ANALISIS TINGKAT LAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN SINJAI



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Pada Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

HAERIAH NIM: 40400115109

JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI ALAUDDIN MAKASSAR 2017

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hacriah

Nim : 40400115109

Tempat/Tgl.Lahir : Sinjai, 11 mei 1980

Jurusan : Ilmu Perpustakaan

Fakultas/Program : Adab dan Humaniora, S1

Alamat : Bottopedda, Kelurahan Sangiaseri Kecamatan Sinjai Selatan

Kabupaten Sinjai

Judul : Analisis Tingkat Layanan Terhadap Pemustaka pada Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Samata, 15 Desember 2017

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM

Haeriah

A K A S Nim:40400115109

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulisan skripsi saudari Nama Haeriah NIM: 40400115109, Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul "Analisis Tingkat Layanan terhadap Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai". Memandang bahwa skripsi telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang munaqasyah.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk diproses lebih lanjut.

Samata, 13 Desember 2017

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. And Miswar, S.Ag., M.Ag

NIP: 199720804 199903 2 002 NIVERSITAS

Syamsir, S.Sos., M.AP

NIP: 19791010/200501 1 010

MAKASSAR

PRINCENAMEN OR REPORT

Parin Deser Perpusiakian dan Krarupan Kah Sinjar", yang disunu oleh usulara Bisariah, Sida Manusirak Malandera Manusiran Desertahan Makasar Perpusiakian pada Fakultan Adar dan Humaniran UDN Alaukin Makasar, telah diserujus dan dipertahankan dalah dan Humaniran UDN Alaukin Makasar, telah diserujus dan dipertahankan dalah salah Manusiran belah dapat diserina mbajar talah satu syarat untuk memperoleh galar majura Bisar Perpusiakan dalah dapat diserina mbajar talah satu syarat untuk memperoleh galar majura Reser Perpusiakan SIAD pada Pakultan Adah dan Humaniran UDN Alaukin Makasar, ciranga bengga perbelikan

Makassar, 22 Januari 2019 M

DEWAN PENCETH

Dr. His. Syant Smales St. Ag.

15 Khacron Nina Young S.A., M.Pil.J

Dea, Susses Sura, No Put.

Mith Oursesy Mather, S.Sos., M.Hum.

combinibing I Dr. And Mireor, N. Ag., M.Ag.

SUNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDIN

M A K A Dekan Sakultas Adab dan Humaniora
UIN Alauddin Makassar

Dr. H. Barsihannor, M. Ag. Nip. 19691012 199603 1 003

KATA PENGANTAR



Segala puji hanya milik Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya. Tiada kata yang mampu mewakili rasa syukur atas segala nikmat yang tercurahkan selama ini, nikmat iman, nikmat ilmu, nikmat kesehatan, nikmat kasih sayang dan masih banyak nikmat lainnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana dalam bidang Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkane dan terlimpahkan kepada Nabi Muhammad saw sebagai suri tauladan semua umat manusia. Nabi yang telah mengajarkan kita agama islam sebagai agama yang benar, serta kepada keluarga, sahabat, dan semua umatnya yang senantiasa berpegang teguh kepada setiap ajaran yang dibawanya kedunia.

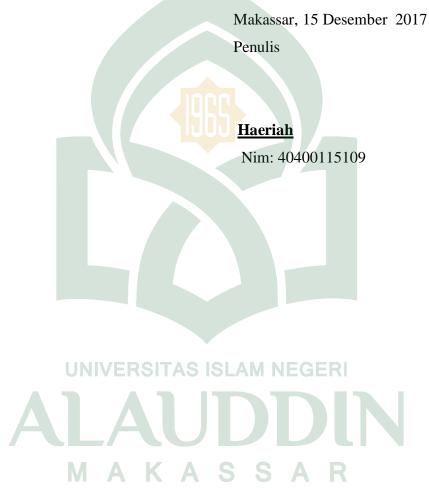
Syukur Alhamdulillah, akhirnya setelah melalui perjalanan yang sangat panjang, penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Ucapan terima kasih sedalamdalamnya penulis sampaikan kepada semua keluarga tercinta khusunya orang tuaku Bapak Ahmad, Ibunda Hj. Nurhayati, Suamiku Muh. Ridwan, yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan bantuan materi kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Semoga Allah Swt senantiasa melimpahkan kesehatan dan keselamatan bagi mereka. Serta dengan hati yang tulus penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada:

- Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Si., Sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, serta Wakil Rektor I, Wakil Rektor II, Wakil Rektor III, Dan Wakil Rektor IV, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar
- 2. Dr. H. Barsihannor, M.Ag., Sebagai Dekan Fakultas Adab dan Humaniora, dan Wakil Dekan I, Wakil Dekan II dan Wakil Dekan III Fakultas Adab dan Humaniora.
- 3. Andi Ibrahin, S.Ag., SS., M,Pd. Sebagai Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Himayah, S. Ag., S.S., MIMS. Sebagai Sekertaris Jurusan Ilmu Perpustakaan.

- 4. Dr. Andi Miswar, S.Ag., M.Ag Sebagai Pembimbing I dan Syamsir, S.Sos., M.AP Sebagai Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, petunjuk, nasehat, dan motivasi hingga terselesaikannya penulisan skripsi ini.
- Dra. Susmihara, M.Pd Selaku Penguji I dan Muh. Quraisy Mathar, S.Sos.,M.Hum, Sebagai Penguji II yang telah mengoreksi dan memberikan masukan untuk penyerpurnaan skripsi ini
- 6. Para Dosen Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dengan segala jerih payah dan ketulusan, membimbing dan membantu perkuliahan, sehingga memperluas wawasan keilmuan penulis.
- 7. Para staf tata usaha di lingkungan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaikan administrasi selama perkuliahan dan penyelesaian skripsi ini.
- 8. Kepala Perpustakaan dan segenap staf perpustakaan pusat UIN Alauddin Makassar maupun Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora yang telah menyiapkan literatur dan memberikan kemudahan untuk memanfaatkan perpustakaan secara maksimal sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan.
- 9. La Baba Paisal, SH., M.Pd Sebagai Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai yang telah mengizinkan penulis untuk penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai.
- 10. Sahabat tercinta, Alimuddin, Asriani, Hasmiati, Hasana Mansyur, Eka Safitri, Ambo Dalle, Hayani, Jusman, Supriadi, Takdir Irwandi yang selalu bersedia mengantar kesana kemari, menyemangati penulis serta doa dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu bersamaku, Temanteman Ilmu Perpustakaan khususnya Angkatan 2015 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, Terima kasih atas segala kenangan yang telah menjadi bagian dari perjuangan hidup kita saat ini dan yang akan datang. Tetap jaga rasa kekeluargaan di Jurusan Ilmu Perpustakaan.
- 11. Teman KKN Reguler Angkatan ke-53 Kecamatan Rumbia, Desa Pattiro, Sudarmi, Fani Asfani, Rabiatul Adawiyah, Firman Kasan Terima kasih untuk

do'a, dukungan, dan memberikan masukan kepada penulis. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Akhirnya, dengan lapang dada penulis mengharapkan masukan, saran dan kritikan-kritikan yang sifatnya membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Kepada Allah SWT. Jualah penulis panjatkan do'a, semoga bantuan dan ketulusan yang telah diberikan senantiasa bernilai ibadah di sisi Allah SWT, dan mendapatkan pahala yang berlipat ganda.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR TABEL	
ABSTRAK	
BAB I PENDAHUHULAN	
A. Latar Belakang B. Rumusan Masalah C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian D. Tujuan dan Manfaat Penelitian E. Kajian Pustaka	7 8 10
BAB II TINJAUAN TEORETIS	
A. Layanan Perpustakaan	
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan K B. Hasil Penelitian dan Pembahasan	
BAB V PENUTUP	
A. KesimpulanB. Saran	
DAETAD DIICTAKA	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Statistik pengunjung perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai Bulan Mei 2017 Sampai dengan Bulan Oktober 2017	28
Tabel 2 Skor item jawaban responden	
Tabel 3 Kelengkapan koleksi Perpustakaan	
Tabel 4 Buku-buku perpustakaan terawatt dengan baik	44
Tabel 5 Perpustakaan memperbolehkan pengunjung meminjam koleksi	46
Tabel 6 Kemudahan Persyaratan peminjaman koleksi	46
Tabel 7 Perpustakaan menyedikan koleksi digital yang mudah diakses	48
Tabel 8 perpustakaan mampu menampung banyak pengunjung	49
Tabel 9 Tata ruang perpustakaan teratur dengan baik	50
Tabel 10 Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman untuk membaca	
Tabel 11 Kompetensi Pustakawan (petugas perpustakaan)	52
Tabel 12 Kedisiplinan pustakawan (pertugas perpstakaan)	53
Tabel 13 Keramahan Pustakawan dalam melayani pengunjung	55
Tabel 14 Kesedian pustakawan membatu pengunjung menentukan informasi yang dibutuhkan	56
Tabel 15 perpustakaan menyediakan perangkat computer yang memadai	57
Tabel 16 Perpustakaan Menyediakan jaringan internet	58
Tabel 17 Kesan yang diharapkan atas layanan yang diberikan oleh dinas Perpustakaan dan Kearsipan kabupaten Sinjai.	59
MAKASSAR	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram batang jumlah koleksi bahan pustaka D perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai	
Gambar 2 Diagram Jumlah Anggota Dinas Perpustakaan dan kears Kabupaten Sinjai	
Gambar 3 Jumlah Arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kears	



ALAUDDIN M A K A S S A R

ABSTRAK

Nama: Haeriah Nim: 4040011509

Judul: Analisis Tingkat Layanan Terhadap Perpustakaan pada Dinas

Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

Skripsi ini membahas tentang analisis tingkat layanan terhadap perpustakaan pada dinas perpustakaan dan kearsipan kabupaten sinjai. Dengan rumusan masalah.(1) Bagaimana bentuk layanan terhadap pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai (2) Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai.

Tujuan penelitian ini adalah .(1) untuk mengetahui bagaimana bentuk layanan terhadap pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai. (2) untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Subjek penelitian ini adalah siswa di SMA Negeri 1 Sinjai Borong. dengan sampel sebanyak 95 orang pemustaka dari populasi pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai sebesar 1.852 orang pemustaka

Dari hasil penelitian ini ditemukan bahwa (1) Bentuk layanan terhadap pemustaka yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai adalah layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan perpustakaan keliling, layanan pelatihan atau magang, layanan internet, layanan bimbingan atau pembinaan kearsipan, layanan pencarian dan penyimpanan arsip, yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah layanan referensi dan layanan sisrkulasi. (2) Secara umum tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai adalah memuaskan. Rata-rata skor jawaban responden adalah sebesar 2,78 yang berarti berada dalam kategori penilaian yang memuaskan. Persentase mayoritas pengunjung yang memberikan penilaian memuaskan adalah sebesar 52,6% dari jumlah keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Layanan, Pemustaka

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan, berdasarkan Pasal 1 angka 1 Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Sejak dua dekade terakhir abad ke-20 dan terutama pada abad ke-21, yaitu era baru yang ditandai dengan derasnya arus perubahan, perpustakaan dihadapkan pada paradigma baru, antara lain perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang memberi peluang bagi penciptaan layanan baru yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Pada era globalisasi informasi ini, kebutuhan masyarakat akan informasi semakin meningkat seiring dengan beragamnya pola perolehan informasi dalam situasi banjir informasi yang menerpa berbagai jenis dan format media, ditunjang oleh tersedianya perangkat mutakhir yang berkecepatan tinggi dan menjangkau wilayah yang luas tanpa batas. Menyikapi kondisi seperti itu, perpustakaan harus dapat mengikuti tuntutan zaman tersebut, yaitu dengan pengelolaan, pola layanan, perawatan dan pelestarian serta sistem penyebaran informasi yang tepat guna.

