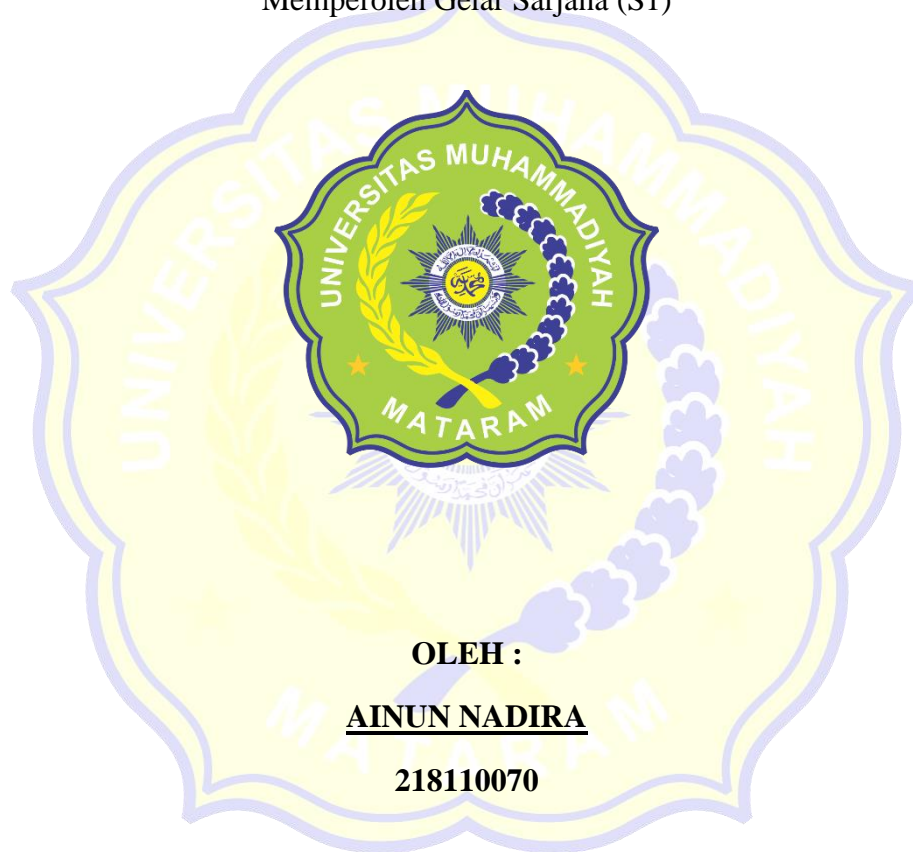


**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN OPAC (*Online Public Acces Catalog*)
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI NTB**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



OLEH :

AINUN NADIRA

218110070

**KOSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGUNAKAN OPAC (*ONLINE PUBLIC ACCSES
CATALOG*) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI NTB**

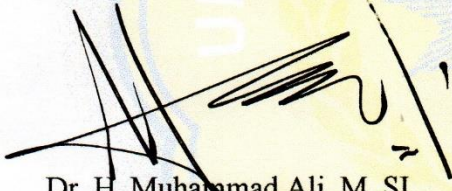
Oleh ;

AINUN NADIRA

Untuk memenuhi ujian Skripsi
Pada Tanggal 09 Februari 2022

Menyetujui
Pembimbing

Pembimbing I



Dr. H. Muhammad Ali, M. SI.
NIDN. 0806066801

Pembimbing II



Iskandar, S.Sos., MA.
NIDN. 0802048904

Mengetahui,.

Ketua Program Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP.

NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
MENGGUNAKAN OPAC (*ONLINE PUBLIC ACCSES*
***CATALOG*) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN**
KEARSIPAN PROVINSI NTB

Oleh ;

AINUN NADIRA
218110070

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 09 february 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Dr. H. Muhammad Ali, M. SI.
NIDN. 0806066801

(PU) (.....)

