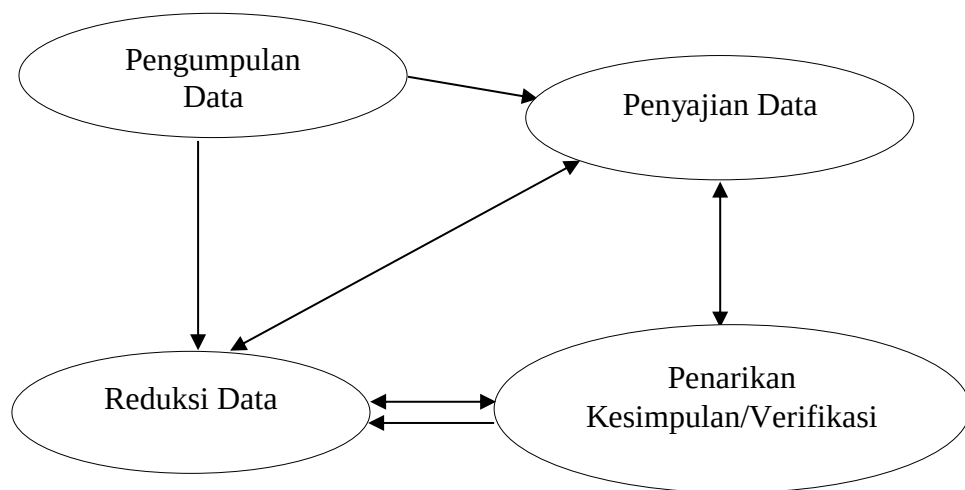
Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek penelitian.
2. Wawancara, yaitu melakukan tanya jawab secara langsung kepada informan penelitian.
3. Angket/Kuesioner, yaitu membuat daftar pertanyaan yang berkaitan dengan fokus penelitian untuk diberikan kepada informan penelitian.
4. Studi pustaka, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mempelajari buku-buku referensi, laporan-laporan, jurnal-jurnal dan media lainnya yang berkaitan dengan obyek penelitian.

5. Dokumentasi, yaitu mencari dan mengumpulkan data yang berkaitan dengan fokus penelitian seperti dokumen atau arsip, foto, peraturan-peraturan, bagan struktur organisasi, dan data lainnya.

F. Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman (Sugiyono, 2013 : 338). Adapun skema tahapan model analisis dimaksud dapat digambarkan sebagai berikut :



(Miles dan Huberman, 2010)

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang dibutuhkan.

2. Reduksi data

Reduksi data adalah menyaring, merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan hal-hal yang penting, mencari tema dan polanya serta membuang yang tidak perlu. Hal ini sangat penting dilakukan guna

mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya bila diperlukan.

3. Penyajian data

Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, sehingga mempermudah peneliti untuk melihat pola-pola hubungan satu data dengan data lainnya.

4. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan adanya bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti valid dan konsisten saat penelitian, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Profil Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan

Berdasarkan Perauran Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bulungan, Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan merupakan Dinas Tipe A yang terdiri atas 1 (satu) sekretariat dan paling banyak 4 (empat) bidang. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah perangkat daerah yang melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Kearsipan dan bidang Perpustakaan di Kabupaten Bulungan. Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan saat ini memiliki sumber daya manusia sebanyak 42 orang terdiri dari 13 orang berstatus pejabat struktural, 15 orang staf, 3 orang fungsional tertentu, dan 10 orang honorer. Adapun kuantitas sumber daya manusia pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan ditinjau berdasarkan jenis kelamin terdiri dari 24 orang laki-laki dan 18 orang perempuan.

Berdasarkan susunan organisasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan, berikut ini merupakan uraian tugas masing-masing jabatan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan.

1. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu bupati melaksanakan urusan perpustakaan dan kearsipan yang meliputi :

- a. Pengembangan Perpustakaan
- b. Layanan dan koleksi Perpustakaan
- c. Kearsipan
- d. Tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten

2. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas menyelenggarakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan, dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan. Dalam melaksanakan tugasnya, Sekretariat menyelenggarakan fungsi :

- a. Pengoordinasian kegiatan Dinas Arsip dan Perpustakaan;
- b. Pengoordinasian penyusunan rencana, program, anggaran Dinas Arsip dan Perpustakaan;
- c. Pelaksanaan urusan pengelolaan keuangan;
- d. Pelaksanaan pengumpulan dan pengelolaan data serta pemantauan, evaluasi dan pelaporan;
- e. Pembinaan dan pemberian dukungan administrasi yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian, kerumahtanggaan, kerjasama, hubungan masyarakat, arsip, dan dokumentasi;
- f. Penataan organisasi dan tata laksana;

- g. Koordinasi dan penyusunan peraturan perundang-undangan;
- h. Pengelolaan barang milik/kekayaan daerah; dan
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Subbagian Perencanaan dan Keuangan

Subbagian Perencanaan dan Keuangan mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan penyusunan rencana dan anggaran Subbagian Perencanaan dan Keuangan;
- b. Melakukan penyiapan bahan koordinasi dan penyusunan rencana, program dan anggaran Dinas Arsip dan Perpustakaan;
- c. Menyiapkan bahan koordinasi dan penyusunan rencana strategis;
- d. Menyiapkan bahan penyusunan laporan;
- e. Melakukan pengumpulan, pengolahan dan penyajian data;
- f. Melakukan penyiapan bahan penyusunan pedoman teknis pelaksanaan kegiatan tahunan di lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan;
- g. Menyiapkan bahan penyusunan satuan biaya, daftar isian pelaksanaan anggaran, petunjuk operasional kegiatan, dan revisi anggaran;
- h. Melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan di lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan;
- i. Melakukan penyusunan laporan kinerja lingkungan Dinas Arsip dan Perpustakaan;
- j. Melakukan urusan administrasi keuangan;

- k. Melaksanakan urusan perbendaharaan dan gaji;
- l. Melaksanakan urusan verifikasi dan akuntansi;
- m. Melakukan penyiapan pertanggungjawaban dan pengelolaan dokumen keuangan;
- n. Melakukan penyusunan laporan keuangan;
- o. Melakukan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan
- p. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Subbagian Umum dan Kepegawaian

Subbagian Umum dan Kepegawaian mempunyai uraian tugas sebagai berikut :

- a. Melakukan penyusunan rencana dan anggaran Subbagian Umum dan Kepegawaian;
- b. Melakukan urusan tata usaha, persuratan dan kearsipan;
- c. Melakukan urusan rencana kebutuhan dan usulan pengembangan pegawai;
- d. Melakukan urusan mutasi, tanda jasa, kenaikan pangkat, kenaikan jabatan, pemberhentian dan pensiun pegawai;
- e. Melakukan urusan tata usaha kepegawaian, disiplin pegawai dan evaluasi kinerja pegawai serta urusan kepegawaian lainnya;

- f. Menyiapkan bahan penyampaian Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) dan Laporan Harta Kekayaan Aparatur Sipil Negara (LHKASN);
 - g. Mengoordinasikan penyiapan bahan Reformasi Birokrasi;
 - h. Melakukan urusan rumah tangga, keamanan dan kebersihan;
 - i. Melakukan penyiapan penyusunan laporan dan administrasi penggunaan peralatan dan perlengkapan kantor;
 - j. Melakukan penyusunan Rencana Kebutuhan Barang Unit (RKBU) dan Rencana Pemeliharaan Barang Unit (RPBU);
 - k. Melakukan penyiapan bahan penatausahaan dan inventarisasi barang;
 - l. Melakukan penyiapan bahan administrasi pengadaan, penyaluran, penghapusan dan pemindah tanganan barang milik daerah;
 - m. Melakukan urusan kerja sama, hubungan masyarakat dan protokol;
 - n. Melakukan evaluasi kelembagaan dan ketatalaksanaan;
 - o. Melakukan telaahan dan penyiapan bahan penyusunan peraturan perundang-undangan;
 - p. Melakukan penyusunan laporan kegiatan Subbagian Umum dan Kepegawaian; dan
 - q. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya.
5. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan

Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis, mengoordinasikan, merencanakan, pemberian pendampingan, pengawasan, pemantauan dan evaluasi di bidang pembinaan dan pengawasan arsip. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan menyelenggarakan fungsi :

- a. Koordinasi penyelenggaraan kearsipan;
- b. Penyiapan bahan penyusunan kebutuhan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia kearsipan;
- c. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pembinaan dan pengawasan kearsipan;
- d. Pemberian bimbingan, supervisi, dan konsultasi pelaksanaan kearsipan;
- e. Pelaksanaan sosialisasi kearsipan;
- f. Perencanaan, pemantauan, dan evaluasi penyelenggaraan kearsipan;
- g. Perencanaan program pengawasan kearsipan;
- h. Pelaksanaan audit kearsipan;
- i. Pelaksanaan penilaian hasil pengawasan kearsipan;
- j. Pelaksanaan monitoring hasil pengawasan kearsipan; dan
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuaidengan tugas dan fungsinya.

6. Bidang Pengelolaan Arsip

Bidang Pengelolaan Arsip mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis, mengoordinasikan, merencanakan, pemberian pendampingan, pengawasan, pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan arsip. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Pengelolaan Arsip menyelenggarakan fungsi :

- a. Penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis serta layanan dan pemanfaatan arsip;
- b. Pelaksanaan alih media dan reproduksi arsip dinamis;
- c. Pelaksanaan usulan pemusnahan dan akuisisi arsip;
- d. Pelaksanaan pengolahan arsip;
- e. Pelaksanaan preservasi arsip;
- f. Pelaksanaan layanan informasi arsip;
- g. Pelaksanaan pemanfaatan arsip statis; dan
- h. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Bidang Perpustakaan

Bidang Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan penyiapan bahan perumusan dan penyusunan kebijakan teknis, mengoordinasikan, merencanakan, pemberian pendampingan, pengawasan, pemantauan dan evaluasi di bidang pengelolaan, layanan, dan pelestarian bahan perpustakaan serta pengembangan perpustakaan dan kebudayaan

kegemaran membaca. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Perpustakaan menyelenggarakan fungsi :