Perpustakaan umum daerah merupakan suatu tempat yang menyimpan bahan bacaan seperti buku dan lain-lainnya untuk dilayankan kepada masyarakat umum yang menjadi pengguna perpustakaan tersebut. Menurut Sulistyo-Basuki (2003:14) perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan menggunakan dana umum dan bertujuan untuk melayani masyarakat umum. Menurut Suyoto (2001:35) menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan untuk masyarakat umum, dari dana masyarakat umum, untuk melayani masyarakat umum yang memiliki hak yang sama tanpa memandang perbedaan latar belakang pengguna.

Menurut Sulistyo-Basuki (2003:20) perpustakaan umum dikelompokkan menjadi beberapa perpustakaan yaitu perpustakaan wilayah, perpustakaan provinsi, perpustakaan umum kotamadya, perpustakaan umum kabupaten, perpustakaan umum kecamatan, perpustakaan umum desa, perpustakaan umum untuk anggota masyarakat yang memerlukan media khusus, perpustakaan untuk anggota masyarakat yang memerlukan bacaan khusus karena faktor usia, dan perpustakaan keliling.

Pada suatu kabupaten, perpustakaan umum yang diselenggarakan adalah perpustakaan umum kabupaten. Perpustakaan umum kabupaten diselenggarakan, diatur, dan dikelola oleh kabupaten. Dimana pemerintah kabupaten berkewajiban untuk membangun perpustakaan umum di daerahnya dan dikelola secara profesional untuk memberikan layanan informasi bagi masyarakat.

Pada perpustakaan umum kabupaten terdapat berbagai layanan jasa yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan penggunanya dan diharapkan sesuai dengan kebutuhan berbagai lapisan masyarakat. Layanan-layanan yang dimiliki perpustakaan umum kabupaten menjadikan perpustakaan umum memiliki fungsi yang sangat bermanfaat bagi masyarakat umum. Salah satu fungsi perpustakaan

umum bagi masyarakat diantaranya adalah untuk pendidikan. Dalam hal ini, perpustakaan umum dapat difungsikan sebagai sarana pembelajaran seumur hidup bagi setiap lapisan masyarakat.

Sebagai sarana pembelajaran, perpustakaan umum kabupaten memiliki arti penting bagi penggunanya yang masih berstatus sebagai pelajar maupun yang telah meninggalkan bangku sekolah. Layanan-layanan yang disediakan di perpustakaan umum tersebut dimaksudkan untuk dapat memenuhi kebutuhan para penggunanya dari berbagai lapisan dan kalangan masyarakat.

Melalui berbagai layanan yang disediakan oleh perpustakaan umum, masyarakat dapat memanfaatkannya sebagai media pembelajaran dan bekal pengetahuan serta sebagai sarana untuk memenuhi kebutuhan informasi.

Suatu penelitian yang dilakukan oleh University of Minnessota dan Gallup Organization di Amerika Serikat (dalam Siregar, 2004) menunjukkan peran perpustakaan umum dalam pendidikan yang diranking berdasarkan jawaban responden. Berdasarkan data hasil penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa peran perpustakaan umum dalam pendidikan yang menempati urutan tertinggi menurut jawaban responden adalah sebagai pusat dukungan pendidikan bagi siswa semua umur.

Keberadaan perpustakaan telah mendapat apresiasi dari Pemerintah dengan diberlakukannya Undang-undang nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Dengan diberlakukannya undang-undang tersebut maka keberadaan perpustakaan telah setara dengan instansi lainnya. Jabatan Pustakawan merupakan salah satu jabatan fungsional yang mendapat perhatian dari pemerintah, hal ini telah

dijabarkan dalam Surat Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 132 Tahun 2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan angka kreditnya.

Tujuan perpustakaan memberikan layanan kepada para pembaca, agar bahan pustaka yang telah diolah dan dikumpulkan dengan baik dapat sampai ketangan pembaca, bahan-bahan pustaka yang di kumpulkan terutama di maksudkan agar dapat dipakai oleh pengguna, sedangkan maksud diadakan pengolahan yaitu untuk mempermudah pencarian suatu bahan pustaka sesuai yang dikehendaki pengguna.

Fungsi layanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pengguna, memberikan kesempatan kepada pengguna untuk mengadakan penelitian, yaitu fungsi informasi. Selanjutnya, perpustakaan juga memberi kesempatan kepada pembacanya untuk mengadakan rekreasi.

Perpustakaan umum daerah merupakan salah satu instansi yang melaksanakan fungsi layanan publik. Sebagai layanan publik (*public service*) maka tugas pokok dari Dinas Perpustakaan, Arsip Daerah adalah memberikan layanan secara maksimal kepada seluruh masyarakat pengguna jasa perpustakaan, dengan adanya pemanfaatan jasa perpustakaan berarti ada aktivitas dan komunikasi antara pemakai serta bahan pustaka yang disediakan.

Ayat Al-Qur'an yang berkaitan dengan layanan pustakawan dijelaskan dalam surat Ali'Imran, 3: 159 yang berbunyi sebagai berikut:

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Kementrian Agama RI, 2012)

Secara etimologis, *linta* terambil dari akar kata *al-lin* yang berarti "lemah lembut", lawan *al-khusyunah* atau kasar. Pada asalnya kata *lin* diperuntukan bagi benda-benda yang bersifat *hissi* (materi), namun akhirnya digunakan untuk hal – hal yang maknawi seperti akhlak (Hamka, 1980). Sebagaimana halnya di perpustakaan yang harus diperhatikan oleh seorang pustakawan ketika melaksanakankan kegiatan layanan, adalah harus bersikap lemah lembut, menyenangkan untuk para pemustaka, membantu pemustaka dalam hal peminjaman dan pengembalian.

Kualitas layanan yang diterima pemustaka informasi mempengaruhi perilaku dan loyalitas di waktu yang akan datang. Haryono (1998: 52) menyatakan perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan layanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik layanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan. Kepuasan pemustaka dapat terpenuhi melalui kualitas produk (misalnya jasa penelusuran, jasa rujukan, jasa bibliografi, jasa ketersediaan informasi, harga informasi) dan kesesuaian persepsi pemustaka terhadap perpustakaan. Persepsi tersebut dapat terbentuk oleh

tingkat pengetahuan, pengalaman, serta kebutuhan pemustaka terhadap jasa perpustakaan yang tersedia. Mewujudkan kepuasan pemustaka bukanlah hal yang mudah dilakukan karena kepuasan pemustaka sulit diukur dan memerlukan perhatian yang khusus. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktorfaktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Penolakan terhadap salah satu faktor tersebut merupakan indikasi tidak adanya kepuasan pada pemustaka perpustakaan.

Hal tersebut juga berlaku pada perpustakaan daerah Kabupaten Sinjai. Keberadaan Dinas Perpustakaan Kabupaten Sinjai sangat memegang peranan penting dalam peningkatan layanan guna mencerdaskan kehidupan masyarakat secara khusus di daerah Kabupaten Sinjai, hal ini juga sesuai dengan Visi Dinas Perpustakaan Kabupaten Sinjai, yaitu "Terwujudnya Sinjai Cerdas Melalui Layanan Arsip dan Perpustakaan yang Prima". Artinya: Dalam mewujudkan Kabupaten Sinjai khususnya dalam bidang layanan jasa pendidikan Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Sinjai ingin membantu mewujudkan Visi Sinjai dengan memberikan segala bentuk informasi secara cepat, tepat dan akurat.

Namun berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan menunjukkan bahwa layanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Sinjai belum berjalan sebagaimana yang diharapkan oleh pemustaka yaitu layanan yang efektif, sarana informasi yang tersedia masih kurang, penggunaan teknologi informasi sebagai sarana penelusuran belum dimanfaatkan secara efektif oleh pengunjung secara maksimal, pengetahuan pustakawan dalam hal teknologi informasi masih rendah,

harapan dari pemustaka adalah mendapatkan layanan yang prima baik itu penelusuran informasi yang dapat dilakukan dengan cepat dan tepat, yang didukung oleh pustakawan yang professional.

Berdasakan uraian di atas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul: Analisis Tingkat Layanan Terhadap Pemustaka pada Badan Arsip dan Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai. Penelitian ini dimaksudkan untuk menganalisis aspek layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai menggunakan metode ilmiah yang mengacu pada Standar Nasional Perpustakaan yang dirumuskan oleh Perpustakaan Nasional RI sebagai lembaga rujukan dan acuan nasional dalam melaksanakan layanan, pembinaan, dan pengembangan perpustakaan di Indonesia.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah:

- Bagaimana bentuk layanan terhadap pemustaka pada Dinas
 Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai?
- 2. Bagaimana tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai?

C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Penelitian

1. Definisi Operasional

Untuk memudahkan pembaca dalam memahami isi penelitian ini serta menghindari adanya ketidakpahaman, maka penulis memberikan pengertian terhadap kata-kata yang dianggap penting dalam judul tersebut sebagai berikut:

Perpustakaan umum (daerah) adalah sebuah tempat yang berfungsi sebagai pusat informasi yang menyediakan berbagai macam pengetahuan dan informasi yang siap di akses oleh para penggunanya, dimana semua pengguna perpustakaan umum yang berasal dari berbagai kalangan masyarakat harus mendapatkan materi yang sesuai dengan dengan kebutuhannya (Sudarsono, 2006).

Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemustaka. Melalui layanan perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dan memanfaatkan berbagai perkakas penelusuran yang tersedia. Menurut Darmono (2001: 134) layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.

2. Ruang Lingkup Penelitan

Berdasarkan judul penelitian yang akan dikaji, maka ruang lingkup yang menjadi batasan dalam penelitian ini yaitu aspek layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai yang meliputi aspek layanan koleksi dan sirkulasi, aspek fasilitas perpustakaan, aspek pelayanan dari petugas perpustakaan, serta sarana dan prasarana perpustakaan, aspek ketersedian koleksi digital dan jaringan internet.

D. Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Untuk mengetahui bentuk layanan terhadap pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai.
- Untuk mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada
 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- Memberikan sumbangan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu perpustakaan yang berkaitan dengan layanan perpustakaan.
- Memberikan masukan kepada pengelola perpustakaan dalam meningkatkan kualitas layanan pustakawan.
- 3. Bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai dapat mengetahui seberapa jauh kualitas layanan berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan
- 4. Bagi masyarakat, sebagai informasi untuk meningkatkan pemahaman bersama terhadap pentingnya membangun persepsi untuk saling memberikan kontribusi dalam rangka kelangsungan layanan perpustakaan di Kabupaten Sinjai.