Iskandar, S.Sos., MA.
NIDN. 0802048904

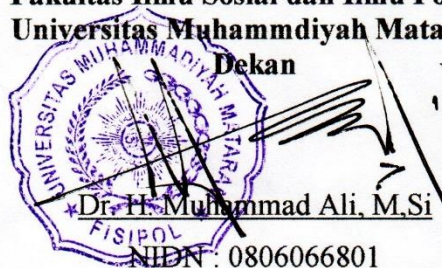
(PP) (.....)

Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A.
NIDN. 0818059002

(PN) (.....)

Mengetahui,.

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammdiyah Mataram
Dekan


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN : 0806066801

ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG) APPLICATIONS IN THE NTB PROVINCE OF LIBRARY AND ARCHIVES


**Dr. H. Muhammad Ali, M. Si¹, Iskandar, S. Sos., M.A², Ainun Nadira³
Pembimbing Utama¹, Pembimbing Pendamping², Mahasiswa³
Study Program of Public Administration, Faculty of Social and Political
Sciences
Muhammadiyah University of Mataram**

ABSTRACT

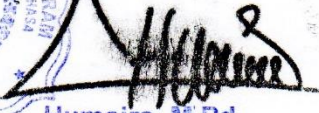
This research was conducted at the Office of the Library and Archives of NTB Province to know the quality of service using the OPAC application (online public access catalog) and the inhibiting factors in using the OPAC application (online public access catalog). This type of research is descriptive qualitative. The selection of research informants was carried out by purposive sampling technique with 2 employees of the Library and Archives Office of NTB Province as key informants and made the community as the main informant or OPAC users as many as 3 people. Observation, documentation, and interviews were used as data sources in this study, which used both primary and secondary data. Data reduction, data presentation, and deriving conclusions are all methods used in data analysis. The findings of this study show that the five service indicators identified by Atep (2003:31), which include attitudes, skills, actions, attention, and responsibility, impact library services. It demonstrates that the services supplied are based on adequate and adequate service metrics. Although there are still impeding factors in services such as a lack of computers for OPAC services visitors' lack of awareness of how to use the OPAC application. There are still some of the collection standards contained in the OPAC data, librarians' lack of communication talent, and the presence of librarians who are not well-versed in the world of libraries. So it can be concluded that the analysis of service quality using OPAC at the NTB Provincial Library and Archives Service is quite good.

Keywords: Quality, Service, OPAC (Online Public Access Catalog), NTB Provincial Library and Archives Service.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM



Humaira, Ni.Pd
NIDN. 0803048601

PERNYATAAN ORISINALITS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun perguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur penjiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) di batalkan, secara di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70).

Mataram, 14 Maret 2022

Mahasiswa,



Ainun Nadira
218110070



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AINUN NADIRA
NIM : 218110070
Tempat/Tgl Lahir : DOMPU, 11 - APRIL - 1999
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISI POL
No. Hp : 085 338 775 441
Email : nadiraainun6@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan menggunakan
OPAC (Online public access catalog) di Dinas
Perpustakaan dan Kearsifan NTB.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 30%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 14 - MARET - 2022

Penulis



AINUN NADIRA

NIM. 218110070

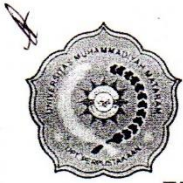
Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.

NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AIMUN NADIPA
NIM : 218110070
Tempat/Tgl Lahir : Dompur, 11 - APRIL - 1999
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 085 338 775 441
Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Analisis Kualitas Pelayanan menggunakan
OPAC (Online public Access Catalog) di dinas
perpustakaan dan kearsifan provinsi NTB.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 14-MARET-2022
Penulis



AIMUN NADIPA
NIM. 218110070

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

Jangan melakukan sesuatu hal dengan terburu-buru, karna sesuatu hal yang dikerjakan dengan terburu-buru hasilnya pun tidak akan baik.

Berharaplah kepada Allah, jangan terlalu berharap pada manusia. Karena sumber pengharapan itu hanya berasal dari Allah.