- a. Pelaksanaan pengembangan koleksi dan pengolahan bahan perpustakaan meliputi penyusunan kebijakan pengembangan koleksi, seleksi, pengadaan bahan perpustakaan, dan inventarisasi, pengembangan koleksi daerah (*local content*);
- b. Pelaksanaan kajian kebutuhan pemustaka, deskripsi bibliografi, klasifikasi, penentuan tajuk subjek, penyelesaian fisik bahan perpustakaan, verifikasi, validasi, dan pemasukan data ke pangkalan data;
- c. Pelaksanaan layanan, otomasi, dan kerja sama perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, rujukan, literasi informasi, bimbingan pemustaka, dan layanan ekstensi (perpustakaan keliling, pojok baca, dan sejenisnya) dan promosi layanan;
- d. Pelaksanaan kajian kepuasan pemustaka, pengembangan teknologi, informasi dan komunikasi perpustakaan, pengelolaan *website* dan jaringan perpustakaan serta pelaksanaan kerja sama antar perpustakaan dan membangun jejaring perpustakaan;
- e. Pelaksanaan pelestarian bahan perpustakaan meliputi konservasi, melakukan pelestarian fisik bahan perpustakaan termasuk naskah kuno melalui perawatan, restorasi, dan penjilidan serta pembuatan sarana penyimpanan bahan perpustakaan dan alih media, melakukan pelestarian isi/nilai informasi bahan perpustakaan termasuk naskah

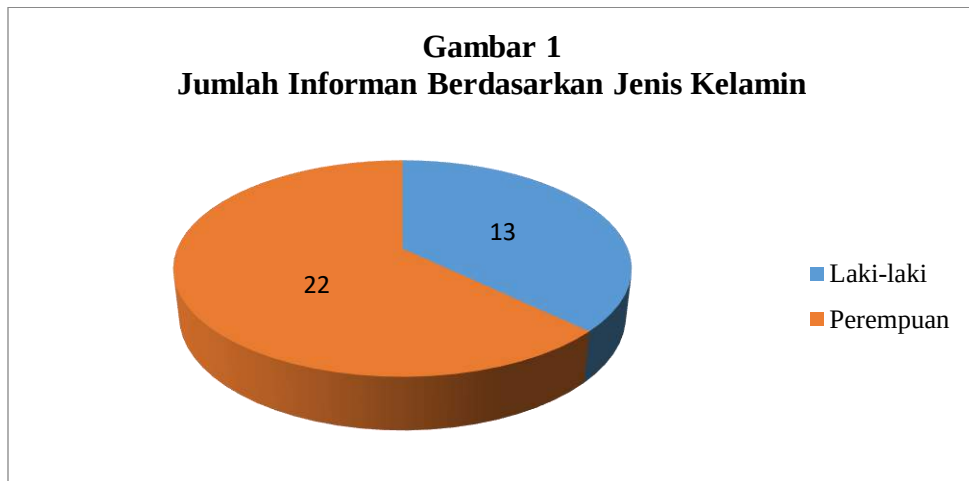
kuno melalui alih media, pemeliharaan serta penyimpanan master informasi digital;

- f. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan meliputi pengembangan semua jenis perpustakaan, implementasi norma, standar, prosedur, dan kriteria (NSPK), pendataan perpustakaan, koordinasi pengembangan perpustakaan, dan pemasyarakatan/sosialisasi, serta evaluasi pengembangan perpustakaan;
- g. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan tenaga perpustakaan meliputi pendataan tenaga perpustakaan, bimbingan teknis, peningkatan kemampuan teknis kepastakawanan, penilaian angka kredit pustakawan, koordinasi pengembangan pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan, pemasyarakatan/sosialisasi, serta evaluasi pembinaan tenaga perpustakaan;
- h. Pelaksanaan pengembangan pembudayaan kegemaran membaca meliputi pengkajian, dan pelaksanaan pembudayaan kegemaran membaca, koordinasi, pemasyarakatan/sosialisasi, dan bimbingan teknis serta evaluasi kegemaran membaca; dan
- i. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

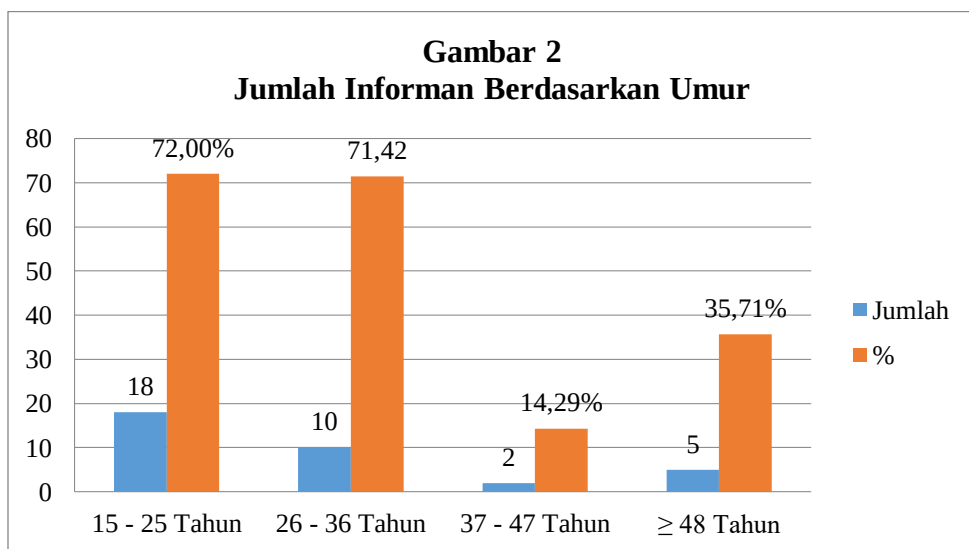
2. Dekripsi Informan penelitian

Informan penelitian ini berjumlah 35 (tiga puluh lima) orang, merupakan orang-orang yang dinilai kompeten dan mengetahui secara jelas tentang permasalahan yang diteliti. Informan penelitian apabila

diklasifikasikan menurut jenis kelamin terdiri dari 13 (tiga belas) orang laki-laki dan 22 (dua puluh dua) orang perempuan. Berikut merupakan bagan grafik kuantitas informan berdasarkan jenis kelamin.

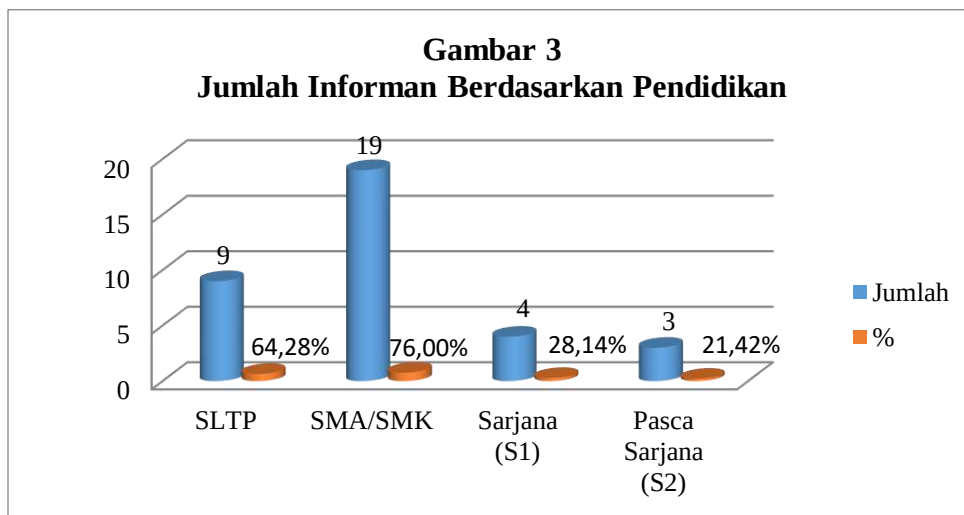


Selanjutnya jumlah informan penelitian apabila ditinjau berdasarkan umur dapat dilihat pada bagan grafik berikut ini.



Data pada grafik tersebut menjelaskan bahwa mayoritas informan penelitian ini berusia 15 – 25 Tahun dengan persentase jumlah informan sebanyak

72,00%. Kemudian jumlah informan penelitian apabila ditinjau berdasarkan pendidikan terakhirnya dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Dari grafik tersebut diketahui mayoritas informan telah menempuh pendidikan formal SMA/SMK dengan persentase sebesar 76,00%.

3. Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan

Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan adalah salah satu perpustakaan umum yang ada di wilayah Provinsi Kalimantan Utara yang berlokasi di Jl. Mayjen Sutoyo No.3 Tanjung Selor Kabupaten Bulungan. Guna memberikan pelayanan yang prima kepada pemustaka atau masyarakat, Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan memiliki jenis koleksi bahan pustaka yang meliputi :

- a. Koleksi buku tercetak;
- b. Koleksi terbitan berseri;
- c. Koleksi majalah populer;
- d. Koleksi surat kabar lokal;

- e. Koleksi surat kabar nasional; dan
- f. Koleksi VCD/DVD.

Adapun bentuk umum dari koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan khususnya koleksi buku tercetak, terdiri dari :

- 1) Karya umum;
- 2) Filsafat;
- 3) Agama;
- 4) Ilmu-ilmu sosial;
- 5) Ilmu-ilmu bahasa;
- 6) Ilmu-ilmu murni;
- 7) Ilmu-ilmu terapan;
- 8) Kesenian dan olahraga;
- 9) Kesusasteraan; dan
- 10) Sejarah/geografi.

Sedangkan bentuk umum dari koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan khususnya koleksi non buku, terdiri dari :

- a) Kamus;
- b) Ensiklopedi;
- c) Makalah;
- d) Skripsi;
- e) Tesis;
- f) Majalah/jurnal/bulletin; dan
- g) Surat kabar.

Fasilitas pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan terdiri dari :

- (1) Ruang yang nyaman dan sejuk;
- (2) *Free WIFI*/akses internet gratis;
- (3) Loker penyimpanan barang;
- (4) Halaman parkir yang luas;
- (5) *CCTV Security Surveillance*; dan
- (6) Bahan pustaka yang lengkap.

Pada bagian ini akan dideskripsikan secara komprehensif mengenai pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan pada bab sebelumnya.

Perpustakaan merupakan lembaga dinamis yang terus berkembang sesuai dengan laju perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan. Perpustakaan disebut juga sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi ilmiah. Perpustakaan bertujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Dengan kata lain perpustakaan dibentuk sebagai wujud pelayanan kepada pemustaka dan masyarakat. Guna mewujudkan tujuan dari perpustakaan tersebut, maka setiap perpustakaan wajib menerapkan tata cara layanan perpustakaan yang jelas dengan mengacu pada standar pelayanan perpustakaan nasional yang telah ditetapkan oleh pemerintah.