E. Kajian Pustaka

Beberapa buku atau literatur yang digunakan sebagai bahan rujukan untuk memperdalam kajian tentang layanan perpustakaan dan peran serta pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1. Layanan cinta perwujudan layanan prima perpustakaan yang di tulis oleh Ahmad, dkk tahun 2012. Buku ini membahas tentang karakter pemustaka yang menantang untuk di pelajari guna menunjang penyelenggara perpustakaan dengan baik dan layanan prima sebagai layanan yang membantu menyimpan apa yang diperlukan pemustaka dengan sebaik baiknya.
- 2. Psikologi perpustakaan yang ditulis oleh Wiji Suwarno tahun 2009. Buku ini membahas tentang fungsi pustakawan. Pustakawan di percaya sebagai pemelihara utama sumber informasi dan pengetahuan dan mencari sajikan informasi, tidak hanya melayani di perpustakaan tetapi sudah mampu menyajikan kembali informasi.
- Perpustakaan dan buku yang ditulis oleh Wiji Suwarno tahun 2011.
 Buku ini membahas tentang pustakawan. Pustakawan harus melatih dan mengembangkan, baik para pegawai maupun pengguna jasa yang dilayani.
- 4. Mata baru penelitian perpustakaan dari servqual ke libqual yang ditulis oleh Endang Fatmawati tahun 2013. Buku ini membahas tentang konsep kualitas layanan perpustakaan bisa diukur dari interaksi pemustaka

- dengan sumber daya perpustakaan maupun layanan yang baik diberikan oleh pustakawannya.
- 5. Etika kepustakawanan suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia yang ditulis oleh Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen pada tahun 2010. Buku ini membahas tentang tugas pokok pustakawan serta fungsi dan peran pustakawan.



BAB II TINJAUAN TEORETIS

A. Layanan Perpustakaan

1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan merupakan tugas penting dari setiap perpustakaan untuk melayani masyarakat umum. Layanan perpustakaan berarti kesibukan yang tak ada akhirnya, kecuali perpustakaan menyatakan jam layanan ditutup. Darmono (2001: 134) menyatakan bahwa:

Pelayanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemustaka. Melalui layanan perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dan memanfaatkan berbagai perkakas penelusuran yang tersedia.

layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang memiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemustaka.

2. Sistem Layanan Perpustakaan

Sistem layanan perpustakaan pada dasarnya terbagi 2 yang meliputi sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup.

Menurut Himayah dalam *jurnal ilmu perpustakaan, informasi dan kearsipan* (2013: 2), sistem layanan perpustakaan ada 2, yaitu:

a. Sistem layanan terbuka (open Access)

Dalam sistem layanan terbuka, perpustakaan memberi kebebasan kepada pengnjungnya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkan dari rak. Oleh karena itu, penataan ruang koleksi perlu diperhatikan. Misalnya, rambu-rambu yang menunjukkan lokasi

- koleksi harus lengkap dan jelas. Jarak antara rak satu dengan rak yang lain sebaiknya lebih lebar.
- b. Sistem layanan tertutup (*Closed Access*)

 Layanan tertutup memiliki arti pemustaka tidak boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkannya melalalui katalog yang disediakan.

Dalam penentuan sistem layanan perpustakaan perlu diperhatikan beberapa aspek penting, seperti koleksi, pemustaka maupun ruangannya. Menurut Andi Ibrahim (2014: 182), untuk menentukan sistem mana yang paling cocok, kiranya tidak ada ketentuan yang mutlak untuk memilih salah satu sistem. Sebab suatu sistem dianggap baik dan cocok untuk suatu perpustakaan, tapi belum tentu baik untuk perpustakaan lain. Oleh karena itu dipili sistem yang cocok dengan kondisi setempat dan lebih efisien serta sedikit menimbulkan kerugian atau risiko paling ringan.

3. Jenis Layanan Perpustakaan

Dalam memenuhi kebutuhan pemustakanya, perpustakaan memiliki beberapa jenis layanan. Diantaranya layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan audiovisual, layanan terbitan berseri dan layanan bimbingan pemustaka.

Menurut Rahayuningsih (2007: 87) jenis-jenis layanan pemustaka dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Layanan locker
- b. Layanan sirkulasi
- c. Layanan referensi
- d. Layanan penelusuran informasi
- e. Layanan informasi koleksi terbaru

- f. Layanan koleksi, terbagi atas: Layanan koleksi umum/sirkulasi, Layanan koleksi cadangan, Layanan terbitaan berkala, Layanan koleksi digital, Layanan koleksi referensi, Layanan koleksi khusus, , Layanan koleksi tugas akhir.
- g. Layanan ruang baca
- h. Layanan foto copy
- i. Layanan workstation dan multimedia
- j. Layanan lain-lain, termasuk: pengawasan keluar masuknya koleksi, penataan koleksi, layanan informasi perpustakaan, pendidikan pemustaka, sosialisasi peraturan.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa jenis layanan yang dapat dilaksanakan perpustakaan adalah layanan locker, layananan sirkulasi, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan koleksi, layanan ruang baca, layanan foto copy dan lain sebagainya.

Layanan perpustakaan yang lazim kepada pemustaka jasa perpustakaan adalah peminjaman buku dan koleksi berbagai koleksi lainnya. Selain itu perpustakaan melayani peminjaman fotocopy artikel, membantu menelusuri informasi dan menyebarluaskan informasi lainnya tanpa membedakan umur, tingkat pendidikan, dan latar belakang sosial dan ekonomi.

a. Layanan Sirkulasi

1) Pengertian Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "circulation" yang berarti perputaran atau peredaran uang. layanan sirkulasi menurut Muljani Achmad Nurhadi (1980:4),

Layanan sirkulasi adalah suatu kegiatan layanan pencatatan dalam pemanfaatan dan pemustaka koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka.

Sedangkan menurut Himayah (2013: 2) layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan koleksi. Hal yang lebih rinci dijelaskan oleh Andi Ibrahim (2014: 178), layanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, pemustaka koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka jasa perpustakaan.

Berdasarkan dari beberapa pengertian diatas, dapat dipahami bahwa layanan sirkulasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi keinginan pemustaka perpustakaan, baik dalam bentuk peminjaman maupun dalam bentuk atau hal pengembalian bahan pustaka.

2) Tujuan layanan sirkulasi SLAM NEGERI

Jenis layanan yang dekat dengan pengujung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan dengan tujuan:

- a) Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin
- b) Mudah diketahui siapa yang meminjamkoleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan peminat lain, akan segera dapat

diketahui alamat peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian.

- c) Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas.
 Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga
- d) Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatn koleksi
- e) Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui (Andi Ibrahim, 2014: 179).

3) Sistem Sirkulasi

Layanan sirkulasi (peminjaman) dapat diberikan dengan sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup.

a) Sistem peminjaman terbuka (Open Access)

Sistem peminjaman terbuka (Open Access) ialah sistem yang membebaskan pengunjung ketempat koleksi perpustakaan dijajarkan. Mereka dapat melakukan *browsing* atau membuka-buka, melihat —lihat buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tersebut tidak cocok, mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda, (Syihabuddin Qualyubi, 2003: 222).

Keuntungan sistem terbuka yaitu pemustaka dapat melakukan browsing (melihat-lihat koleksi sehingga mendapat pengetahuan yang beragam) dan tenaga yang dibutuhkan tidak banyak.

Kelemahan dari sistem terbuka yaitu pemustaka banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk, petugas setiap hari harus mengontol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak dan kehilangan koleksi relative besar.

b) Sistem peminjaman tertutup (Closed Access)

Sistem peminjaman tertutup (Closed Acces) ialah suatu layanan tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang lokasi. Pemustaka memiliki pustaka yang ingin dipinjamnya melalui catalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat meminta kepada petugas untuk mengambilkannya, (Syihabuddin Qualyubi, 2003: 223).

Keuntungan sistem tertutup ialah daya tampilan lebih teratur dan tidak mudah rusak, kersakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit disbanding sistem peminjaman terbuka dan tidak memerlukan meja baca di ruangan koleksi.

Kelemahan sistem terbuka ialah banyak energi yang terserap di bagian sirkulasi, sering menimbulkan koleksi yang tidak diinginkan misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjam, antrian meminjam maupun mengembalikan buku dibagian ini sering tidak berjubel, keadaan ini berarti membuang waktu.

c) Sistem pencatatan/ sistem kendali sirkulasi

Sebagaian besar peminat meniginginkan pinjam buku untuk dibawa pulang terutama buku teks maupun buku-buku fiksi. Untuk itu perlu adanya sistem pencatatan yang dilakukan dengan cara manual maupun dengan bantuan computer. Sistem ini banyak macamnya antara lain sistem browne, sistem newark, sistem buku besar, sistem sulih/dummy, sistem formulir tak

berkarbon/NCR (No Carbon Required), sistem BIC (Book Issue Card), sistem Detroit, sistem Dickman, sistem gay lord, sistem foto, sistem audio, sistem IBM, sistem wayne, sistem kartu berlubang, sistem kartu berwarna, sistem kartu tebuk/punched card, sistem token charging.

b. Layanan Ruang Baca

1) Pengertian layanan ruang baca

Ruang baca menurut Quraisy Mathar (2011: 49), adalah layanan penyediaan ruang baca bagi pemustaka yang memilih untuk menelusur dan membaca secara langsung informasi yang dibutuhkan di ruang baca perpustakaan

2) Fasilitas Ruang Baca

Fasilitas ruang baca adalah perlengkapan perpustakaan yang disediakan di ruang baca untuk keperluan pengunjung perpustakaan seperti meja baca dan kursi baca. Diruang baca harus ada meja berukuran cukup besar untuk kursi dan lampu yang cukup terang (Syihabuddin Qualyubi, 2003: 225). Sebuah gedung perpustakaan harus memperhatikan dan memperhitungkan aspek daya tampung dalam ruang baca perpustakaan.

Menurut Hermawan dan Zulfikar Zen (2010: 82), ruang baca perpustakaan yang baik adalah ruang bacanya dapat menampung jumlah pengunjung sekitar 30-40 orang (tempat duduk). Berdasarkan SNI 7330: 2009, perpustakaan menyediakan gedung dengan ruang yang cukup untuk koleksi staf dan pemustakanya. Perpustakaan harus menyediakan ruang sekurang-kurangnya 0,5 m² untuk setiap mahasiswa. Untuk ukuran luas

ruang pemustaka yang harus disediakan oleh perpustakaan Perguruan Tinggi menurut SNI 7330: 2009, seluas 30 % yang terdiri dari ruang baca dan meja baca, meja baca yang berpenyekat, ruang baca khusus, ruang diskusi, lemari katalog atau komputer, meja sirkulasi, tempat penitipan tas dan toilet.

Berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan (2011: 14), komposisi ruang perpustakaan meliputi area koleksi 45%, area pemustaka 25%, area kerja 10% dan area lain/toilet, ruang tamu, seminar/teater, lobi 20%.

c. Layanan Referensi

Layanan ini menitikberatkan pa da layanan individu agar mereka mampu memanfaatkan sumber-sumber rujukan yang dimiliki perpustakaan.

Darmono (2001: 141) menyatakan bahwa:

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus se perti kamus, ensiklopedia, almanak, direktori, buku tahunan yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung perpustakaan tetapi hanya untuk dibaca di tempat.

Sedangkan menurut Rahayuningsih (2007: 103) menyatakan bahwa:

Layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pemustaka perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai ko leksi referensi.