PERSEMBAHAN

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan pada Allah SWT, atas terselesainya skripsi ini dengan baik dan lancar, dan skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Bapak tercinta, Bapak Musjito Usman yang telah mendoakan dan memberikan motivasi untuk tetap kuat dan semangat dalam berjuang meraih cita-cita.
2. Ibu tercinta, Nuraeni yang telah mendoakan dan senantiasa memberikan dukungan untuk terus berjuang.
3. Keluarga yang telah memberikan dukungan kepada saya.
4. Untuk teman-teman yang selalu membuat saya ingat bahwa di dunia ini, saya punya orang untuk bertukar cerita dan duka.
5. Para dosen terutama Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si dan Bapak Iskandar, S.sos., M.A terima kasih atas bimbingannya selama ini.
6. And last but no least, my self terima kasih telah bertahan dalam menjalani proses ini.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin akan terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani., M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Mataram sekaligus Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan kepada penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP., M.AP. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Muhammad Aprian Jailani, S.AP., M.AP. Selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fisipol Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Iskandar, S.sos., M.A. Selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan penulis sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Orang Tua Tercinta, yang selaku memberikan doa, semangat, serta kasih sayang yang tiada hentinya agar penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

7. Para dosen yang tentunya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
8. Teman-teman seperjuangan dan yang membagi pengalaman serta ilmu pengetahuan dalam penyusunan Skripsi ini.

Mataram, 14 Maret 2022

Ainun Nadira



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN APLIKASI
OPAC (ONLINE PUBLIC ACCSES CATALOG) DI DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB**

Dr. H. Muhammad Ali, M. Si¹, Iskandar, S. Sos., M.A², Ainun Nadira³

Pembimbing Utama¹, Pembimbing Pendamping², Mahasiswa³

Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, dengan tujuan untuk mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan menggunakan aplikasi OPAC (*online public acces catalog*) dan factor-faktor penghambat dalam menggunakan aplikasi OPAC (*online public acces catalog*). Jenis penelitian ini yaitu kualitatif deskriptif, pemilihan informan penelitian ini dilakukan dengan tehnik purposive sampling dengan 2 orang pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB sebagai key informan, dan menjadikan masyarakat sebagai informan utama atau pengguna OPAC sebanyak 3 orang. Sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder, untuk metode pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari 5 indikator pelayanan menurut Atep (2003:31), yaitu meliputi : sikap, kemampuan, tindakan, perhatian, tanggung jawab, pada layanan di perpustakaan. Menunjukkan bahwa pelayanan yang di berikan berdasarkan indicator pelayanan sudah cukup baik dan sudah baik, sehingga dapat disimpulkan, analisis kualitas pelayanan menggunakan OPAC di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB sudah dikatakan cukup baik. Meskipun masih ada factor penghambat dalam pelayanan seperti kurangnya computer sebagai layanan OPAC, kurangnya kesadaran pengunjung dalam memanfaatkan aplikasi OPAC, lalu standar koleksi yang terdapat dalam data OPAC, kurangnya bakat pustakawan dalam berkomunikasi, serta terdapatnya pustakawan yang tidak begitu mahir dalam dunia perpustakaan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, OPAC (*Online Public Acces Catalog*), Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

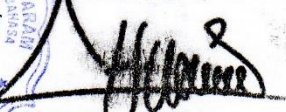
ANALYSIS OF SERVICE QUALITY USING OPAC (ONLINE PUBLIC ACCESS CATALOG) APPLICATIONS IN THE NTB PROVINCE OF LIBRARY AND ARCHIVES

**Dr. H. Muhammad Ali, M. Si¹, Iskandar, S. Sos., M.A², Ainun Nadira³
Pembimbing Utama¹, Pembimbing Pendamping², Mahasiswa³
Study Program of Public Administration, Faculty of Social and Political
Sciences
Muhammadiyah University of Mataram**