Jenis layanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Daerah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan terdiri dari :

1. Layanan keanggotaan KaPda;
Yaitu Kartu anggota perpustakaan daerah yang dapat diperoleh secara gratis tanpa dipungut biaya dengan proses yang mudah dan cepat.
2. Layanan sirkulasi;
Layanan sirkulasi yaitu layanan peminjaman dan pengembalian buku.
3. Layanan ekstensi;
Layanan ekstensi yaitu layanan perpustakaan keliling (*library goes to school*)
4. Layanan baca di tempat;
5. Layanan OPAC (*Open Public Access Catalogue*);
6. Layanan audio visual;
7. Layanan wisata KACCER;
Yaitu kunjungan anak cerdas dan ceria tingkat PAUD/TK.
8. Layanan kunjungan belajar (*school visit to library*);
9. Layanan perpanjangan buku via SMS/Whatsapp; dan
10. Layanan jam buka malam hari.

Jenis pelayanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan memiliki prosedur pelayanan yang harus dipatuhi oleh setiap pengunjung perpustakaan.

Flowchart atau bagan alur layanan baca ditempat yang berlaku di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

- a) Pemustaka menitipkan barang di *locker* kemudian melakukan *scanning* kartu anggota perpustakaan sebagai tanda telah berkunjung ke perpustakaan;
- b) Pencarian judul bahan pustaka pada sistem *online publich access catalog* (OPAC) dengan cepat dan mudah serta mencatat nomor klasifikasi bahan perpustakaan kemudian menelusuri bahan pustaka pada arak koleksi bahan perpustakaan yang dapat dibantu oleh pustakawan atau mengambil langsung di rak koleksi;
- c) Pemustaka membaca bahan perpustakaan pada meja baca yang telah disediakan oleh perpustakaan, dengan fasilitas free WIFI dan kenyamanan ruangan;
- d) Pemustaka setelah selesai membaca bahan perpustakaan diharapkan menyimpan bahan perpustakaan di atas meja;
- e) Pustakawan mengambil bahan perpustakaan yang berada di atas meja kemudian menyusun kembali pada arak koleksi bahan perpustakaan sesuai nomor klasifikasi bahan perpustakaan.

Prosedur layanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan di masa Pandemi COVID-19 adalah sebagai berikut :

- (1) Layanan perpustakaan sementara dilakukan Via *Online*, melalui *Facebook* : Arsiperpus Bulungan, Instagram : arsipperpusbulungan, dan WhatsApp 0821-7285-7855;
- (2) Pemustaka yang ingin meminjam atau request buku dapat menghubungi sosial media yang tercantum pada poin a, dan pengambilan buku dapat

dilakukan di perpustakaan setelah pemustaka mendapat informasi dari petugas layanan;

- (3) Pemustaka yang ingin mengembalikan buku, bisa datang langsung ke Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
- (4) Pemustaka yang ingin melakukan peminjaman dan pengembalian buku wajib membawa Kartu Anggota Perpustakaan;
- (5) Pemustaka yang ingin menjadi anggota perpustakaan dapat mendaftar melalui Portal pendaftaran online : perpustakaan-bulungan.com, sedangkan pencetakan dan pengambilan kartu anggota dapat dilakukan di Perpustakaan Kabupaten Bulungan;
- (6) Setiap pemustaka wajib mematuhi protokol kesehatan standar yang telah ditetapkan saat berada di lokasi Perpustakaan Kabupaten Bulungan, seperti memakai masker, cuci tangan sebelum bertransaksi, cek suhu dengan *Thermo Gun*, dan jaga jarak. Kami hanya melayani pemustaka yang patuh pada protokol kesehatan.

4. Visi Dan Misi

Visi dan Misi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya adalah sebagai berikut :

1) Visi

Yaitu “Mewujudkan Dinas Arsip dan Perpustakaan sebagai Pusat Ilmu Pengetahuan dan Informasi Data yang Akurat, Maju, serta Berbudi Luhur”.

2) Misi

- a) Mengembangkan dan memperluas akses penyelenggaraan perpustakaan;
- b) Meningkatkan minat budaya baca pemustaka, masyarakat yang maju dan berbudi luhur;
- c) Meningkatkan pelestarian dan pemberdayaan arsip dan dokumen daerah;
- d) Mewujudkan pengelolaan arsip dan dokumen secara modern;
- e) Mewujudkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesadaran arsip dan dokumentasi; dan
- f) Meningkatkan kualitas aparatur yang berakhlak mulia dan profesional.

Sedangkan tujuan dan sasaran yang hendak dicapai oleh Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

(1) Tujuan

- a) Terwujudnya masyarakat yang gemar membaca;
- b) Terpeliharanya arsip/dokumen daerah.

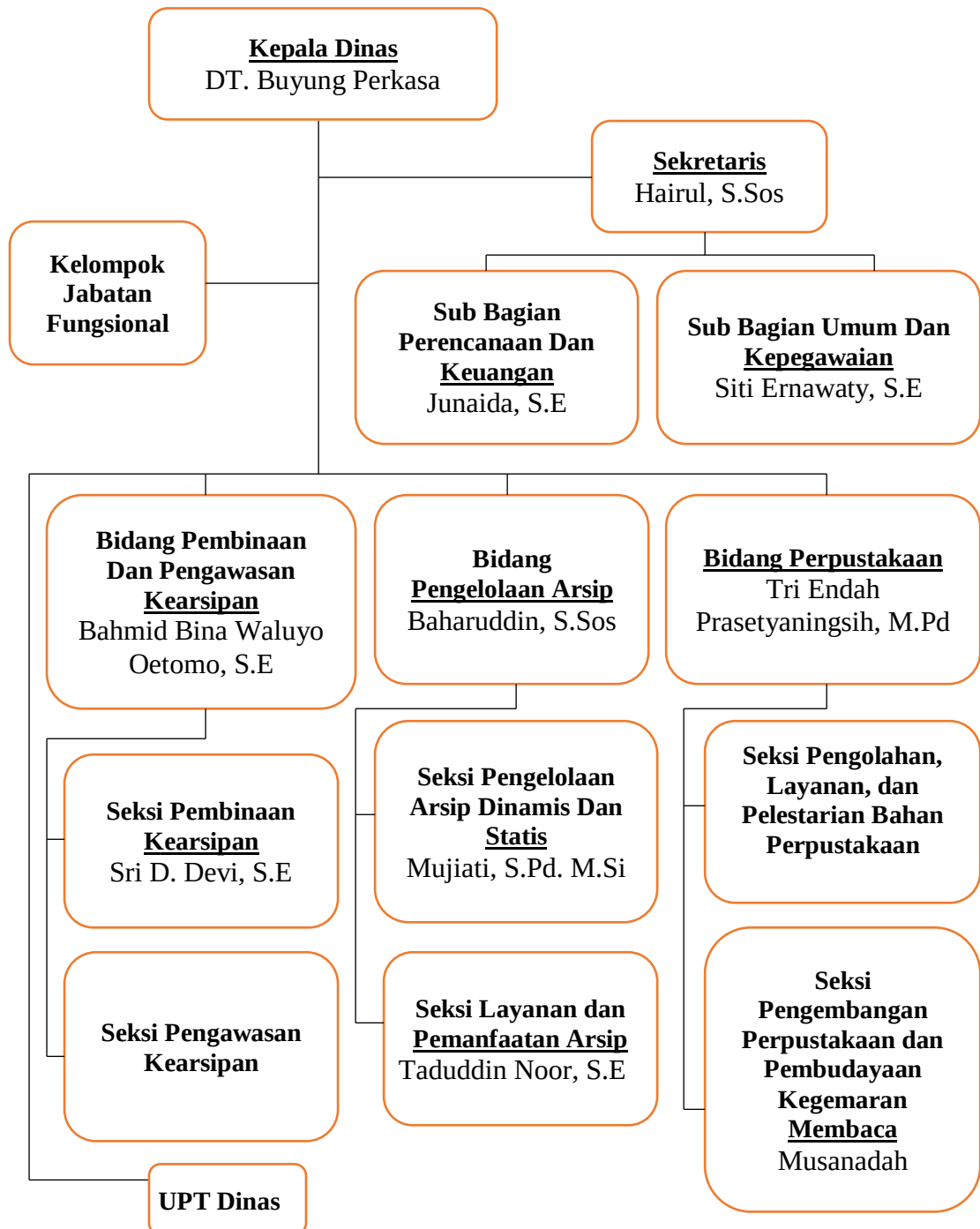
(2) Sasaran

- a) Meningkatnya minat dan budaya baca masyarakat;
- b) Terpeliharanya arsip/dokumen daerah.

5. Struktur Organisasi

Bentuk bagan struktur organisasi Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

Gambar 5
Bagan Struktur Organisasi Dinas Arsip dan Perpustakaan
Kabupaten Bulungan



B. Hasil Penelitian

1. Standar Pelayanan Perpustakaan

Pada penelitian ini pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan, maka digunakan indikator pengukuran pelayanan perpustakaan yang mengacu pada standar pelayanan perpustakaan yang dimaksud meliputi :

a. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Pelayanan teknis mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Sedangkan pelayanan pemustaka mencakup pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Jenis pelayanan yang dimaksud meliputi : layanan keanggotaan KaPda, layanan sirkulasi, layanan ekstensi, layanan baca di tempat, layanan OPAC (*Open Public Access Catalogue*), layanan audio visual, layanan wisata KACCER, layanan kunjungan belajar (*school visit to library*), layanan perpanjangan buku via SMS/Whatsapp, dan layanan jam buka malam hari.