Dari pendapat diatas, dapat dipahami bahwa layanan referensi merupakan layanan rujukan untuk membantu pemustaka dalam menemukan informasi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Sebagai pustakawan bagian layan an referensi, pustakawan tersebut harus mampu melayani pemustaka yang memerlukan koleksi referensi, melayani permintaan penelusuran informasi dan melakukan penyimpanan dan pengaturan kembali koleksi pustaka acuan yang telah dibaca oleh pemustaka serta membuat laporan tertulis secara berkala tentang kegiatan-kegiatan yang telah dilaksanakan dalam ranngka melaksanakan kegiatan layanan referensi.

d. Layanan Informasi

Layanan informasi, yakni layanan penyediaan sumber-sumber informasi, baik primer maupun sekuder (Quraisy Mathar, 2011: 49).

e. Layanan konseling,

Layanan interaktif antara pemustaka dengan pustakawan yang membutuhkan bimbingan tata cara pemanfaatan layanan perpustakaan secara benar dan tepat (Quraisy Mathar, 2011: 49).

f. Layanan dokumentasi, yakni layanan yang diberikan oleh pihak pengelola perpustakaaan ntuk melakukan proses pendokumentasi sebuah peristiwa (Quraisy Mathar, 2011 : 49).

B. Kualitas Layanan Perpustakaan

Kualitas merupakan konsep yang sulit didefinisikan. Secara umum hanya dikatakan bahwa kualitas merupakan karakteristik produk baik berupa barang-maupun jasa yang ditentukan oleh pengguna dan diperoleh melalui pengukuran proses serta melalui perbaikan yang berkelanjutan (Hardjosoedarmo, 1997: 7). Edwards Deming yang dikutip oleh Hardjosoedarmo (1997: 8) juga mengakui

bahwa tidak mudah untuk mendefinisikan kualitas, Deming mengatakan kualitas sebagai berikut: the dfficulty in defining quality is to translqte future needs of user into measurable characteristic.

Karena kesukarannya itu, istilah kualitas mengandung banyak makna. Setiap orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan. Beberapa contoh definisi kualitas yang sering dijumpai antara lain : (1) kesesuaian dengan persyaratan umum, (2) kecocokan untuk pemakaian, (3) perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan, (4) bebas dari kerusakan/cacat, (5) melakukan sesuatu secara benar sejak awal, dan (6) sesuatu yang dapat membahagiakan pengguna.

Menurut Slater, kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain ada dua faktor utama dalam kualitas layanan yaitu "expected service" dan "perceived service" (Slater dalam Hardjosoedarmo, 1997: 19). Apabila layanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas layanan diartikan baik. Jika layanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas layanan tersebut dianggap ideal. Sebaliknya jika jasa layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa layanan itu dianggap buruk. Dengan demikian baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

C. Indikator Peningkatan Layanan

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Layanan Umum, ada delapan dimensi kualitas layanan, yaitu :

- Kesederhanaan, artinya prosedur/tata cara layanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
- 2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur layanan, rincian biaya layanan, jadwal waktu penyelesaian layanan, serta hak dan kewajiban baik pernberi maupun penerima layanan.
- Keamanan, artinya proses serta hasil layanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
- 4. Keterbukaan, artinya prosedur layanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses layanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
- 5. Efisien, dalam arti layanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
- Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya layanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa layanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.

- 7. Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan layanan harus didistribusikan secara merata kepada masyalakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membeda-bedakan satu dengan yang lainnya.
- 8. Ketepatan, dalam arti layanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dimensi kualitas tersebut di atas akan dijadikan indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Indikator-indikator ini diambil untuk mengukur kualitas layanan karena merupakan produk pemerintah yang harus dijalankan oleh lembaga lembaga layanan kepada masyarakat, termasuk perpustakaan.

Sedangkan Parasuraman, dkk (1998) mengungkapkan ada lima faktor penentu kualitas layanan, yaitu:

- Tangible (berwujud) yaitu berupa penampilan fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.
- Reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian layanan.
- 3. Responsiveness (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengagr dan mengatasi keluhan/ complaint yang diajukan konsumen.
- Assurance, yaitu mmencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu - raguan).

5. Emphaty (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.

Dari penjelasan di atas diketahui bahwa dalam menilai mutu kualitas suatu layanan, dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran, diantaranya adalah: kinerja, kualitas yang dipersepsikan, bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, asuransi dan empati.

Menurut Sutarno (2006: 5) ada dua metode untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, yaitu:

- 1. Melalui peningkatan SDM (Sumber Daya Manusia), yakni dengan diikut sertakannya petugas dalam berbagai pendidikan, kegiatan dan keterampilan.
- 2. Melalui peningkatan sarana dan prasarana, yaitu peningkatan semua barang atau perlengkapannya yang disediakan perpustakaan.

Sementara itu menurut Nugroho (2003), ada beberapa upaya yang dilakukan oleh pengelola perpustakaan untuk meningkatkan kualitas jasa layanan di perpustakaan, antara lain:

- 1. Penambahan koleksi baru baik buku maupun jurnal dalam bentuk digital.
- 2. Meningkatkan kerjasama layanan antar perpustakaan.
- 3. Mengembangkan jasa layanan baru berupa paket informasi atau informasi terbaru menurut subjek tertentu.
- 4. Meningkatkan kualitas SDM dengan memberikan pelatihan teknologi informasi dalam menunjang layanan.

Adapun aspek layanan berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan Daerah (Kabupaten/ Kota) tahun 2011 yang telah dirumuskan oleh Perpustakaan Nasional RI, mencakup hal-hal berikut:

1) Jam buka

Jam buka perpustakaan sekurang-kurangnya 8 jam per hari.

2) Jenis layanan

Perpustakaan menyelenggarakan jenis layanan sekurang-kurangnya meliputi: layanan sirkulasi, layanan membaca ditempat, layanan referensi, layanan bercerita, layanan keliling (mobil keliling), dan layanan bimbingan pemustaka.

3) Kerjasama

Untuk mengoptimalkan layanan, perpustakaan mengembangkan kerjasama dengan sesama perpustakaan maupun instansi teknis di lingkungan instansi.

4) Keanggotaan sebagai persentase penduduk

Jumlah anggota perpustakaan sekurang-kurangnya 10% dari jumlah penduduk.

5) Kunjungan per kapita per tahun

Jumlah kunjungan fisik per kapita per tahun sekurang-kurangnya 0,55 (Jumlah kunjungan pertahun / jumlah penduduk).

6) Pinjaman per eksemplar (*turnover stock*)

Frekuensi peminjaman koleksi sekurang-kurangnya 0,125 per eksemplar per tahun (jumlah transaksi pinjaman dibagi dengan jumlah seluruh koleksi perpustakaan).

7) Sirkulasi (pinjaman) per kapita

Jumlah transaksi sirkulasi (peminjaman) koleksi sekurang-kurangnya 0,25 per kapita per tahun.

8) Kepuasan pemustaka

Tingkat kepuasan pemustaka sekurang-kurangnya 40% menyatakan/menilai bahwa layanan perpustakaan adalah sangat memuaskan atau memuaskan. Survei dilakukan 1 (satu) kali dalam 1 tahun. Kategori penilaian adalah: sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan, kurang memuaskan, tidak memuaskan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan perpustakaan banyak cara yang harus dilakukan diantaranya dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia, meningkatkan kerjasama layanan, menambah koleksi serta mengembangkan jasa layanan baru di perpustakaan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kuantitatif yaitu penelitian yang dominan menggunakan angket untuk memperoleh data melalui observasi dan isian jawaban dari responden guna mendapatkan gambaran yang jelas dan terperinci tentang pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai serta tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan yang diberikan.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan selama 1 bulan selama bulan november 2017. Lokasi penelitian bertempat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai (Jl. Kartini, Kab. Sinjai) dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan yang diberikan dan tingkat kepuasan yang diperoleh pemustaka dalam menggunakan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai. Hal ini diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga bagi pelaksana kebijakan dan petugas pelayanan guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai karena belum pernah dilakukan penelitian terkait topik yang akan teliti di lokasi penelitian tersebut.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi pada umunya berarti keseluruhan objek penelitian, mencakup semua elemen yang terdapat dalam wilayah penelitian. Arikunto (2010: 102)

menyatakan bahwa populasi yaitu keseluruhan objek penelitian baik berupa orang, benda, kejadian maupun nilai atau semua individu yang menjadi pengambilan sampel.

Objek dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan (pemustaka) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, baik yang berstatus sebagai anggota maupun pengunjung biasa. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 1.852 orang, nilai ini diperoleh dari rata-rata jumlah statistik kunjungan perpustakaan selama enam bulan terakhir yaitu mulai bulan Mei 2017 sampai dengan bulan Oktober 2017.

Data statistik kunjungan pemustaka ini dipilih sebagai acuan penentuan jumlah populasi karena dianggap sebagai data pasti pengunjung aktif perpustakaan dan untuk keterbaruan data kunjungan. Agar lebih jelas maka dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel 1

Data Statistik Pengunjung Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Kabupaten Sinjai bulan Mei 2017 sampai dengan bulan Oktober 2017

No	Bulan	Jumlah Pengunjung
1	Mei	2298
2	Juni	1875
3	Juli	960
4	Agustus	1743
5	September	2076
6	Oktober	2161
	Rata-rata	1.852

Sumber: Data adminitrasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

2. Sampel

Setelah menentukan populasi target maka tahap selanjutnya adalah pengambilan sampel, menurut Sugiyono (2009: 81) "sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut". Dari tahap pengambilan atau penarikan sampel ini kita akan memilih dan menentukan jenis serta besarnya sampel yang akan menjadi subyek dan objek penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah Sampling Insidental. Teknik pengambilan sampel ini dipilih karena pengunjung perpustakaan tidak bersifat tetap tetapi berubah-ubah setiap waktu.

Sampling Insidental adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009:85).

Dalam perhitungan besarnya sampel maka penulis menggunakan rumus Taro Yamane, sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N x d^2 + 1}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

JNIVERSITAS ISL

N = Jumlah Populasi

d² = Presisi (10 %) dengan tingkat kepercayaan 90%

(Prasetyo dan Lina, 2010: 137)

Dari rumus tersebut maka diperoleh jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 95 orang pemustaka dari populasi pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai sebesar 1.852 orang pemustaka.

D. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. *Observasi*, yaitu melakukan pengamatan secara langsug di tempat penelitian untuk memperoleh data informasi secara aktual.
- b. *Kuesioner* (Angket), yaitu peneliti menyebarkan angket atau daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah penelitian yang berisi sejumlah daftar pertanyaan tertulis dalam bentuk *rating scale* yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Yang menjadi dasar penilaian pada tanggapan responden yaitu tingkat kepuasaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Sinjai.

Setiap alternatif jawaban diberi bobot sebagai berikut :

- Untuk jawaban Sangat Memuaskan (SM), diberi skor 4
- Untuk jawaban Memuaskan (M), diberi skor 3
- Untuk jawaban Kurang Memuaskan (KM), diberi skor 2
- Untuk jawaban Tidak Memuaskan (TM), diberi skor 1

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2010: 136).

Adapun instrumen penelitian yang peneliti gunakan yaitu:

1) Kamera (HP – Android)

Adalah alat yang digunakan untuk mendokumentasikan data penelitian berbentuk gambar.

2) Lembar observasi

Yaitu alat yang digunakan untuk mendokumentasikan data penelitian berbentuk lembaran kertas, dengan cara pencatatan hasil pengamatan yang dilakukan oleh peneliti.