ABSTRACT

This research was conducted at the Office of the Library and Archives of NTB Province to know the quality of service using the OPAC application (online public access catalog) and the inhibiting factors in using the OPAC application (online public access catalog). This type of research is descriptive qualitative. The selection of research informants was carried out by purposive sampling technique with 2 employees of the Library and Archives Office of NTB Province as key informants and made the community as the main informant or OPAC users as many as 3 people. Observation, documentation, and interviews were used as data sources in this study, which used both primary and secondary data. Data reduction, data presentation, and deriving conclusions are all methods used in data analysis. The findings of this study show that the five service indicators identified by Atep (2003:31), which include attitudes, skills, actions, attention, and responsibility, impact library services. It demonstrates that the services supplied are based on adequate and adequate service metrics. Although there are still impeding factors in services such as a lack of computers for OPAC services visitors' lack of awareness of how to use the OPAC application. There are still some of the collection standards contained in the OPAC data, librarians' lack of communication talent, and the presence of librarians who are not well-versed in the world of libraries. So it can be concluded that the analysis of service quality using OPAC at the NTB Provincial Library and Archives Service is quite good.

Keywords: Quality, Service, OPAC (Online Public Access Catalog), NTB Provincial Library and Archives Service.

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM
KEPALA
UPT P3B
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

Humaira, M.Pd
NIDN. 0803048601

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, atas segala rahmat yang dilimpahkan-nya sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC (*online public access catalog*) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB. Penulis membuat skripsi ini untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP).

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dari isi maupun sistematika-nya. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi-skripsi selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 14 Maret 2022