Hasil wawancara dengan Bapak Isra'udin, SE, merupakan Kasi Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai jenis pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

“untuk jenis pelayanan disini sudah menerapkan pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka, secara keseluruhan meliputi pelayanan keanggotaan, sirkulasi (peminjaman), layanan baca ditempat, layanan perpanjangan buku dan sebagainya”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak DT. Buyung P, merupakan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai jenis pelayanan perpustakaan dimaksud adalah sebagai berikut :

“untuk jenis pelayanannya sendiri ada banyak, salah satunya adalah pelayanan perpustakaan keliling yang merupakan jenis pelayanan ekstensi, dimana sistemnya sirkulasi buku, baik di tingkat SD maupun perpustakaan desa”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Saudara Wira Ahmad G, merupakan salah satu informan penelitian sehubungan dengan jenis pelayanan perpustakaan tersebut adalah sebagai berikut :

“pendapat saya mengenai jenis-jenis pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut saya katakan cukup, karena yang saya ketahui jenis-jenis pelayanan perpustakaan itu ada lima belas, namun jenis pelayanan perpustakaan yang saya ketahui di perpustakaan tersebut hanya tujuh yang berjalan dan diterapkan seperti layanan referensi, layanan penelusuran literatur, layanan kelompok pembaca khusus, layanan perpustakaan keliling, dan layanan akses internet”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Adapun hasil wawancara dengan Saudari Sriati, merupakan salah satu informan penelitian tentang jenis pelayanan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

“menurut saya jenis pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ada dua macam pelayanan yaitu dilakukan secara keliling dengan menggunakan mobil ke sekolah-sekolah dan peminjaman atau layanan lainnya yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan *website* perpustakaan daerah”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten

Bulungan terdiri dari beberapa jenis pelayanan yang telah terlaksana secara efektif yakni meliputi layanan keanggotaan perpustakaan, layanan sirkulasi, layanan baca ditempat baik umum maupun kelompok pembaca khusus, perpustakaan keliling, layanan akses internet, maupun layanan penelusuran literatur.

b. Jumlah Jam Pelayanan

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa waktu dan jumlah jam pelayanan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan kemudahan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan. Lebih lanjut disebutkan dalam Lampiran Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, pada Halaman 10 dijelaskan bahwa jumlah jam pelayanan perpustakaan paling sedikit 8 (delapan) jam per hari dan dapat ditambah sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan menyelenggarakan pelayanan perpustakaan dari hari senin sampai dengan hari sabtu dengan jumlah jam pelayanannya sudah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku yaitu paling sedikit delapan jam per hari. Selain itu Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan juga menyelenggarakan pelayanan perpustakaan di malam hari guna mengoptimalkan pelayanan kepada

masyarakat/pemustaka. Adapun jadwal pelayanan perpustakaan dimaksud dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 1
Jadwal Pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan

Hari	Layanan Pagi	Layanan Malam
Senin - Kamis	07.30 – 16.00 Wita	19.00 – 22.00 Wita
Jum'at	07.30 – 11.00 Wita	19.00 – 22.00 Wita
Sabtu	09.00 – 16.00 Wita	19.00 – 22.00 Wita

Sumber : Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan Tahun 2020

Hasil wawancara dengan Bapak Suyono, SE, merupakan seorang Pustakawan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai jadwal pelayanan adalah sebagai berikut :

“untuk jadwal pelayanannya sendiri pada situasi normal sebelum Covid 19 sudah sangat jelas, bisa dilihat langsung jadwal pelayanan yang sudah kami tetapkan/tempelkan yaitu dari hari senin sampai sabtu, pagi dimulai jam setengah delapan sampai jam empat sore, dan pada malam hari dimulai dari jam tujuh sampai dengan jam sepuluh, namun karena ini dalam situasi Pandemic Covid 19 jadi jadwal pelayanan di malam hari sekarang ditiadakan, bahkan untuk pelayanan di pagi hari sampai sore hari dibatasi, dan untuk peminjaman buku sekarang lewat aplikasi media yang sudah ditentukan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Hasil wawancara dengan Bapak Isra'udin, SE, merupakan Kasi Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai jumlah jam pelayanan perpustakaan adalah sebagai berikut :

“untuk jumlah jam pelayanan di perpustakaan ini sudah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku, bahkan kita membuka jam pelayanan di malam hari untuk mengoptimalkan pelayanan perpustakaan ini”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Pernyataan yang serupa juga dikemukakan oleh Ibu Tri Endah P, merupakan Kabid Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan dengan hasil wawancara sebagai berikut :

“jumlah jam pelayanan di perpustakaan ini pada situasi normal sebelum Covid 19 kurang lebih sekitar 11 jam per harinya, karena kita juga membuka jadwal pelayanan malam. Artinya jumlah jam pelayanan di perpustakaan ini sudah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku yaitu minimal 8 jam per harinya”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Hasil wawancara dengan Ibu Siti Hanim, merupakan salah satu informan penelitian terkait dengan jumlah jam pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

“yang saya pahami untuk pelayanan, ya harus cukup lama ya dari pagi sampai malam pelayanannya, jadi memang terjangkau sama anak-anaknya yang tidak bisa pagi atau siang bisa datangnya malam”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Saudari Sinta Umala Indah, merupakan salah satu informan penelitian ini terkait mengenai jumlah jam pelayanan perpustakaan tersebut adalah sebagai berikut :

“terkait jumlah jam pelayanan menurut saya sudah cukup efektif dan sesuai dalam jam pelayanan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, terbukti sudah dapat memenuhi jumlah minimal jam pelayanan yang ditentukan pemerintah, yaitu minimal 8 jam per harinya. Namun dengan adanya Pandemic Covid 19 terjadi perubahan jadwal

pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan yang berdampak pada jumlah jam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemustaka.

c. Kerjasama Perpustakaan

Kerjasama perpustakaan secara umum dapat diartikan sebagai kerjasama dua atau lebih perpustakaan yang terjadi karena adanya dorongan berbagai hal. Pada dasarnya tidak ada satupun perpustakaan yang mampu mengumpulkan semua informasi yang dihasilkan oleh para ilmuwan diseluruh dunia ini meskipun perpustakaan itu merupakan perpustakaan yang besar, sehingga setiap perpustakaan selalu berusaha untuk menjalin kerjasama dengan perpustakaan atau pusat-pusat informasi lainnya. Bentuk kerjasama perpustakaan yang umum dilakukan seperti kerjasama pengadaan, kerjasama pertukaran dan redistribusi, kerjasama pengolahan, ataupun kerjasama penyediaan fasilitas.

Kerjasama perpustakaan merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan antar perpustakaan dan/atau dengan pihak-pihak lainnya dalam mewujudkan visi dan misi perpustakaan dimana kedua belah pihak akan mendapatkan nilai tambah atau manfaat dari kerjasama tersebut. Kerjasama perpustakaan pada dasarnya dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat/pemustaka.

Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, telah dilakukan upaya-upaya konkret yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan tersebut, salah satunya adalah dengan menjalin hubungan

kerjasama dengan instansi lain atau pihak-pihak tertentu. Secara umum bentuk kerjasama yang dilakukan diantaranya adalah :

1. Kerjasama dengan Dinas Pendidikan dalam program kunjungan anak sekolah ke perpustakaan (*school visit to library*);
2. Kerjasama dengan instansi lain dan organisasi kemasyarakatan dalam program pelatihan;
3. Kerjasama dalam hal pemberian bantuan kepada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan;
4. Pembinaan Perpustakaan Sekolah dan Desa;
5. Refleksi program-program unggulan perpustakaan ke beberapa perpustakaan desa;
6. Kerjasama dengan Muslimat NU dalam kegiatan pelatihan pencerahan tentang literasi dan pentingnya membaca;
7. Kerjasama dengan HIMPAUDI dalam kegiatan pelatihan mendongeng;
8. Kerjasama dengan generasi Bank Indonesia dalam program bedah buku.

Hal ini sesuai dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Ibu Tri Endah P, merupakan Kabid Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan dalam wawancaranya dengan peneliti, dengan hasil sebagai berikut :

“kerjasama dengan dinas pendidikan dalam program kunjungan ke perpustakaan, kerjasama dengan instansi lain dan organisasi kemasyarakatan dalam kegiatan pelatihan, seperti dengan Muslimat NU dalam kegiatan pelatihan pencerahan tentang literasi dan pentingnya membaca, kemudian dengan HIMPAUDI dalam kegiatan pelatihan mendongeng, ada juga kerjasama dengan mahasiswa dan terakhir dengan generasi Bank Indonesia dalam dalam program bedah buku,

pembinaan perpustakaan sekolah dan desa, kerjasama dalam hal pemberian bantuan ke kita (perpustakaan), refleksi program-program unggulan perpustakaan ke beberapa perpustakaan desa”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Hasil wawancara dengan Bapak DT. Buyung P, merupakan Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai kerjasama perpustakaan tersebut adalah sebagai berikut :

“salah satu upaya kita dalam meningkatkan mutu pelayanan perpustakaan adalah dengan menjalin kerjasama dengan instansi lain ataupun pihak-pihak tertentu, seperti kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam kegiatan pelatihan-pelatihan maupun pembinaan, kemudian kerjasama dengan dinas pendidikan dalam kegiatan kunjungan pelajar ke perpustakaan, dan masih banyak lagi”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Saudari Murniati, merupakan salah satu informan penelitian mengenai kerjasama perpustakaan tersebut adalah sebagai berikut :

“menurut saya kerjasama yang dibangun oleh perpustakaan ini khususnya dengan pihak-pihak sekolah cukup bagus karena setiap perpustakaan ini mengadakan acara maupun lomba selalu menyurati pihak-pihak sekolah, seperti pada acara hari buku sedunia”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Kemudian hasil wawancara dengan Saudari Jeny, merupakan salah satu informan penelitian mengenai hal yang sama adalah sebagai berikut :

“menurut saya kerjasama perpustakaan dapat dilakukan dengan pihak-pihak sekolah yang ada di Kabupaten Bulungan ini karena dengan melakukan kerjasama maka dapat membantu para pelajar untuk mendapatkan buku-buku yang dibutuhkan yang tidak ada di sekolahnya”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas

pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan adalah dengan melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, ataupun dengan pihak-pihak sekolah yang ada di wilayah Kabupaten Bulungan.

d. Keanggotaan Perpustakaan

Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Keanggotaan ini menunjukkan bahwa pemegangnya mempunyai hak untuk fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan pustaka yang ada diperpustakaan.

Flowchart atau bagan alur layanan keanggotaan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

- 1) Pemustaka (pengunjung perpustakaan) yang akan mendaftar menjadi anggota perpustakaan menitipkan barang di *locker* dan mengambil kartu pengunjung perpustakaan untuk melakukan *scanning* sebagai tanda telah berkunjung ke perpustakaan serta mengisi formulir pendaftaran melalui sistem katalog *online* dan manual kemudian menyampaikan formulir pendaftaran ke petugas layanan;
- 2) Petugas layanan keanggotaan atau pustakawan mengecek kesesuaian data formulir pendaftaran pada sistem dan lembar manual dengan kartu identitas dan mengisi data singkat di buku induk;

- 3) Petugas layanan keanggotaan atau pustakawan menyerahkan formulir pendaftaran untuk ditandatangani oleh kepala dinas;
- 4) Pemotretan pemustaka untuk pembuatan kartu anggota oleh petugas layanan/pustakawan dan pencetakan kartu anggota perpustakaan;
- 5) Petugas layanan melakukan *scanning* kartu anggota perpustakaan sebagai tanda pemustaka telah menjadi anggota perpustakaan.