3) Kuesioner/ Angket

Yaitu alat yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan pemustaka terhadap pelayanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Sinjai dengan menyebarkan lembaran kertas yang berisi daftar pernyataan tertulis dan harus dijawab oleh pemustaka yang menjadi objek penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan adalah analisis data kuantitatif. Adapun rumus yang digunakan yaitu sebagai berikut :

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase frekuensi (responden)

N = Jumlah frekuensi atau jumlah responden

 $\mathbf{F} =$ Angka persentase

(Anas Sudjana, 2004: 43).

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kab. Sinjai

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai didirikan berdasarkan Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Sinjai nomor 67 Tahun 2001, tentang Raperda tentang Organisasi dan Tata Kerja Arsip dan Perpustakaan Daerah Sinjai pada tanggal 13 Januari 2001 Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 22 Tahun 2001 Tentang Organisasi Kabupaten Sinjai Pada Tanggal 10 Januari 2001.

Pada tahun 2001 Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai pada mulanya terletak dijalan Persatuan Raya Nomor 404 (sekarang yang ditempati oleh Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Holtikultura), kemudian pada tahun 2002 dipindahkan dijalan Persatuan Raya nomor 355. Tidak lama kemudian, pada tahun 2003 gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai dipindahkan lagi ke tempat yang lebih mapan di jalan R.A.Kartini nomor 1, Gedung ini diupayakan pemerintah daerah sebagai gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai.

Dalam perkembangannya, Perpustakaan Daerah Kabupaten Sinjai telah dipimpin oleh 7 (tujuh) orang yaitu:

- 1. Drs. Nurdin Said (2001-2002)
- 2. Drs. H. Hairil Anwar, E.Md (2002 2006)
- 3. Drs. H. Akmal, MS (2006 2013)
- 4. La Baba Paisal, SH., M.Pd. (2013-2014)
- 5. Drs. H. M. Yasin, M.Si (3 bulan)

- 6. Drs. Bajuddin, M.Pd. (2014 2016)
- 7. Plt Drs. M. Zuhri. N (September 2016 2017)
- 8. La Baba Paisal, SH., M.Pd. (2017 sekarang)

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Sinjai diubah menjadi Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai yang dibentuk berdasarkan keputusan Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 19 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah dan lembaga lain Lingkup Pemerintah Kabupaten Sinjai tanggal 29 Desember 2010 dan Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi berubah Menjadi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan sesuai Perbut Nomor 74 Tahun 2016 tanggal 30 Desember 2016 dan Perda Sinjai Nomor 5 Tahun 2016

1. Visi dan Misi

Visi: "Sinjai Membaca dan Tertib Arsip Menuju Pelayanan yang Edukatif, Reaktif, dan Prospektif"

Misi:

- a. Mendayagunakan dan mengembangkan sumber daya manusia semua jenis perpustakaan dan kearsipan
- Mengembangkan dan mengelola serta melestarikan bahan pustaka dan kearsipan sebagai sarana penelitian pengembangan budaya baca, informasi dan pengetahuan
- c. Membangun jejaring dan kerjasama perpustakaan yang integratif
- d. Meningkatkan upaya penyelamatan dokumen sebagai memori daerah
- e. Meningkatkan sarana dan prasarana perpustakaan dan kearsipan

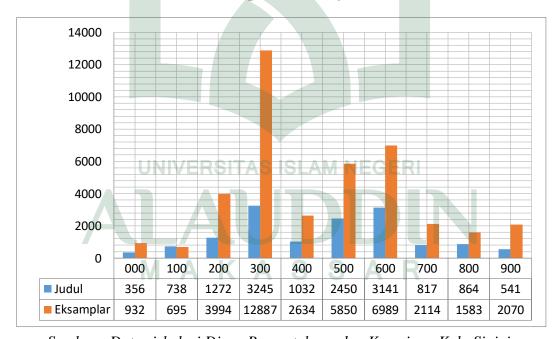
2. Sumber Daya Manusia

Berikutnya adalah komposisi SDM Tenaga /Staf Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sinjai berdasarkan status kepegawaiannya, terdiri dari 26 Orang PNS dan 44 Orang Tenaga Sukarela. Jadi jumlah keseluruhan staf pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai adalah 70 orang pegawai.

3. Koleksi

- a. Jumlah koleksi perpustakaan 14.626 judul, sebanyak 72.205 examplar
 - 1) Jumlah koleksi bahan pustaka berdasarkan urutan kelas subjek klasifikasi DDC, ditunjukkan pada diagram di bawah ini:

Gambar 1 Diagram batang jumlah koleksi bahan pustaka Dinas Peprpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai



Sumber : Data sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai

2) Jumlah Anggota Perpustakaan sebanyak 6.276 terdiri dari :

SD/MI : 1364

SLTP/MTs : 1243

SMU/SMK/MA : 1410

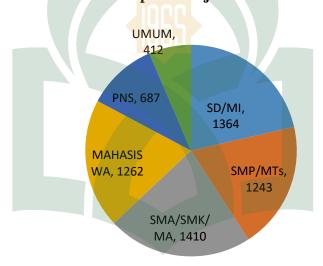
MAHASISWA : 1262

PNS : 687

UMUM : 412

Jumlah anggota pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai, digambarkan berdasarkan diagram di bawah ini:

Gambar 2 Diagram jumlah anggota Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Sumber: Data sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai

3) Jumlah Arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten

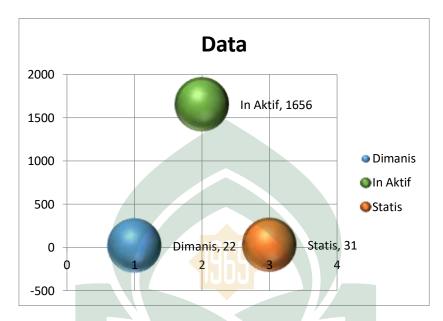
Sinjai terdiri dari:

Arsip Dinamis: 22 Folder

Arsip In Aktif: 1656 Boks

Arsip Statis/Permanen: 31 Boks

Gambar 3 Jumlah Arsip pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai



Sumber : Data sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai

- b. Jenis jenis koleksi Perpustakaan:
 - 1) Buku buku Umum
 - 2) Buku buku Referensi
 - 3) Kamus
 - 4) Ensiklopedi ERSITAS ISLAM NEGERI
 - 5) Majalah
 - 6) Surat Kabar
 - 7) Koleksi Audio Visual
- c. Jenis jenis Kearsipan:
 - 1) Arsip Kuno
 - 2) Mata Uang Kuno
 - 3) Arsip In Aktif
- d. Susunan Koleksi

1) Perpustakaan:

Untuk memudahkan mencarian koleksi bahan pustaka yang diperlukan maka buku – buku disusun di rak berdasarkan subjek menurut Klasifikasi DDC (Dewey Decimal Clacification) sbb:

- a) 000 Karya Umum (General Work Generalities)
- b) 100 Filsafat (Philosophy & Psychology)
- c) 200 Agama (Religion)
- d) 300 Ilmu Sosial (Sosial Sciences)
- e) 400 Kebahasaan (Language)
- f) 500 Ilmu-ilmu Murni (Nasional Sciences dan Mathematics)
- g) 600 Teknologi (Technology)
- h) 700 Olah Raga Dan Seni (The Arts)
- i) 800 Kesusastraan (Literature Dan Rhetoric)
- j) 900 Sejarah (Geography Dan History)

2) Arsip:

Untuk memudahkan pencarian dokumen Arsip yang dibutuhkan maka dokumen arsip tersebut disusun berdasarkan abjad dari boks A sampai Z (A-Z)

e. Daftar Koleksi Perpustakaan

Daftar koleksi dimuat dalam Katalog Kartu yang terdiri dari :

- 1) Katalog Judul
- 2) Katalog Pengarang
- 3) Katalog Subjek

4. Layanan Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi

- a. Jenis Layanan
 - 1) Layanan Sirkulasi
 - 2) Layanan PusKel
 - 3) Layanan Pelatihan/Magang
 - 4) Layanan Internet
 - 5) Layanan Bimbingan/Pembinaan Kearsipan
 - 6) Layanan Pencarian Arsip
 - 7) Layanan Penyimpanan Arsip
- b. Jam Layanan
 - 1) Senin, Selasa, Rabu, Kamis dan Sabtu:

Pukul 08.00 - 12.00

Pukul 12.00 - 12.30 Istirahat

Pukul 12.30 - 17.45

Pukul 17.45 - 19.00 Tutup

Pukul 19.00 - 22.00

2) Jum'at : UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Pukul 08.00 - 11.30

Pukul 11.30 - 13.30 Istirahat

Pukul 13.30 - 17.45

Pukul 17.45 - 19.00 Tutup

Pukul 19.00 - 22.00

c. Layanan Referensi

- 1) Menyediakan buku buku referensi berupa :
 - a) Kamus
 - b) Ensiklopedi
 - c) Buku buku Umum
- 2) Layanan Terbitan Berkala
 - a) Surat Kabar
 - b) Majalah
- 3) Pemberian Informasi terhadap pertanyaan referensi berupa ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Kebudayaan
- d. Layanan Konsultasi & Bimbingan

Melayani Konsultasi dan Bimbingan tentang aspek – aspek Perpustakaan dan Arsip.

5. Syarat – Syarat Menjadi Anggota

Mengisi Formulir pendaftaran dan diketahui oleh:

- a. Kepala Sekolah untuk Pelajar
- b. Dekan untuk Mahasiswa
- c. Lurah/Desa untuk Masyarakat Umum
- d. Kepala Instansi untuk PNS
- e. Menyerahkan Foto copi KTP, KK dan Pas Fhoto ukuran 2x3 dan 3x4 masing-masing 2 lembar

6. Fasilitas Ruangan

- a. Ruang Baca Umum
- b. Ruang Baca Referensi
- c. Ruang Baca Anak Anak
- d. Ruang Baca Koleksi
- e. Ruang Majalah/Surat Kabar
- f. Ruang Penyimpanan Arsip
- g. Ruang Internet (gratis)
- h. Ruang Rekreasi/Cafe Baca
- i. Taman Baca

7. Kegiatan – Kegiatan Promosi Perpustakaan, Arsip Dan Dokumentasi

- a. Perpustakaan Keliling
- b. Bimtek Pengelolaan Perpustakaan Desa dan Kelurahan
- c. Bimtek Kearsipan
- d. Pemasangan Baliho dan pembagian brosur
- e. Mengikuti pameran yang dilaksanakan Pemda Sinjai
- f. Sosialisasi IJNIVERSITAS ISLAM NEGERI
- g. Lomba bercerita, Lomba pidato perpustakaan, Lomba Sinopsis
- h. Akuisisi

8. Prestasi Kelembagaan

- a. Juara I Lomba Perpustakaan Terbaik Tingkat Provinsi Tahun 2006
- Juara Harapan III Lomba Kearsipan Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan
 Tahun 2014
- c. Juara IV Kinerja Unit Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten Sinjai 2014

- d. Juara Harapn II Kinerja Unit Pelayanan Publik Tingkat Kabupaten Sinjai
 2015
- e. Juara I Terbaik Penyusunan Laporan Kinerja SKPD Se-Kab. Sinjai Tahun 2015

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Data hasil penelitian berikut diperoleh melalui angket dengan jumlah pertanyaan sebanyak 15 butir untuk mengetahui penilaian pemustaka terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai. Angket diberikan kepada 95 orang responden atau pemustaka yang berkunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai pada bulan November 2017. Dari setiap butir pertanyaan pada angket yang diberikan terdapat 4 pilihan jawaban, yaitu sangat memuaskan, memuaskan, kurang memuaskan, dan tidak memuaskan. Responden harus memilih salah satu diantara 4 pilihan jawaban yang tersedia sesuai dengan apa yang dirasa paling tepat. Setiap pilihan jawaban memiliki skala skor yang berkisar antara 1 – 4. Skala skor yang mewakili jawaban responden diuraikan berdasarkan tabel berikut:

Tabel 2
Skor item alternatif jawaban responden

/ Jawaban A	Skor
Sangat memuaskan	4
Memuaskan	3
Kurang memuaskan	2
Tidak memuaskan	1

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai memberikan layanan kepada pemustaka dengan menyediakan beberapa jenis layanan antara lain, layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan perpustakaan keliling, layanan pelatihan/

magang, layanan internet, layanan bimbingan/ pembinaan kearsipan, serta layanan pencarian dan penyimpanan arsip. Dari beberapa jenis layanan yang disediakan, penelitian ini hanya akan difokuskan pada beberapa aspek yaitu aspek layanan koleksi dan sirkulasi, aspek fasilitas perpustakaan, aspek pelayanan dari petugas perpustakaan, serta sarana dan prasarana perpustakaan.