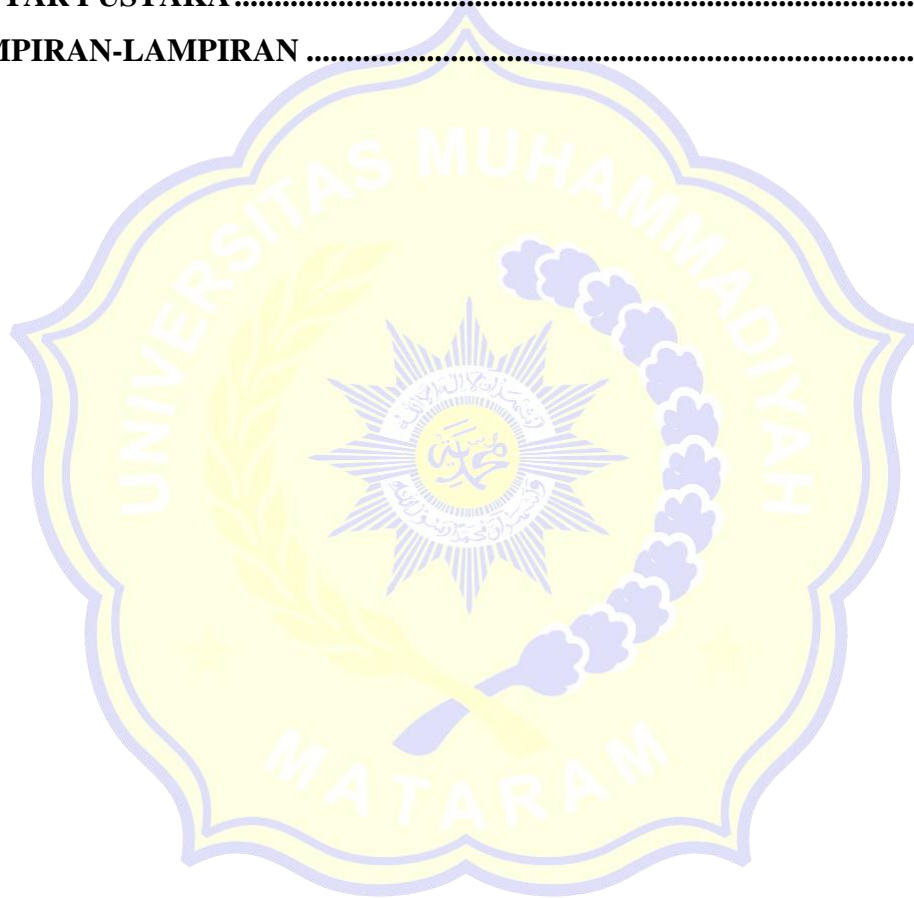
Ainun Nadira

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ix
ABSTRAK	xI
ABSTRACT	xiI
KATA PENGANTAR.....	xiiI
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori	14
2.2.1 Kualitas.....	14
2.2.2. Pelayanan.....	15
2.2.3. Pelayanan Di Perpustakaan	19
2.2.4. Kualitas Pelayanan Perpustakaan	22

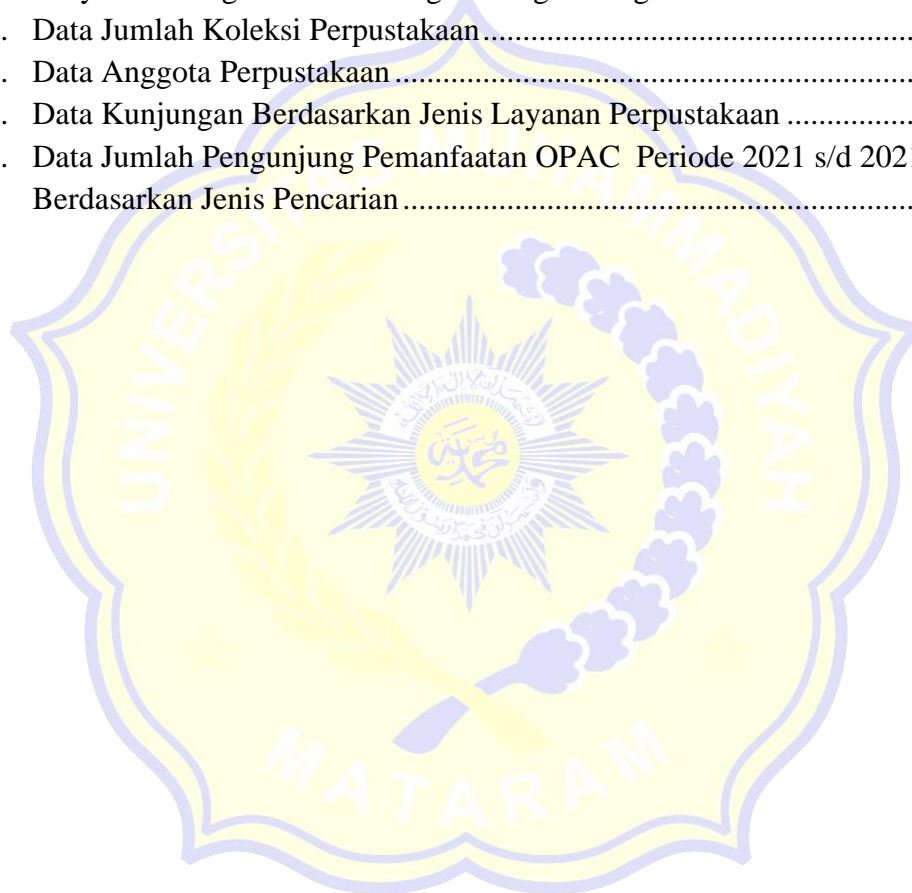
2.2.5. OPAC (Online Public Accses Catalog).....	23
2.2.6 Perkembangan Sistem OPAC Dan Automasi Perpustakaan	28
2.2.7 Perpustakaan.....	32
2.2.8 Perpustakaan Umum.....	35
2.3 Kerangka Berpikir	36
BAB III. METODELOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian	38
3.2 Pendekatan Penelitian.....	38
3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	39
3.4 Sumber Data	39
3.5 Pemilihan Informan/Narasumber	40
3.6 Instrumen Penelitian.....	41
3.7 Tehnik Pengumpulan Data	42
3.8 Metode Analisis.....	44
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB...46	
4.1.1 Gambaran Umum Berdirinya Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB	46
4.1.2 Adapun Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB	48
4.1.3 Kedudukan, Tugas Dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB	49
4.1.4 Struktur Organisasi	50
4.1.5 Bidang-Bidang Kerja/Job Description.....	51
4.1.6 Data Kepegawaian Berdasarkan Golongan, Pendidikan, Dan Jabatan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB	54
4.1.7 Layanan Perpustakaan Yang Diatur Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB	56
4.1.8 Jam Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB	57
4.1.9 Letak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	57
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	57