Adapun persyaratan untuk menjadi keanggotaan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan yaitu cukup membawa kartu identitas yang dimiliki dan kemudian mengisi formulir pendaftaran keanggotaan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suyono, SE, Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan. Hasil wawancara dimaksud adalah sebagai berikut :

“cukup dengan KTP/kartu identitas untuk mendaftar sebagai anggota sebagai persyaratan pembuatan kartu anggota perpustakaan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Hasil wawancara dengan Saudari Dwi Mustika, merupakan salah satu informan penelitian mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut :

“untuk menjadi anggota perpustakaan sangat mudah sekali, kita hanya perlu membawa kartu identitas diri kita untuk diserahkan ke oleh petugas perpustakaan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Pernyataan yang serupa juga dikemukakan oleh Saudari Siti Mustika, merupakan salah satu informan penelitian dalam wawancaranya mengenai hal tersebut dengan hasil sebagai berikut :

“mudah sekali hanya cukup bawa KTP kemudian kita mendaftar ke petugas perpustakaan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Jumlah anggota perpustakaan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan tahun 2019 dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2
Jumlah anggota Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan
Tahun 2019

No.	Bulan	Jumlah anggota (Orang)
1	Januari	53
2	Pebruari	47
3	Maret	76
4	April	55
5	Mei	32
6	Juni	42
7	Juli	47
8	Agustus	40
9	September	97
10	Oktober	92
11	November	130
12	Desember	180
JUMLAH		891

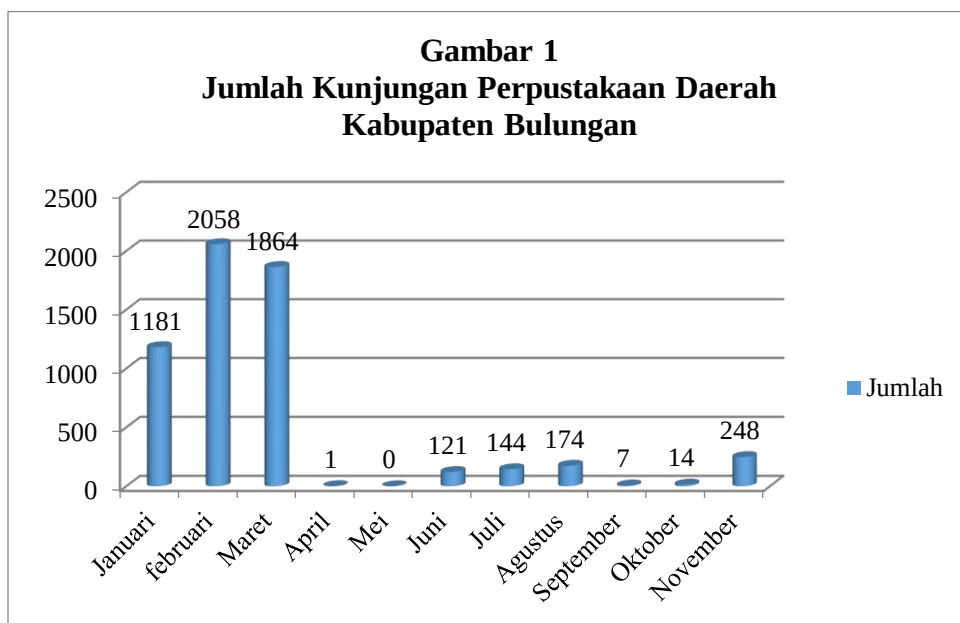
Sumber : Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan Tahun 2020

Data pada tabel tersebut menjelaskan bahwa jumlah keanggotaan perpustakaan terbanyak pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan berada di bulan Desember yaitu sebanyak 180 orang.

e. Kunjungan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat memiliki tujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Baik tidaknya kualitas pelayanan dan/atau pengelolaan suatu perpustakaan salah satunya dapat dilihat dari jumlah kunjungan masyarakat/pemustaka di perpustakaan itu. Umumnya semakin baik kualitas pelayanan dan pengelolaan suatu perpustakaan maka jumlah kunjungan pemustaka akan meningkat, demikian pula sebaliknya. Dengan semakin majunya ilmu pengetahuan dibidang teknologi dan komunikasi, menjadi tantangan tersendiri bagi suatu perpustakaan untuk dapat meningkatkan jumlah kunjungan pemustaka.

Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, kunjungan pemustaka untuk setiap tahunnya mengalami pruktuatif, apalagi pada masa Pandemic Covid 19 saat ini. Jumlah kunjungan pemustaka atau masyarakat pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan pada tahun 2020 sebanyak 5.812 orang dengan rincian jelasnya dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Hasil wawancara dengan Bapak Suyono, SE, merupakan seorang Pustakawan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai jumlah pengunjung perpustakaan dimaksud adalah sebagai berikut :

“tentunya ada perubahan jumlah kunjungan sebelum dan semasa Covid 19 ini, pada masa Covid 19 ini memang ada sedikit penurunan jumlah kunjungan karena selain adanya kebijakan pemerintah yang melarang adanya kerumunan banyak orang, juga mungkin masyarakat sendiri juga takut, dan untuk jumlah kunjungannya sendiri bisa dilihat dari data yang kami berikan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Sementara itu hasil wawancara peneliti dengan Saudari Fairuz Amalia, merupakan salah satu informan penelitian mengenai waktu kunjungan perpustakaan dimaksud adalah sebagai berikut :

“menurut saya waktu kunjungan yang ditetapkan oleh perpustakaan sangat baik”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Kemudian hasil wawancara dengan Saudara Wira Ahmad G, merupakan salah satu informan penelitian mengenai hal tersebut adalah sebagai berikut :

“menurut saya waktu kunjungan yang ditetapkan sudah sangat tepat, sehingga waktu berkunjung pun cukup banyak”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Selanjutnya hasil wawancara peneliti dengan Saudari Linda, merupakan salah satu informan penelitian mengenai waktu kunjungan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

“sangat setuju dengan jadwal kunjungan yang ditentukan untuk kunjungan ke perpustakaan, karena hal ini akan membuat para pengunjung lebih tertib”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Dari beberapa pernyataan tersebut mengenai waktu kunjungan perpustakaan, maka dapat disimpulkan bahwa waktu kunjungan yang ditentukan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah sangat sesuai dan tepat dengan situasi dan kondisi masyarakat/pemustaka. Sedangkan jumlah kunjungan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan terbilang cukup banyak pada setiap bulannya.

f. Sirkulasi (Peminjaman)

Kata sirkulasi sering dikenal dengan kata peminjaman, dan salah satu kegiatan utama atau jasa utama suatu perpustakaan adalah peminjaman buku atau materi lainnya. Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Dengan kata lain pelayanan

sirkulasi mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan bahan pustaka.

Flowchart atau bagan alur layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

- 1) Pemustaka menitipkan barang di *locker* melalui petugas yang menjaga *locker*;
- 2) Pemustaka melakukan *scanning* kartu anggota perpustakaan sebagai tanda telah berkunjung ke perpustakaan;
- 3) Pencarian judul buku pada sistem *Online Public Catalog* (OPAC) dengan cepat dan mudah;
- 4) Pemustaka sebagai anggota perpustakaan mencari buku pada rak buku yang dibantu oleh petugas perpustakaan;
- 5) Pemustaka sebagai anggota perpustakaan meminjam buku dengan memperlihatkan kartu anggota perpustakaan;
- 6) Pemustaka sebagai anggota perpustakaan mengembalikan bahan pustaka dengan memperlihatkan kartu anggota perpustakaan kepada pustakawan/petugas layanan.

Hasil wawancara dengan Bapak Isra'udin, SE, Kasi Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan tentang pelayanan sirkulasi adalah sebagai berikut :

“prosedur layanan sirkulasinya sangat mudah, pemustaka hanya cukup membawa kartu anggota dan pustakawan akan melakukan *scanning* kartu anggota tersebut dan pemustaka sudah bisa meminjam bahan pustaka yang diperlukan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Hasil wawancara peneliti dengan Saudari Siti Mustika, merupakan salah satu informan penelitian mengenai pelayanan sirkulasi (peminjaman) buku pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

“menurut saya cukup baik karena mempercayai seseorang yang telah meminjam”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Kemudian hasil wawancara dengan Saudari Sinta, merupakan salah satu informan penelitian mengenai hal yang sama adalah sebagai berikut :

“menurut saya pelayanan sirkulasi (peminjaman) yang ditetapkan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah baik karena menetapkan tenggang waktu yang sesuai ketentuan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

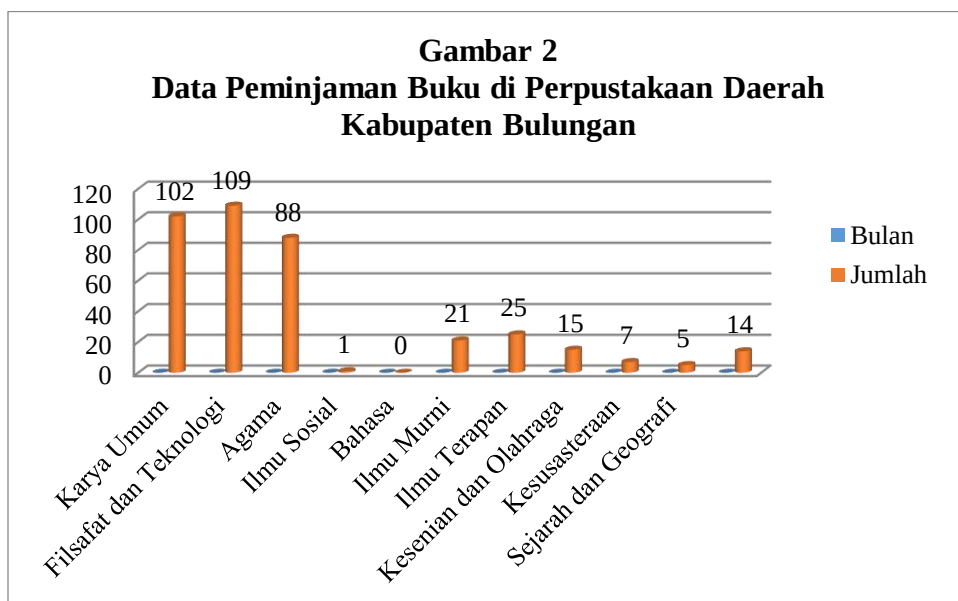
Sedangkan hasil wawancara dengan Saudara M. Risqi, merupakan salah satu informan penelitian tentang hal tersebut adalah sebagai berikut :

“menurut saya untuk masalah peminjaman di perpustakaan sudah terbilang bagus sekali, sudah memang tertatah dengan waktu peminjaman paling lama sekitar satu minggu”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Dari beberapa pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi (peminjaman) buku pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah terlaksana secara efektif dengan batas waktu peminjaman yang sesuai dan relatif lama.

Data sirkulasi (peminjaman) buku di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan pada tahun 2020 dapat dilihat pada grafik berikut ini.