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan terhadap aspek-aspek layanan perpustakaan terhadap pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai yang diperoleh melalui skoring pada angket jawaban pemustaka yang berjumlah 15 butir soal pertanyaan maka diperoleh hasil sebagaimana yang akan diuraikan berikut ini.

1. Aspek layanan koleksi dan sirkulasi perpustakaan

Salah satu tujuan didirikanya perpustakaan adalah untuk mendayagunakan agar koleksi yang dimiliki dapat digunakan semaksimal mungkin oleh pengguna (pemustaka). Agar koleksi dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan dengan baik maka perlu diadakan layanan. Layanan perpustakaan pada hakikatnya adalah pemberian segala informasi kepada pengguna perpustakaan dan penyediaan segala sarana penelusuran yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Selain itu, kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

Untuk mengetahui bagiamana layanan koleksi dan sirkulasi yang dilaksanakan oleh perpustakaan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai berdasarkan penilaian pemustaka, dapat dilihat dari uraian pada tabel berikut:

Tabel 3 Kelengkapan koleksi perpustakaan

No.	Jaw	raban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat m	emuaskan	4	45	47.4
2	Memuask	can	300	48	50.5
3	Kurang n	nemuaskan	2	2	2.1
4	Tidak me	muaskan	L.	0	0
Jumlah			95	100	
Rata – rata			2	,55	

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Tabel di atas memberikan gambaran penilaian responden mengenai kelengkapan koleksi yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai. Dari tabel tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar pemustaka menyatakan "memuaskan" dengan kelengkapan koleksi yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai. Penilaian ini diperoleh dari 48 orang responden atau sebesar 50,5% dari jumlah keseluruhan responden. Sementara itu, terdapat 45 orang atau 47,4% responden yang menyatakan "sangat memuaskan", dan 2 orang atau 2,1% responden yang menyatakan "kurang memuaskan".

Selain kelengkapan koleksi perpustakaan, hal mendasar yang perlu diperhatikan oleh pengelola perpustakaan adalah pemeliharan dan perawatan koleksi. Pemeliharaan koleksi adalah upaya untuk menjaga keselamatan buku-buku

dan bahan lain dari kerusakan sehingga koleksi perpustakaan tersebut dapat berumur panjang dan dapat dimanfaatkan dalam waktu yang lama. Dalam pengertian pemeliharaan termasuk perawatan dan pencegahan dari kerusakan sehingga bahan pustaka itu dapat dilestarikan.

Secara umum, usaha pemeliharaan bahan pustaka ialah dengan menjaga kebersihan ruangan perpustakaan itu sendiri, lemari, rak, dan buku bebas dari debu. Mengadakan larangan merokok, makan dan minum dalam ruang perpustakaan. Merokok selain menambah kotor dengan abu rokok yang bertaburan juga dapat menimbulkan kebakaran pada buku. Sedangkan ceceran sisa makanan dan tumpahan minuman mengundang kehadiran tikus, serangga yang merupakan musuh-musuh koleksi perpustakaan. Berdasarkan penilaian pemustaka terkait perawatan koleksi yang ada di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, diperoleh jawaban yang diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 4
Buku-buku perpustakaan terawat dengan baik

No.	JawabanRSI	[ASkors L	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	65	68.4
2	Memuaskan	3	27	28.4
3	Kurang memuaskan	2	3	3.2
4	Tidak memuaskan	A1 S	S ⁰ A	\mathbb{R}^{0}
Jumlah		95	100	
Rata – rata			2	,35

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terkait perawatan koleksi bahan pustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa perawatan koleksi "sangat

memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 65 orang responden atau sebesar 68,4% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 27 orang atau sebesar 28,4% yang menyatakan "memuaskan", dan 3 orang atau sebesar 3,2% menyatakan "kurang memuaskan".

Pada bagian sirkulasi, untuk peminjaman buku hanya melayani pemustaka yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai. Prosedur peminjaman buku masih dilakukan secara manual, setiap calon peminjam dapat mencari sendiri buku yang telah tersedia di rak buku sesuai dengan kebutuhannya. Setelah menemukan buku, calon peminjam mendaftarkan buku yang akan mereka pinjam ke petugas dengan menyerahkan kartu tanda anggota perpustakaan sekaligus sebagai bukti peminjaman dan pengembalian buku. Petugas kemudian mencari kartu bukti pinjam dan pengembalian yang ada di perpustakaan, kemudian mencatat judul buku, pengarang, dan kode buku. Peminjam juga harus membubuhkan tanda tangan di kartu tersebut sebagai bukti bahwa mereka telah meminjam buku. Lama peminjaman 1 buku adalah 7 hari, dan setiap peminjam hanya diperbolehkan meminjam 2 buah buku.

Penilaian responden terkait peminjaman koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 5
Perpustakaan membolehkan pengunjung meminjam koleksi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	21	22.1

2	Memuaskan	3	65	68.4
3	Kurang memuaskan	2	9	9.5
4	Tidak memuaskan	1	0	0
Jumlah			95	100
	Rata – rata		2	,87

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terkait peminjaman koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa peminjaman koleksi "memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 65 orang responden atau sebesar 68,4% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 21 orang atau sebesar 22,1% yang menyatakan "sangat memuaskan", dan 9 orang atau sebesar 9,5% menyatakan "kurang memuaskan".

Penilaian dari responden terkait dengan prosedur atau persyaratan peminjaman koleksi, diuraikan dalam tabel berikut :

Tabel 6 Kemudahan persyaratan peminjaman koleksi

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	ras ⁴ isl	AM 55EGE	RI 57.9
2	Memuaskan	3	31	32.6
3	Kurang memuaskan	2	9	9.5
4	Tidak memuaskan	1	0	0
Jumlah			95	100
Rata – rata		A S	S A 2	,52

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terkait kemudahan persyaratan saat akan meminjam koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa persyaratan peminjaman koleksi "sangat memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 55 orang

responden atau sebesar 57,9% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 31 orang atau sebesar 32,6% yang menyatakan "memuaskan", dan 9 orang atau sebesar 9,5% menyatakan "kurang memuaskan".

Selain koleksi bahan pustaka dalam bentuk fisik, suatu kenyataan bahwa peningkatan proporsi informasi terbaru saat ini umumnya adalah diproduksi dan disebarluaskan (didistribusikan) dalam bentuk elektronik, dan para kurator, arsiparis, pustakawan dan para profesional informasi lainya menghadapi dunia baru dengan objek utamanya adalah berbasis elektronik, sehingga menuntut mereka untuk mampu melakukan pengelolaan secara profesioanal.

Pengelolaan koleksi digital saat ini adalah suatu tuntutan yang harus dilakukan oleh setiap perpustakaan, hal tersebut karena penggunaan koleksi digital dalam dunia modern memperlihatkan fenomena yang semakin terus meningkat. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai juga telah berupaya memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memberikan layanan informasi dalam bentuk digital. Penilaian pemustaka terkait fasilitas tersebut beserta kemudahan aksesnya dapat dilihat dari uraian tabel berikut:



Tabel 7
Perpustakaan menyediakan koleksi digital yang mudah diakses

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	4	4.2

2	Memuaskan	3	40	42.1
3	Kurang memuaskan	2	47	49.5
4	Tidak memuaskan	1	4	4.2
Jumlah			95	100
Rata – rata		2	,54	

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terkait koleksi digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai dan kemudahan aksesnya, sebagian besar responden menyatakan bahwa koleksi digital yang tersedia "kurang memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 47 orang responden atau sebesar 49,5% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 40 orang atau sebesar 42,1% yang menyatakan "memuaskan", 4 orang atau sebesar 4,2% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 4 orang atau sebesar 4,2% menyatakan "sangat memuaskan".

2. Aspek sarana dan prasarana perpustakaan

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai di suatu perpustakaan merupakan hal yang penting karena dapat menunjang kelancaran kegiatan perpustakaan secara optimal sehingga tugas dan fungsi perpustakaan dapat terlaksana dengan baik. Sarana/ prasarana yang sangat penting diperhatikan adalah daya tampung, fasilitas, dan tata ruang perpustakaan. Daya tampung suatu perpustakaan harus disesuaikan dengan banyaknya anggota atau jumlah pengunjung rata-rata perpustakaan. Terkait hal tersebut, berikut penilaian dari responden:

Tabel 8
Perpustakaan mampu menampung banyak pengunjung

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	12	12.6
2	Memuaskan	3	50	52.6
3	Kurang memuaskan	2	29	30.5
4	Tidak memuaskan	1	4	4.2
	Jumlah		95	100
Rata – rata			2	,26

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terkait daya tampung ruang perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa daya tampung ruang perpustakaan "memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 50 orang responden atau sebesar 52,6% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 12 orang atau sebesar 12,6% yang menyatakan "sangat memuaskan", 29 orang atau sebesar 30,5% menyatakan "kurang memuaskan", dan terdapat 4 orang atau sebesar 4,2% menyatakan "tidak memuaskan".

Selain daya tampung ruang perpustakaan, yang juga penting menjadi perhatian adalah tata ruang. Penataan ruang perpustakaan yang memenuhi syarat estetika yang nyaman dan baik harus didukung oleh peralatan dan perlengkapan yang ergonomis. Meskipun tata ruangnya bagus namun bila dalam melaksanakan tugasnya menggunakan perlengkapan yang tidak sesuai, maka tujuan penataan ruang untuk mewujudkan ruangan yang fungsional tidak akan tercapai. Demikian pula sebaliknya, apabila perlengkapan yang dipakai tidak sesuai dengan desain tata ruangnya maka pengguna tidak merasa nyaman berada didalam perpustakaan.

Terkait hal tersebut, berikut penilaian responden terhadap aspek tata ruang perpustakaan pada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai:

Tabel 9

Tata ruang perpustakaan teratur dengan baik

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	5	5.3
2	Memuaskan	3	48	50.5
3	Kurang memuaskan	2	41	43.2
4	Tidak memuaskan	lyce	1	1.1
Jumlah		JUUJ	95	100
Rata – rata			2	,40

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terkait tata ruang perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa tata ruang perpustakaan "memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 48 orang responden atau sebesar 50,5% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 41 orang atau sebesar 43,2% yang menyatakan "kurang memuaskan", 5 orang atau sebesar 5,3% menyatakan "sangat memuaskan", dan terdapat 1 orang atau sebesar 1,1% menyatakan "tidak memuaskan".

Dari segi fasilitas, agar pengunjung dapat merasa nyaman untuk membaca di dalam ruang perpustakaan, maka sebuah perpustakaan mesti memperhatikan ketersediaan kursi dan meja baca yang nyaman agar dapat menunjang kualitas pelayanan kepada pengunjung. Terkait hal tersebut, berikut penilaian responden

terhadap aspek ketersediaan kursi dan meja baca yang nyaman pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai:

Tabel 10

Ketersediaan meja dan kursi yang nyaman untuk membaca

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	10	10.5
2	Memuaskan	3	32	33.7
3	Kurang memuaskan	2	35	36.8
4	Tidak memuaskan	Idec	18	18.9
Jumlah			95	100
Rata – rata			2	,64

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden terkait ketersediaan kursi dan meja baca yang nyaman untuk membaca di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa meja dan kursi untuk membaca yang disediakan "kurang memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 35 orang responden atau sebesar 36,8% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 32 orang atau sebesar 33,7% yang menyatakan "memuaskan", 18 orang atau sebesar 18,9% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 10 orang atau sebesar 10,5% menyatakan "sangat memuaskan".

3. Aspek pelayanan dari petugas/ pustakawan

Salah satu komponen terpenting perpustakaan adalah pustakawan. Layanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan

pemustaka, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pemustaka sebagai salah satu faktor penting yang mempengaruhi kebijakan pada suatu perpustakaan, kesan kaku pelayanan di perpustakaan harus dieliminir sehingga perpustakaan berkesan lebih manusiawi.

Pustakawan sebagai penyelenggara kegiatan perpustakaan yang terlibat dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan, harus mempunyai kompetensi dan memiliki skill dalam bekerja agar dapat memberikan pelayanan prima. Seorang pustakawan harus memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Penilaian responden terkait dengan kompetensi pustakawan/ petugas perpustakaan yang menjalankan aktivitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 11 Kompetensi Pustakawan (petugas perpustakaan)

	ixompetensi i ustu	iugas perpusiaixaan)		
No.	Jawaban UNIVERSI	Skor	Frekuensi AM NEGE	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	13	13.7
2	Memuaskan	3	32	33.7
3	Kurang memuaskan	2	40	42.1
4	Tidak memuaskan	1	10	10.5
Jumlah A S			S95 A	R 100
Rata – rata			2	,49

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden mengenai kompetensi Pustakawan (petugas perpustakaan) yang bertugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa kompetensi Pustakawan (petugas perpustakaan) "kurang memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 40 orang responden atau sebesar 42,1% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 32 orang atau sebesar 33,7% yang menyatakan "memuaskan", 10 orang atau sebesar 10,5% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 13 orang atau sebesar 13,7% menyatakan "sangat memuaskan".

Selain sumber daya manusia yang kompeten, tenaga pustakawan harus memiliki kedisiplinan yang tinggi, disiplin terhadap jam kerja juga disiplin dalam segala hal, misalnya jika mengambil buku dari suatu rak yang telah tersusun sistematis maka dalam mengembalikan juga harus menempatkannya pada urutan susunannya, tidak asal mengembalikan pada rak. Terkait dengan hal tersebut, berikut penilaian responden terhadap aspek kedisiplinan pustakawan (petugas perpustakaan) pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai:

Tabel 12 Kedisiplinan Pustakawan (petugas perpustakaan)

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase
No.	Jawaban	SKUI	Frekuensi	(%)
1	Sangat memuaskan	4	9	9.5
2	Memuaskan ERSI	TAS3ISL	AM 40EGE	RI 42.1
3	Kurang memuaskan	2	41	43.2
4	Tidak memuaskan	1	5	5.3
	Jumlah	ΛΩ	95	100
Rata – rata			2	,44

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden mengenai kedisiplinan Pustakawan (petugas perpustakaan) yang bertugas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa kedisiplinan Pustakawan (petugas perpustakaan) "kurang

memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 41 orang responden atau sebesar 43,2% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 40 orang atau sebesar 42,1% yang menyatakan "memuaskan", 5 orang atau sebesar 5,3% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 9 orang atau sebesar 9,5% menyatakan "sangat memuaskan".

Hal lainnya yang sangat penting bagi pustakawan adalah keramahan. Apabila pustakawan ramah terhadap pemustaka, mereka akan nyaman untuk berkomunikasi dengan para pustakawan. Melalui jalinan komunikasi yang baik inilah dapat tercapai relevansi yang tinggi terhadap informasi yang dibutuhkan pemustaka. Komunikasi dalam lingkup perpustakaan ini tidak hanya terbatas pada komunikasi antar muka pustakawan dan pemustaka saja. Komunikasi disini dapat diartikan sebagai suatu proses penyampaian dan penerimaan berita, pesan atau informasi dari seseorang ke orang lain.

Untuk mengetahui faktor keramahan pustakawan (petugas perpustakaan) dalam melayani pegunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, dapat dilihat dari penilaian responden yang diuraikan dalam tabel berikut:



Tabel 13

Keramahan Pustakawan dalam melayani pengunjung

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	1	1.1

2	Memuaskan	3	28	29.5
3	Kurang memuaskan	2	46	48.4
4	Tidak memuaskan	1	20	21.1
Jumlah			95	100
Rata – rata		2,89		

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden mengenai keramahan Pustakawan (petugas perpustakaan) dalam melayani pengunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa kedisiplinan Pustakawan (petugas perpustakaan) "kurang memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 46 orang responden atau sebesar 48,4% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 28 orang atau sebesar 29,5% yang menyatakan " memuaskan", 20 orang atau sebesar 21,1% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 1 orang atau sebesar 1,1% menyatakan "sangat memuaskan".

Sementara itu, pada aspek yang menggambarkan kesediaan Pustakawan (petugas perpustakaan) membantu pengunjung menemukan informasi yang dibutuhkannya, dapat dilihat berdasarkan penilaian responden yang diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 14

Kesediaan Pustakawan membantu pengunjung menemukan informasi yang dibutuhkan

MAKASSA

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	4	16	16.8
2	Memuaskan	3	52	54.7
3	Kurang memuaskan	2	26	27.4
4	Tidak memuaskan	1	1	1.1
Jumlah			95	100
Rata – rata			2	,87

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden mengenai kesediaan Pustakawan dalam membantu menemukan informasi yang dibutuhkan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa kesediaan Pustakawan (petugas perpustakaan) membantu pengunjung menemukan informasi yang dibutuhkan "memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 52 orang responden atau sebesar 54,7% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 26 orang atau sebesar 27,4% yang menyatakan "kurang memuaskan", 1 orang atau sebesar 1,1% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 16 orang atau sebesar 16,8% menyatakan "sangat memuaskan".

4. Aspek ketersediaan komputer dan jaringan internet

Sumber infomasi elektronik telah memasuki dunia perpustakaan pada era teknologi informasi yang telah berlangsung sejak beberapa waktu yang lalu.

Koleksi bahan pustaka digital sebagai media informaisi memiliki kelebihan daripada koleksi dalam bentuk cetak, karena pengguna lebih cepat dan mudah memperolehnya. Modal utama untuk memperoleh kemudahan tersebut adalah komputer yang tersambung internet. Oleh karena itu, paradigma bahwa suatu perpustakaan hanya menyediakan informasi cetak harus diubah ke paradigma perpustakaan juga menyediakan informasi digital terutama yang tidak tersedia dalam bentuk cetak. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut maka dibutuhkan perangkat komputer yang memadai di dalam suatu perpustakaan. Terkait dengan fasilitas komputer yang disediakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, dapat dilihat berdasarkan penilaian responden yang diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 15
Perpustakaan menyediakan perangkat komputer yang memadai

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	ras ⁴ isl	AM REGE	RI 9.5
2	Memuaskan	3	42	44.2
3	Kurang memuaskan	2	36	37.9
4	Tidak memuaskan	1 -	8	8.4
M Jumlah K A S			S 95 A	R 100
Rata – rata			2	,45

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden mengenai ketersediaan perangkat komputer yang memadai pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa ketersediaan perangkat komputer yang memadai "memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 42 orang responden atau sebesar 44,2% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 36 orang atau sebesar 37,9% yang menyatakan "kurang memuaskan", 8 orang atau sebesar 8,4% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 9 orang atau sebesar 9,5% menyatakan "sangat memuaskan".

Sementara ketersediaan jaringan internet sebagai sebagai media dimana bahan digital tersedia, standar dan teknologinya akan semakin dibutuhkan dari waktu ke waktu. Untuk itu juga diperlukan ketersediaan akses internet sebagai penunjang ketersediaan informasi di dalam suatu perpustakaan. Terkait dengan fasilitas internet yang disediakan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, dapat dilihat berdasarkan penilaian responden yang diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 16
Perpustakaan menyediakan jaringan internet

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	40101	AM IZEGE	7.4
2	Memuaskan	3	21	22.1
3	Kurang memuaskan	2	50	52.6
4	Tidak memuaskan	A ¹ S	S ¹⁷ A	R 17.9
Jumlah			95	100
Rata – rata			2	,81

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui penilaian responden mengenai ketersediaan jaringan internet yang memudahkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengunjung pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, sebagian besar responden menyatakan bahwa ketersediaan jaringan internet "kurang memuaskan", jawaban ini diberikan oleh 50 orang responden atau sebesar 52,6% dari jumlah keseluruhan responden. Terdapat 21 orang atau sebesar 22,1% yang menyatakan "memuaskan", 17 orang atau sebesar 17,9% menyatakan "tidak memuaskan", dan terdapat 7 orang atau sebesar 7,4% menyatakan "sangat memuaskan".

Terakhir dapat dilihat respon pengunjung mengenai kesan secara umum yang mereka rasakan terhadap pelayanan yang diberikan saat berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai. Respon tersebut diuraikan dalam tabel berikut:

Tabel 17
Kesan yang dirasakan atas layanan yang diberikan oleh Dinas
Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat memuaskan	ras ⁴ isl	AM NEGE	RI 22.1
2	Memuaskan	3	42	44.2
3	Kurang memuaskan	2	32	33.7
4	Tidak memuaskan	1	0	0
M Jumlah K A S			S 95 A	R 100
Rata – rata			2	,78

Sumber: Data primer, diolah pada tanggal 30 November 2017

Dari tabel di atas dapat diketahui respon dari pengunjung perpustakaan (pemustaka) mengenai kesan yang dirasakan atas layanan yang diberikan saat berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, 42 orang

responden atau sebesar 52,6% dari jumlah keseluruhan responden memberikan kesan "memuaskan". 32 orang atau sebesar 33,7% responden yang menyatakan "kurang memuaskan", serta 21 orang atau sebesar 22,1% menyatakan "sangat memuaskan".

Secara umum hal yang dapat disimpulkan dari penilaian responden terhadap tingkat layanan terhadap pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai adalah memuaskan. Hal ini terlihat dari penilaian rata-rata responden terhadap beberapa aspek layanan yang telah diuraikan di atas, mayoritas jawaban yang diperoleh dari angket yang disebarkan kepada responden adalah memuaskan, meskipun pada beberapa aspek terdapat nilai yang hampir sama namun secara keseluruhan menunjukkan rata-rata penilaian yang memuaskan.