Data pada grafik tersebut menjelaskan bahwa jumlah peminjaman buku terbanyak berada pada bulan Februari dengan jenis buku yang dipinjam adalah filsafat dan teknologi.

g. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seorang pemustaka setelah membandingkan kinerja (hasil) yang di rasakan dengan harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan artinya pemakai tidak puas dan sebaliknya. Kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, diketahui bahwa Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan pernah melakukan survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan perpustakaan yang diselenggarakan. Hal ini didukung oleh pernyataan Ibu Tri Endah P, merupakan Kabid Perpustakaan di Dinas

Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan dalam wawancaranya dengan hasil sebagai berikut :

“survey pernah dilakukan dengan maksud untuk mengetahui apakah masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dan sekaligus sebagai instrumen tolak ukur penyelenggaraan pelayanan perpustakaan itu sendiri ”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Kemudian hasil wawancara dengan Bapak Isra'udin, SE, merupakan Kasi Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai hal yang sama adalah sebagai berikut :

“ia survey pernah dilakukan dan bukan hanya mengenai pelayanan perpustakaan itu sendiri tetapi juga survey tentang program-program kita yang lainnya”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Selanjutnya hasil wawancara dengan Saudari Murniaty, merupakan salah satu informan penelitian tentang kepuasan pemustaka adalah sebagai berikut :

“dengan pelayanan yang diberikan saya pribadi merasa puas sekali dengan adanya pelayanan yang diberikan”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

Pendapat yang serupa juga dikemukakan oleh Saudari Jeny, merupakan salah satu informan penelitian tentang kepuasan pemustaka dengan hasil sebagai berikut :

“saya pribadi merasa puas karena menurut saya pelayanan yang diberikan sangat baik”

(Hasil wawancara bulan Desember 2020)

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelayanan perpustakaan yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan

I. Faktor Pendukung Pelayanan Perpustakaan

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia yang menjadi salah satu faktor pendukung. Sumber daya manusia sudah cukup baik dengan adanya kunjungan perpustakaan yang dapat meningkatkan segala pelayanan perpustakaan yang ada di dinas arsip dan perpustakaan kabupaten bulungan.

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Arbain, S.Pd.Ing. yang merupakan seorang Pustakawan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan, mengenai Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimaksud adalah sebagai berikut :

“Untuk Sumber Daya Manusia yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah itu sudah cukup tetapi dengan berkunjung ke perpustakaan dapat meningkatkan dan melancarkan segala pelayanan ”

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah semua barang perlengkapan gedung dan perabot ataupun inventaris yang harus disediakan di perpustakaan daerah. Sarana dan prasarana ini untuk setiap jumlah dan jenis perpustakaan sudah cukup lengkap. Hal ini penting agar semua dapat dipergunakan secara maksimal dan sesuai dengan kebutuhannya masing – masing.

Hasil wawancara dengan Ibu Merry Marlina, SE. yang merupakan seorang Pustakawan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan. mengenai Sarana dan Prasarana yang dimaksud adalah sebagai berikut :

“Kalau untuk sarana dan prasarana yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah sudah cukup karena setiap jumlah dan jenis lengkap dan kebutuhannya dapat di pergunakan secara maksimal dan sesuai kebutuhan masing-masing”

II. Faktor Penghambat Pelayanan Perpustakaan

a. Anggaran

Anggaran merupakan unsur utama dapat melakukan sebuah pengolahan dan operasional dengan sistem yang sempurna. Tapi hanya pustakawan yang memiliki anggaran masih kurang untuk melengkapi fasilitas yang ada di perpustakaan daerah karena biaya masih menurun dan sistem belum meningkat. Maka, pustawan harus mampu Mengambil dalam perencanaan biaya dan menghambat anggaran yang harus ditingkatkan fasilitas dengan menjalankan proses sistem pengolahan dan operasional dalam pelayanan perpustakaan.

Hasil wawancara dengan Ibu Merry Marlina, SE. yang merupakan seorang Pustakawan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai Anggaran yang dimaksud adalah sebagai berikut :

“Kalau masalah anggaran itu biayanya masih menurun terus sistem pengolahan sama operasional belum ada yang meningkat karena kita belum mempelajari tentang sistem di sekolah dan perguruan tinggi kemudian fasilitasnya di perpustakaan kurang lengkap”

b. Pembinaan

Pembinaan adalah salah satu program yang diselenggarakan perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk maupun calon pemustaka dalam kegiatan jasa pemanduan dari perpustakaan yang memberikan suatu ilmu keterampilan dan tata cara untuk mengoptimalkan penggunaan dengan cepat dan tepat dan memanfaatkan informasi dan sarana yang ada di perpustakaan agar calon pemustaka dapat melatih keterampilan dan kemampuan staf dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan.

Hasil wawancara dengan Bapak Ahmad Arbain, S.Pd.Ing. yang merupakan seorang Pustakawan pada Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan mengenai Anggaran yang dimaksud adalah sebagai berikut :

“kalau pemberian pendidikan atau disebut pelatihan staf perpustakaan untuk umum yang bisa mengoptimalkan dan memanfaatkan sebuah informasi dan saran supaya calon pemustaka bisa melatih skill dan kemampuan dalam melaksanakan pelayanannya”

C. Pembahasan

1. Standar Pelayanan Perpustakaan

Pada penelitian ini pelayanan perpustakaan di Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan, maka digunakan indikator pengukuran pelayanan perpustakaan yang mengacu pada standar pelayanan perpustakaan yang dimaksud meliputi :

a. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan terdiri dari pelayanan teknis dan pelayanan pemustaka. Pelayanan teknis mencakup pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan. Sedangkan pelayanan pemustaka mencakup pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Jenis pelayanan yang dimaksud meliputi :

1. layanan keanggotaan KaPda,
2. layanan sirkulasi,
3. layanan ekstensi,
4. layanan baca di tempat,
5. layanan OPAC (*Open Public Access Catalogue*),
6. layanan audio visual,
7. layanan wisata KACCER,
8. layanan kunjungan belajar (*school visit to library*),
9. layanan perpanjangan buku via SMS/Whatsapp, dan
10. layanan jam buka malam hari.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan terdiri dari beberapa jenis pelayanan yang telah terlaksana secara efektif yakni meliputi :

- a. layanan keanggotaan perpustakaan,
- b. layanan sirkulasi,
- c. layanan baca ditempat baik umum maupun kelompok pembaca khusus,
- d. perpustakaan keliling,
- e. layanan akses internet, maupun
- f. layanan penelusuran literatur.

b. Jumlah Jam Pelayanan

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa waktu dan jumlah jam pelayanan perpustakaan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka dengan mempertimbangkan kemudahan pemustaka dalam menggunakan perpustakaan. Lebih lanjut disebutkan dalam Lampiran Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota, pada Halaman 10 dijelaskan bahwa jumlah jam pelayanan perpustakaan paling sedikit 8 (delapan) jam per hari dan dapat ditambah sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan menyelenggarakan

pelayanan perpustakaan dari hari senin sampai dengan hari sabtu dengan jumlah jam pelayanannya sudah disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku yaitu paling sedikit delapan jam per hari. Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan jadwal pelayanan yang ditetapkan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, terbukti sudah dapat memenuhi jumlah minimal jam pelayanan yang ditentukan pemerintah, yaitu minimal 8 jam per harinya. Namun dengan adanya Pandemic Covid 19 terjadi perubahan jadwal pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan yang berdampak pada jumlah jam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemustaka.

c. Kerjasama Perpustakaan

Kerjasama perpustakaan secara umum dapat diartikan sebagai kerjasama dua atau lebih perpustakaan yang terjadi karena adanya dorongan berbagai hal. Pada dasarnya tidak ada satupun perpustakaan yang mampu mengumpulkan semua informasi yang dihasilkan oleh para ilmuwan diseluruh dunia ini meskipun perpustakaan itu merupakan perpustakaan yang besar, sehingga setiap perpustakaan selalu berusaha untuk menjalin kerjasama dengan perpustakaan atau pusat-pusat informasi lainnya. Bentuk kerjasama perpustakaan yang umum dilakukan seperti kerjasama pengadaan, kerjasama pertukaran dan redistribusi, kerjasama pengolahan, ataupun kerjasama penyediaan fasilitas.

Kerjasama perpustakaan merupakan suatu kegiatan atau usaha yang dilakukan antar perpustakaan dan/atau dengan pihak-pihak lainnya dalam mewujudkan visi dan misi perpustakaan dimana kedua belah pihak akan mendapatkan nilai tambah atau manfaat dari kerjasama tersebut. Kerjasama perpustakaan pada dasarnya dilakukan untuk meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat/pemustaka.

Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, telah dilakukan upaya-upaya konkret yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan tersebut, salah satunya adalah dengan menjalin hubungan kerjasama dengan instansi lain atau pihak-pihak tertentu. Secara umum bentuk kerjasama yang dilakukan diantaranya adalah :

1. Kerjasama dengan Dinas Pendidikan dalam program kunjungan anak sekolah ke perpustakaan (*school visit to library*);
2. Kerjasama dengan instansi lain dan organisasi kemasyarakatan dalam program pelatihan;
3. Kerjasama dalam hal pemberian bantuan kepada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan;
4. Pembinaan Perpustakaan Sekolah dan Desa;
5. Refleksi program-program unggulan perpustakaan ke beberapa perpustakaan desa;
6. Kerjasama dengan Muslimat NU dalam kegiatan pelatihan pencerahan tentang literasi dan pentingnya membaca;
7. Kerjasama dengan HIMPAUDI dalam kegiatan pelatihan mendongeng;

8. Kerjasama dengan generasi Bank Indonesia dalam program bedah buku.

Berdasarkan beberapa pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan adalah dengan melakukan kerjasama dengan instansi pemerintah, organisasi kemasyarakatan, ataupun dengan pihak-pihak sekolah yang ada di wilayah Kabupaten Bulungan.

d. Keanggotaan Perpustakaan

Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Keanggotaan ini menunjukkan bahwa pemegangnya mempunyai hak untuk fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan pustaka yang ada diperpustakaan.

Flowchart atau bagan alur layanan keanggotaan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

- 1) Pemustaka (pengunjung perpustakaan) yang akan mendaftar menjadi anggota perpustakaan menitipkan barang di *locker* dan mengambil kartu pengunjung perpustakaan untuk melakukan *scanning* sebagai tanda telah berkunjung ke perpustakaan serta mengisi formulir pendaftaran melalui sistem katalog *online* dan manual kemudian menyampaikan formulir pendaftaran ke petugas layanan;

- 2) Petugas layanan keanggotaan atau pustakawan mengecek kesesuaian data formulir pendaftaran pada sistem dan lembar manual dengan kartu identitas dan mengisi data singkat di buku induk;
- 3) Petugas layanan keanggotaan atau pustakawan menyerahkan formulir pendaftaran untuk ditandatangani oleh kepala dinas;
- 4) Pemotretan pemustaka untuk pembuatan kartu anggota oleh petugas layanan/pustakawan dan pencetakan kartu anggota perpustakaan;
- 5) Petugas layanan melakukan *scanning* kartu anggota perpustakaan sebagai tanda pemustaka telah menjadi anggota perpustakaan.