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Tingkat Layanan terhadap Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

- 1. Bentuk layanan terhadap pemustaka yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai adalah layanan referensi, layanan sirkulasi, layanan perpustakaan keliling, layanan pelatihan atau magang, layanan internet, layanan bimbingan atau pembinaan kearsipan, layanan pencarian dan penyimpanan arsip, yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah layanan referensi dan layanan sisrkulasi.
- 2. Secara umum tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai adalah memuaskan. Ratauni Kersitas Islam NEGERI
 rata skor jawaban responden adalah sebesar 2,78 yang berarti berada dalam kategori penilaian yang memuaskan. Persentase mayoritas pengunjung yang memberikan penilaian memuaskan adalah sebesar 52,6% dari jumlah keseluruhan responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka disarankan kepada pihak-pihak terkait untuk meningkatkan pelayanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai melalui beberapa hal berikut:

- 1. Meningkatkan mutu layanan dengan cara pembaruan dan penyempurnaan standar pelayanan, membangun gedung perpustakaan yang representatif beserta kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada pengunjung perpustakaan.
- 2. Meningkatkan kedisiplinan petugas pelayanan melalui pemenuhan jadwal pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dengan menerapkan pola pembinaan dan pemberian penghargaan atau sanksi, serta meningkatkan tanggung jawab, kecepatan pelayanan, dan keterampilan petugas pelayanan dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan atau kursus teknis tentang perpustakaan dan teknologi.



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Quran Al-Karim
- Ahmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta: Perwujudan layanan Prima* ++ *perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto
- Anas Sudjana. 2004. *Pengantar Statistik Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Bulan Bintang.
- Bafadal, Ibrahim. 2012. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Cet. IV. Jakarta: Bumi Aksara.
- Darmono.2001. Manajemen Perpustakaan . Jakarta : Grasindo
- Departemen Agama RI. 2002. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Semarang: Karya Toha Putra.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Mata Baru Penelitian Perpustakaan dari Servqual ke Libqual*. Jakarta: Sagung Seto
- Hadi, Sutrisno. 2000. Metodologi Research. Yogyakarta: Andi
- Hamka, Buya. 1980. Tasawuf, Perkembangan dan Pemurniannya, cet. VIII. Jakarta: Yayasan Nurul Islam SISLAM NEGERI
- Hardjosoedarmo, Soewarso. 1997. *Total Quality Management, Cet. II.* Jogjakarta: Andi Publishing
- Haryono, Dwi Wiratno. 1998. Pengukuran Tingkat Kepuasan Konsumen dengan Servqual Instrument. Jurnal WAHANA Vol.1 No.1
- Hermawan, Rachman, dan Zulfikar Zen. 2010. Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Putakawanan Indonesia. Jakarta: Sagung Seto
- Himayah. 2013. *Katalogisasi Bahan Pustaka dan Informasi berdasarkan AACR2*, *ISBD dan RDA*. Cet. II. Makassar: Alauddin University Press.
- Ibrahim, Andi.2014. *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu.

- Kurniawati, R. Deffi. 2007. *Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Mardalis. 1993. Metote Penelitian. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mathar, Muh. Quraisy. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan*. Cet. I. Makassar: Alauddin University Press.
- Nugroho, D. Riant. 2003. *Kebijakan Publik*, *Formulasi*, *Implementasi*, *dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elex Media.
- Nurhadi, Muljani Achmad. 1980. *Managemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pusdiklat Perpustakaan IKIP Yogyakarta.
- Parasuraman, A., V. A. Zeithaml, dan L.L.Berry. 1998. SERVQUAL: A Multipletem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. Journal of Retailing. Vol. 64, No. 1.
- Perpustakaan Nasional RI. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan (SNP)*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Prasetyo, Bambang dan Lina, Miftahul Jannah. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Priyono, Sugeng Agus. Perpustakaan Atraktif. Cet. II. Jakarta: Grasindo.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2003. Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI), Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih, F. 2007. Pengelolaan Perpustakaan. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rakhmat, Jalaluddin. 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Republik Indonesia. 1993. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Layanan Umum. Jakarta: Kemenpan-RI
- Siregar, A.Ridwan. 2004. *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Cetakan 1. Medan: USUpress
- Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: CV. Agung Setyo

- Sugiyono. 2010. Metode penelitian pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D). Jakarta: Alfabeta.
- Suyoto, Agus. 2001. Strategi dan Pemikiran Perpustakaan Visi Hernandono. Jakarta: Sagung Seto.
- Sulistyo Basuki. 2003. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno. 2006. Pepustakaan dan Masyarakat. Ed. Revisi. Jakarta : IKAPI
- Suwarno, Wiji. 2009. Psikologi Perpustakaan. Cet. I, Jakarta: Sagung Seto.
- ------ 2011. Perpustakaan dan Buku: Wacana Penulisan dan Penerbitan. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Undang Undang Perpustakaan Nomor 43Tahun 2007. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Yousda, I.A. dan Arifin, Z. 1993. *Penelitian dan Statistik Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.





UNIVERSITAS ISLAM NEGERI



INSTRUMEN OBSERVASI PERPUSTAKAAN

No.	Vomnonon	Skor				
	Komponen	A	В	C	D	
1.	Struktur Organisasi					
2.	Ruang Perpustakaan					
3.	Ruang Baca					
4.	Daftar Inventaris					
5.	Daftar Keuangan					
6.	Daftar Peminjam					
7.	Program Kerja					
8.	Visi dan Misi					
9.	Tata Tertib					
10.	Koleksi Buku					
11.	Koleksi Digital					
12	Layanan Internet					
13.	Buku Induk					
14.	Katalog					
15.	Kartu Buku					
16.	Kartu Anggota ERSHAS ISLAM	NEG	ERI			
17.	Buku Tamu					

Keterangan:

A : Ada, Lengkap, Teratur

B : Ada, Lengkap, Tidak Teratur

C : Ada, Kurang Lengkap

D : Tidak Ada

LEMBAR OBSERVASI PADA ASPEK LAYANAN

NO.	ASPEK YANG DIAMATI	URAIAN/ KETERANGAN
1.	Jam buka	
2.	Jenis layanan	
3.	Kerjasama	
4.	Jumlah anggota	
5.	Jumlah koleksi	
6.	Kunjungan per bulan	30
7.	Peminjaman per bulan	JU
8.	Persyararatan peminjaman	
9.	Prosedur layanan	
10.	Keberadaan pustakawan	
11.	Kedisiplinan pustakawan	
12.	Tanggung jawab pustakawan	
13.	Kemampuan pustakawan	
14.	Kecepatan layanan ERSITAS	ISLAM NEGERI
15.	Keadilan mendapatkan layanan	DDIN
16.	Kesopanan dan keramahan pustakawan	
17.	Kepastian jadwal layanan	SSAR
18.	Penambahan jam layanan	
19.	Kenyamanan lingkungan	
20.	Kelengkapan inventaris	

KUESIONER ANALISIS LAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA PADA BADAN ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KAB. SINJAI

Petunjuk pengisian:

- 1. Isilah identitas lengkap Anda pada tempat yang tersedia
- 2. Sebelum menjawab, bacalah dengan baik pernyataan disetiap item
- 3. Pilihlah salah satu jawaban yang paling sesuai menurut Anda dengan memberi tanda silang (x)
- 4. Isilah kuesioner ini dengan sejujurnya, tanpa rekayasa

Data Responden

Nama Alamat Instansi Frekuensi kunjungan ke Perpustakaan:

Daf

b. Memuaskan

ftar	· Pe	rnyataan							
		· ·							
1.	Ke	lengkapan k	_	rpustaka	an				
	a.	Sangat men	nuaskan			c. kurar	ng me	emuaskan	
	b.	Memuaskar	1			d. tidak	men	nuaskan	
2.	Bu	ku-buku di I	Perpustak	aan terav	wat dengan	baik			
	a.	Sangat men	nuaskan			c. kurar	ng me	emuaskan	
	b.	Memuaskai	1			d. tidak	men	nuaskan	
3.	Per	rpustakaan n	nemboleh	kan pen	gunjung unt	uk mem	injan	n koleksi	
	a.	Sangat men	nuaskan	SITAS	ISLAM	c. kurar	ng me	muaskan	
	b.	Memuaskai						nuaskan	
4.	Ke	mudahan pe	rsyaratan	saat aka	n meminjar	n koleks	i perp	oustakaan	
	a.	Sangat men	nuaskan			c. kurar	ng me	muaskan	
	b.	Memuaskar	1			d. tidak	men	nuaskan	
5.	Pe	rpustakaan n	nenyedial	kan kolel	ksi digital ya	ang mud	ah di	akses	
	a.	Sangat men	nuaskan			c. kurar	ng me	emuaskan	
	b.	Memuaskar	1			d. tidak	men	nuaskan	
6.	Pe	rpustakaan n	nampu m	enampur	ng banyak p	engunju	ıng		
	a.	Sangat men	nuaskan			c. kurar	ng me	emuaskan	
	b.	Memuaskai	1			d. tidak	men	nuaskan	
7.	Ta	ta ruang perp	oustakaan	teratur	dengan baik				
		Sangat men			-		ng me	muaskan	

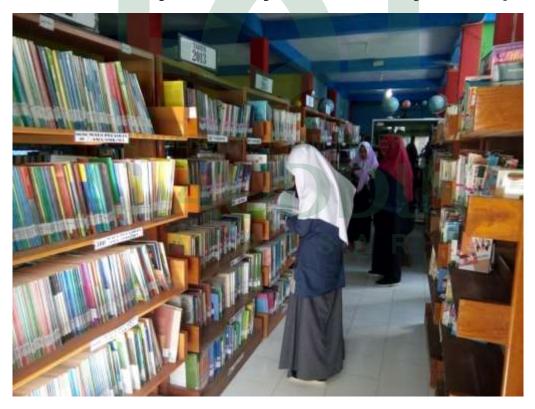
d. tidak memuaskan

a. Sangat memuaskan c. kurang memuaskan b. Memuaskan d. tidak memuaskan 9. Perpustakaan memiliki pustakawan (petugas perpustakaan) yang kompeten c. kurang memuaskan a. Sangat memuaskan b. Memuaskan d. tidak memuaskan 10. Kedisiplinan petugas perpustakaan a. Sangat memuaskan c. kurang memuaskan b. Memuaskan d. tidak memuaskan 11. Petugas perpustakaan melayani pengunjung dengan ramah a. Sangat memuaskan c. kurang memuaskan b. Memuaskan d. tidak memuaskan 12. Petugas perpustakaan membantu pengunjung dalam menemukan informasi yang dibutuhkan a. Sangat memuaskan c. kurang memuaskan d. tidak memuaskan b. Memuaskan 13. Perpustakaan menyediakan perangkat komputer yang memadai a. Sangat memuaskan c. kurang memuaskan b. Memuaskan d. tidak memuaskan 14. Perpustakaan menyediakan jaringan internet yang memudahkan dalam mencari informasi yang dibutuhkan pengunjung a. Sangat memuaskan c. kurang memuaskan b. Memuaskan d. tidak memuaskan 15. Kesan yang saya rasakan atas layanan yang diberikan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai a. Sangat memuaskan c. kurang memuaskan b. Memuaskan d. tidak memuaskan

8. Perpustakaan menyediakan meja dan kursi yang nyaman untuk membaca



Aktivitas Pemustaka pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai



Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kab. Sinjai



Layanan penitipan barang (loker) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai



Pengisian daftar kunjungan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai



Layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Sinjai