Adapun persyaratan untuk menjadi keanggotaan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan yaitu cukup membawa kartu identitas yang dimiliki dan kemudian mengisi formulir pendaftaran keanggotaan. Hal ini didukung dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Suyono, SE, Pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan. Hasil wawancara dimaksud adalah sebagai berikut :

“cukup dengan KTP/kartu identitas untuk mendaftar sebagai anggota perpustakaan”

e. Kunjungan Perpustakaan

Perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat memiliki tujuan memberikan layanan kepada pemustaka, meningkatkan kegemaran membaca, serta memperluas wawasan dan pengetahuan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Baik tidaknya kualitas pelayanan dan/atau

pengelolaan suatu perpustakaan salah satunya dapat dilihat dari jumlah kunjungan masyarakat/pemustaka di perpustakaan itu. Umumnya semakin baik kualitas pelayanan dan pengelolaan suatu perpustakaan maka jumlah kunjungan pemustaka akan meningkat, demikian pula sebaliknya. Dengan semakin majunya ilmu pengetahuan dibidang teknologi dan komunikasi, menjadi tantangan tersendiri bagi suatu perpustakaan untuk dapat meningkatkan jumlah kunjungan pemustaka. Pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, kunjungan pemustaka untuk setiap tahunnya mengalami pruktatif, apalagi pada masa Pandemic Covid 19 saat ini. Dari beberapa pernyataan tersebut mengenai waktu kunjungan perpustakaan, maka dapat disimpulkan bahwa waktu kunjungan yang ditentukan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah sangat sesuai dan tepat dengan situasi dan kondisi masyarakat/pemustaka. Sedangkan jumlah kunjungan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan terbilang cukup banyak pada setiap bulannya.

f. Sirkulasi (Peminjaman)

Kata sirkulasi sering dikenal dengan kata peminjaman, dan salah satu kegiatan utama atau jasa utama suatu perpustakaan adalah peminjaman buku atau materi lainnya. Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Dengan kata lain pelayanan sirkulasi mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan bahan pustaka.

Flowchart atau bagan alur layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan adalah sebagai berikut :

- 1) Pemustaka menitipkan barang di *locker* melalui petugas yang menjaga *locker*;
- 2) Pemustaka melakukan *scanning* kartu anggota perpustakaan sebagai tanda telah berkunjung ke perpustakaan;
- 3) Pencarian judul buku pada sistem *Online Publich Catalog* (OPAC) dengan cepat dan mudah;
- 4) Pemustaka sebagai anggota perpustakaan mencari buku pad arak buku yang dibantu oleh petugas perpustakaan;
- 5) Pemustaka sebagai anggota perpustakaan meminjam buku dengan memperlihatkan kartu anggota perpustakaan;
- 6) Pemustaka sebagai anggota perpustakaan mengembalikan bahan pustaka dengan memperlihatkan kartu anggota perpustakaan kepada pustakawan/petugas layanan.

Dari beberapa pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi (peminjaman) buku pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah terlaksana secara efektif dengan batas waktu peminjaman yang sesuai dan relatif lama.

g. Kepuasan Pemustaka

Kepuasan pemustaka merupakan tingkat perasaan seorang pemustaka setelah membandingkan kinerja (hasil) yang di rasakan dengan

harapannya. Jika kinerja berada dibawah harapan artinya pemakai tidak puas dan sebaliknya. Kepuasan pemustaka adalah hasil yang dirasakan atas penggunaan produk dan jasa, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan, diketahui bahwa Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan pernah melakukan survey kepuasan masyarakat tentang pelayanan perpustakaan yang diselenggarakan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam pelayanan perpustakaan yang ada di Dinas Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan

I. Faktor Pendukung Pelayanan Perpustakaan

a. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber Daya Manusia yang menjadi salah satu faktor pendukung. Sumber daya manusia sudah cukup baik dengan adanya kunjungan perpustakaan yang dapat meningkatkan segala pelayanan perpustakaan yang ada di dinas arsip dan perpustakaan daerah kabupaten bulungan.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana adalah semua barang perlengkapan gedung dan perabot ataupun inventaris yang harus disediakan di perpustakaan daerah. Sarana dan prasarana ini untuk setiap jumlah dan jenis perpustakaan sudah cukup lengkap. Hal ini penting agar semua dapat dipergunakan secara maksimal dan sesuai dengan kebutuhannya masing – masing.

II. Faktor Penghambat Pelayanan Perpustakaan

a. Anggaran

Anggaran merupakan unsur utama dapat melakukan sebuah pengolahan dan operasional dengan sistem yang sempurna. Tapi hanya pustakawan yang memiliki anggaran masih kurang untuk melengkapi fasilitas yang ada di perpustakaan daerah karena biaya masih menurun dan sistem belum meningkat. Maka, pustawan harus mampu Mengambil dalam perencanaan biaya dan menghambat anggaran yang harus ditingkatkan fasilitas dengan menjalankan proses sistem pengolahan dan operasional dalam pelayanan perpustakaan.

b. Pembinaan

Penbinaan adalah salah satu program yang diselenggarakan perpustakaan untuk memberikan bimbingan, petunjuk maupun calon pemustaka dalam kegiatan jasa pemanduan dari perpustakaan yang memberikan suatu ilmu keterampilan dan tata cara untuk mengoptimalkan penggunaan dengan cepat dan tepat dan memanfaatkan informasi dan sarana yang ada di perpustakaan agar calon pemustaka dapat melatih keterampilan dan kemampuan staf dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan.

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dideskripsikan tersebut menjelaskan bahwa dari instrumen pengukuran pelayanan perpustakaan yang digunakan, menjelaskan secara keseluruhan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah bagus dan efektif yang tidak hanya ditunjang dengan kuantitas koleksi bahan pustaka yang baik, namun juga ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Jenis koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan meliputi : Koleksi buku tercetak, Koleksi terbitan berseri, Koleksi majalah populer, Koleksi surat kabar lokal, Koleksi surat kabar nasional, dan Koleksi VCD/DVD. Jumlah kunjungan pemustaka atau masyarakat pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan pada tahun 2020 sebanyak 5.812 orang. Indikator pengukuran pelayanan Perpustakaan Daerah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan terdiri dari : Jenis pelayanan, Jumlah jam pelayanan, Kerjasama perpustakaan, Keanggotaan perpustakaan, Kunjungan perpustakaan, Sirkulasi, dan Kepuasan pemustaka. Pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan sudah tergolong bagus dan efektif yang ditunjang dengan kuantitas koleksi bahan pustaka yang variatif dan mempuni, serta sarana dan prasarana yang memadai.
2. Pelayanan perpustakaan memiliki faktor – faktor pendukung dan penghambat yang ada di dinas arsip dan perpustakaan kabupaten bulungan. Ada dua faktor pendukung pelayanan perpustakaan yaitu (1) Sumber Daya Manusia di perpustakaan sudah cukup membaik adanya kunjungan yang

dapat meningkatkan segala pelayanan perpustakaan (2) Saran dan perasaranan di perpustakaan sudah cukup karena jumlah dan jenis perpustakaan lengkap dan dapat di pergunakan secara maksimal dan sesuai dengan kebutuhannya masing – masing. Sedangkan ada dua faktor penghambat pelayanan perpustakaan yaitu (1) anggaran yang ada di perpustakaan hanya fasiliitasnya yang kurang karena biaya anggarannya masih menurun dan sistem belum meningkat. (2) Pembinaan harus mengoptimalkan dan memanfaatkan informasi dan sarana agar calon pustakawan dapat melatih keterampilan dan kemampuan staf dalam melaksanakan pelayanan perpustakaan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Diharapkan bagi pemerintah dinas arsip dan perpustakaan kabupaten bulungan khususnya bidang perpustakaan harus ditingkatkan, terus dipertahankan dalam pelayanan perpustakaan dan meningkatkan minat baca bagi pengunjung perpustakaan.
2. Diharapkan bagi masyarakat, harus ditingkatkan peleyanan yang diberikan kepada masyarakat dan agar pustakawan menerapkan 5M Senyum, Salam, Sapa, Sopan Dan Santun agar masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan menjadi betah.

3. Diharapkan bagi pemerintah daerah kabupaten bulungan khususnya dinas kearsipan dan perpustakaan daerah agar selalu memperhatikan perkembangan dan pelayanan yang ada di perpustakaan agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang baik terhadap masyarakat dengan adanya pemerintah daerah harus melakukan tata cara dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta.
- Idrus Muhammad. (2009). *Metode Penelitian Ilmu Sosial : Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*. Edisi Kedua. Penerbit Erlangga: Jakarta.
- Kadir, Abdul. (2015). *Pengenalan Sistem Informasi*. Edisi Revisi. Andi: Yogyakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Mahmudi. (2010). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIE YKPN: Jakarta.
- Modul Pelatihan Dasar Calon PNS. (2017). *Pelayanan Publik*. Edisi Revisi. LAN: Jakarta.
- Pasalong, Harbani. (2007). *Metode Penelitian Administrasi : Untuk Organisasi Profit dan Non Profit*. Makasar: Lembaga Penerbitan Uhnas (Lephas).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 *tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 *tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Administrasi : dilengkapi dengan Metode R&D*. Cetakan Ke-20. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono. (2005). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta: Bandung.
- Sagung Seto (2009), *Psikologi Perpustakaan* hal. 108-113. Wiji Suwarno dan Ibid
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 *tentang Perpustakaan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*

Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 2017
tentang Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota

Kamus Besar Bahasa Indonesia versi *online/daring* (dalam jaringan)
<http://kbbi.web.id/pelayanan.html> (Di Akses Tanggal 12 Juni 2021)

Wikipedia Ensiklopedia Bebas, *tentang Pengertian perpustakaan*
<https://id.wikipedia.org/wiki/Perpustakaan?wprov=sfla1> (Di Akses Tanggal 13 Juni 2021)

Yuli Eka Saputri (2018), Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Lubuklinggau : <https://eprints.radenfatah.ac.id/3305/> -> Yuli Eka Saputri (14290122).pdf (Di Akses Tanggal 19 April 2021)

Deviana Fadhlya, dkk. (2017), Kualitas Pelayanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Jurnal Administrasi Negara Vol.2 No.1 : <https://jurnal.unpad.ac.id/article/view/13679> -> 13679-30140-1-SM.pdf (Di Akses Tanggal 13 Juni 2021)

Hasrina, dkk. (2017), Abstra Sistem Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemustaka pada Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara. Jurnal Administrasi Negara Vol.2 No.1 : <https://ojs.uho.ac.id/index.php/KOUNIKASI/article/view/1882> -> 1882-5144-1-PB.pdf (Di Akses Tanggal 7 Juni 2021)

Kristanto, Adhi (2011), Perencanaan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang : <https://repository.ub.ac.id/156892/> -> perencanaan-peningkatan-pelayanan-perpustakaan-studi-pada-kantor-perpustakaan-umum-dan-arsip-kota-malang-adhi-kristanto_compress.pdf (Di Akses Tanggal 7 Mei 2021)



YAYASAN PENDIDIKAN TANAH SERIBU
UNIVERSITAS KALTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
Kampus Unikaltar Jalan Sengkawit Tanjung Selor Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara
Telp: (0552) 23190, unikaltar.ac.id

Nomor : 002/IP/AN-Fisipol/Unikaltar /XI/2020 Tanjung Selor, 16 November 2020
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan
Kabupaten Bulungan

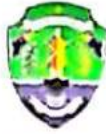
Dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi) Mahasiswa Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kaltara, maka mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan Izin Penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : Devni Nurfika Ayu
NPM : 201651009
Semester : IX (sembilan)
Lama Penelitian : 16 November 2020 s.d 16 Maret 2021
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Judul Skripsi : **STUDI TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN
BULUNGAN**

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Ketua Program Studi,

Syaini, S. Sos, M. IP
NIDN. 1103108201



PEMERINTAH KABUPATEN BULUNGAN
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

Jln. Mayjen Soetoyo No. 03 Telp. (0552) 2020625 Fax. (0552) 2020625
TANJUNG SELOR KODE POS 77211

SURAT KETERANGAN

Nomor : 041/194.a /DAP-BUL/XI/2020

Sehubungan dengan surat dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Negara Universitas Kaltara No:002/IP/AN-Fisipol/Unikaltara/XI/2020 Perihal Ijin Penelitian tertanggal 16 Nopember 2020, maka Kepala Dinas Arsip dan Perpustakaan dengan ini menerangkan nama mahasiswa dibawah ini :

Nama : Devni Nurfika Ayu
NPM : 201651009
Semester : IX (Sembilan)
Lamanya : 16 November 2020 s.d 16 Maret 2021
Metode Penelitian : Analisis Kualitatif
Judul Skripsi : **STUDI TENTANG PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI
DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN
BULUNGAN**

Benar telah mengadakan penelitian dan mengijinkan nama tersebut di kantor Dinas Arsip dan Perpustakaan guna melengkapi data pada penyusunan Skripsi.

Demikian Surat Keterangan ini untuk dapat dipergunakan seperluhnya.

Tanjung Selor, 17 November 2020
Kepala Dinas,

DI MAYUNG PERKASA
Cibina Utama Muda IV/c
Nip. 19620304 199201 1 001

PEDOMAN WAWANCARA PENELITIAN

I. Identitas Informan :

No. Informan :
Jenis Kelamin :
Umur :
Pendidikan Terakhir :
Pekerjaan :

II. Pertanyaan :

A. Pemustaka/Masyarakat

1. Bagaimana pendapat anda tentang jenis-jenis pelayanan yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
2. Bagaimana pendapat anda tentang jumlah jam pelayanan yang ditetapkan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
3. Bagaimana pendapat anda mengenai jadwal pelayanan pada Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
4. Bagaimana pendapat anda mengenai kerjasama yang dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
5. Bagaimana pendapat anda mengenai waktu kunjungan yang ditentukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
6. Bagaimana pendapat anda mengenai pelayanan sirkulasi (peminjaman) buku di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
7. Apakah anda puas dengan pelayanan perpustakaan yang diselenggarakan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?

B. Pustakawan

1. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai lokasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
2. Apakah gedung perpustakaan sudah representatif menunjang penyelenggaraan pelayanan perpustakaan ?
3. Apakah ruang perpustakaan sudah memiliki area koleksi dan dan ruang baca yang ditata secara efektif, efisien, dan estetik ?
4. Berapa banyak jumlah koleksi perpustakaan saat ini ?
5. Jenis koleksi bahan pustaka apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
6. Siapa saja yang boleh berkunjung ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?

7. Berapa banyak jumlah kunjungan pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan di tahun ini ?
8. Bagaimanakah prosedur/mekanisme pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
9. Apa saja syarat yang diperlukan untuk menjadi anggota perpustakaan ?
10. Jenis koleksi bahan pustaka apa saja yang dipinjam oleh pemustaka/masyarakat ?
11. Apakah perpustakaan ini menerapkan sanksi bagi pemustaka yang tidak mengembalikan pinjaman bahan pustaka tepat waktu atau bahan pustaka rusak dan hilang ? bentuk sanksi seperti apa yang diberikan ?
12. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai jumlah jam pelayanan dan jadwal pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?

C. Kasi Pengolahan, Layanan dan Pelestarian Bahan Perpustakaan

1. Apakah jumlah dan jenis koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah ?
2. Apakah jenis koleksi bahan pustaka di Perpustakaan daerah Kabupaten Bulungan saat ini sudah mengakomodasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkatan umur, pekerjaan, dan kebutuhan khusus pemustaka/masyarakat ?
3. Berapa banyak jumlah koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
4. Jenis koleksi bahan pustaka apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
5. Apakah jenis koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan standar koleksi perpustakaan yang ditetapkan oleh pemerintah ?
6. Apakah perpustakaan ini melakukan *update* koleksi setiap tahunnya ?
7. Apakah perpustakaan melakukan pemeliharaan terhadap koleksi bahan pustaka secara berkala ? bentuk pemeliharaan yang dilakukan apa saja ?
8. Apakah perpustakaan melakukan perbaikan koleksi perpustakaan yang mengalami kerusakan ? berikan alasannya !
9. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai ruang pelayanan perpustakaan saat ini ?

10. Apakah ruang pelayanan perpustakaan sudah dilengkapi dengan sarana akses informasi dan perabot beserta peralatan yang sesuai dengan jenis pelayanan perpustakaan ?
11. Jenis pelayanan perpustakaan apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
12. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan sirkulasi di perpustakaan ini ?
13. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai jumlah jam pelayanan dan jadwal pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
14. Apakah perpustakaan pernah melakukan survey kepuasan pemustaka/masyarakat ? jelaskan tujuan dilakukan survey kepuasan pemustaka/masyarakat !
15. Secara keseluruhan bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini !
16. Upaya konkret apa saja yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun jumlah kunjungan pemustaka/masyarakat di perpustakaan ini ?

D. Kabid Perpustakaan

1. Jenis koleksi bahan pustaka apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
2. Bentuk umum koleksi bahan pustaka apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
3. Berapa banyak jumlah koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
4. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai komposisi dan jumlah koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
5. Apakah jumlah dan jenis koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini sudah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah ?
6. Apakah jenis koleksi bahan pustaka di Perpustakaan daerah Kabupaten Bulungan saat ini sudah mengakomodasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkatan umur, pekerjaan, dan kebutuhan khusus pemustaka/masyarakat ?
7. Berapa banyak jumlah koleksi bahan pustaka yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?

8. Jenis koleksi bahan pustaka apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
9. Apakah jenis koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan sudah sesuai dengan standar koleksi perpustakaan yang ditetapkan oleh pemerintah ?
10. Apakah perpustakaan ini melakukan update koleksi setiap tahunnya ?
11. Apakah perpustakaan melakukan pemeliharaan terhadap koleksi bahan pustaka secara berkala ? bentuk pemeliharaan yang dilakukan apa saja ?
12. Apakah perpustakaan melakukan perbaikan koleksi perpustakaan yang mengalami kerusakan ? berikan alasannya !
13. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai ruang pelayanan perpustakaan saat ini ?
14. Apakah ruang pelayanan perpustakaan sudah dilengkapi dengan sarana akses informasi dan perabot beserta peralatan yang sesuai dengan jenis pelayanan perpustakaan ?
15. Jenis pelayanan perpustakaan apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
16. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan sirkulasi di perpustakaan ini ?
17. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai jumlah jam pelayanan dan jadwal pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini ?
18. Apakah perpustakaan pernah melakukan survey kepuasan pemustaka/masyarakat ? jelaskan tujuan dilakukan survey kepuasan pemustaka/masyarakat !
19. Secara keseluruhan bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan saat ini !
20. Upaya konkret apa saja yang sudah dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan maupun jumlah kunjungan pemustaka/masyarakat di perpustakaan ini ?
21. Bentuk kerjasama apa saja yang pernah dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan dalam rangka upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan pemustaka/masyarakat ?
22. Kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan jumlah kunjungan pemustaka/masyarakat di perpustakaan ini ?

E. Kepala Dinas/Sekretaris

1. Jenis pelayanan apa saja yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
2. Bentuk kerjasama apa saja yang pernah dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
3. Bagaimanakah mekanisme penyelenggaraan pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ?
4. Apakah perpustakaan menyusun rencana anggaran secara berkesinambungan untuk pengembangan dan pengelolaan perpustakaan ini ?
5. Pada tahun 2020 ini berapa jumlah anggaran yang dialokasikan untuk penyelenggaraan pelayanan perpustakaan ini ?
6. Berapa jumlah tenaga perpustakaan saat ini ?
7. Apakah jumlah tenaga perpustakaan yang dimiliki saat ini sudah memenuhi kuantitas dan kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku ?
8. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai sarana prasarana yang dimiliki perpustakaan saat ini ? apakah sudah dapat menunjang penyelenggaraan pelayanan perpustakaan secara keseluruhan ?
9. Jenis pelayanan perpustakaan apa saja yang diselenggarakan di perpustakaan ini ?
10. Bagaimana pendapat bapak/ibu mengenai pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan ini ?
11. Upaya konkret apa saja yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan ini ?
12. Kendala apa saja yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan di perpustakaan ini ?

“ TERIMA KASIH “



Gambar 1
Foto bersama Pegawai Dinas Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Bulungan



Gambar 2
Foto Pustakawan yang sedang melayani Pemustaka/Pengunjung



Gambar 3
Foto ketika sedang mewawancarai Kasi Pengolahan, Layanan dan
Pelestarian Bahan Perpustakaan



Gambar 4
Foto ketika sedang mewawancarai Kabid Perpustakaan



Gambar 5
Foto ketika sedang mewawancarai Kepala Dinas Perpustakaan



Gambar 6
Ruang baca Perpustakaan Daerah Kabupaten Bulungan



Gambar 7
Area koleksi perpustakaan dan ruang baca perpustakaan



Gambar 8
Area koleksi dan ruang baca perpustakaan