4.2.1 Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC (<i>Online Public Acces</i> <i>Catalog</i>).....	61
4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Menggunakan OPAC (<i>Online Public</i> <i>Accses Catalog</i>).....	71
BAB V. PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN-LAMPIRAN	83



DAFTAR TABEL

NO	JUDUL	HALAMAN
1.	Penelitian Terdahulu	9
2.	Data Kepegawaian Menurut Pendidikan.....	54
3.	Data Menurut Jabatan Fungsional.....	54
4.	Data Kepegawaian Menurut Gender (Jabatan)	55
5.	Penyebaran Pegawai Di Masing-Masing Bidang.....	55
6.	Data Jumlah Koleksi Perpustakaan.....	56
7.	Data Anggota Perpustakaan	59
8.	Data Kunjungan Berdasarkan Jenis Layanan Perpustakaan	60
9.	Data Jumlah Pengunjung Pemanfaatan OPAC Periode 2021 s/d 2021 Berdasarkan Jenis Pencarian	60



DAFTAR GAMBAR

NO	JUDUL	HALAMAN
1.	Kerangka Penelitian	37
2.	Struktur Organisasi PUSDA NTB	51



DAFTAR LAMPIRAN

NO	JUDUL	HALAMAN
1.	Dokumentasi Komputer Layanan OPAC	
2.	Dokumentasi Pengunjung Menggunakan OPAC	
3.	Dokumentasi Penulis Dengan Informan	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan dari UU No. 43 Tahun 2007 adalah kumpulan dokumen, cetakan, dan arsip secara profesional, menggunakan sistem yang sangat baik untuk memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi pengguna, merupakan suatu organisasi yang mengelola. Perpustakaan merupakan sarana bagi mahasiswa dan masyarakat umum untuk berkunjung dan belajar di perpustakaan, dan karena jumlah pengunjung yang banyak pustakawan tidak dapat melayani banyak orang. Oleh karena itu, keberadaan teknologi informasi yang membantu pustakawan melayani pengguna dalam berbagai hal, seperti mencari koleksi buku di perpustakaan.

Salah satu ciri perpustakaan yang dijelaskan dalam UU No. 43 Tahun 2007, pasal 14, ayat 3 tentang perpustakaan, ialah bahwa semua perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan dalam menanggapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Untuk mendukung ciri tersebut perpustakaan wajib memberikan berita yang relevan dan memberikan sarana penelusuran informasi yang bisa digunakan pengguna dengan mudah dan cepat. Salah satu cara untuk mengambil informasi di perpustakaan merupakan dengan menggunakan katalog. Menurut Basuki (dalam Titis Pratiwi 2016:20), katalog merupakan daftar bahan pustaka yang dimiliki sebuah perpustakaan. Secara umum katalog perpustakaan,

datang dalam beberapa format. Artinya, dikenal sebagai katalog kartu, katalog buku, katalog mikro, dan katalog komputer terpasang atau OPAC (*Online Public Access Catalog*). Dengan menggunakan sarana temu balik berupa katalog maka seluruh berita yang terdapat pada perpustakaan baik berupa buku, jurnal, laporan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, dan sebagainya, akan gampang ditemukan. Rasanya akan sangat sulit untuk menggunakan perpustakaan tanpa adanya katalog.

Berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi di perpustakaan yang melakukan otomatisasi, maka keperluan alat temu kembali informasi yang berkualitas. Di perpustakaan otomatisasi, menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) sebagai alat pencarian informasi. OPAC adalah direktori katalog yang tersimpan di komputer yang bisa dari berbagai lokasi (Basuki dalam Titis Pratiwi 2016:21).

Salah satu sarana pencarian informasi yaitu katalog. Katalog adalah daftar bahan pustaka yang terdiri dari buku ataupun buku lain yang disusun secara runtut dan teratur. Menurut Suhendaer (dalam Nugroho, dkk 2020:35), Katalog memiliki dua tujuan. penggunaan pertama adalah sebagai daftar kepemilikan perpustakaan. penggunaan dapat digunakan sebagai cara untuk mencari kepemilikan perpustakaan disuatu perpustakaan.

Katalog merupakan sarana pencarian terpenting yang dapat digunakan untuk menelusuri bibliografi perpustakaan. Tanpa katalog,

penggunaan perpustakaan akan sangat kompleks sekali sehingga tidak mungkin atau tidak mungkin untuk beroperasi secara efektif dan efisien. Dengan kata lain, katalog adalah kunci utama bagi pengguna dan staff perpustakaan untuk menemukan koleksi yang mereka perlukan.

Saat ini, katalog yang banyak digunakan berbagai perpustakaan adalah katalog online atau juga dikenal dengan OPAC (*Online Public Acces Catalog*), yang mencerminkan faktabahwa katalog berbasis komputer yang awal tidak dapat diakses oleh pengguna perpustakaan dan pengembangan OPAC memakan waktu beberapa tahun. Pengguna perpustakaan biasanya hanya bisa melihat versi outputnya (Himayah dalam Nugroho,dkk 2020:36).

Sebuah basis data menggunakan cantuman “bibliografi yang umumnya menggambarkan “koleksi perpustakaan eksklusif dianggap menggunakan OPAC”. Basis data adalah kumpulan data yang diorganisasikan secara sistematis atau runtut sehingga dapat dengan mudah dicari dan ditemukan pada saat di butuhkan. Sedangkan bibliografi adalah daftar kitab atau karangan yang digunakan menjadi sumber acuan atau berita lanjut tentang suatu hal berdasarkan suatu karya. OPAC menyediakan akses berbasis online ke inventaris perpustakaan melalui terminal komputer. Penulis, kata kunci dan sebagainya (Himayah dalam Nugroho, dkk 2020:36).

Tujuan dibuatnya OPAC di perpustakaan yaitu agar bisa meningkatkan pelayanan perpustakaan pada pemustaka dan pustakawan

dan juga meminimalkan waktu yang dibutuhkan dalam mencari informasi yang terdapat di perpustakaan.

Salah satu pertimbangan penting di perpustakaan yaitu kualitas layanan perpustakaan. Semakin tinggi kualitas layanan perpustakaan maka semakin baik kualitas perpustakaan tersebut dan dianggap layak untuk dikunjungi. Kualitas pelayanan perpustakaan diarahkan pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta kebenaran penyampaiannya agar dapat mengimbangi harapan pelayanan, ketika pelayanan dianggap berkualitas atau mutu yang ideal meningkat. Oleh karena itu, ketika suatu pelayanan dianggap berkualitas, perpustakaan ini tentu dapat membangun kepercayaan pengguna bahwa ia dapat menyediakan berbagai jenis layanan yang mereka butuhkan. Di sini, pelayanan harus dapat memenuhi harapan dari pengguna. Sebaliknya jika pelayanan yang diperoleh lebih rendah dari harapan pelanggan, maka kualitasnya dianggap buruk dan tidak baik. Oleh karena itu, pelayan harus benar-benar dapat memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang terbaik dan maksimal. Oleh karena itu, kualitas dan kualitas pelayanan erat kaitannya dengan keterampilan pemilik layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna secara teratur (Nugroho, dkk 2020:37).

Secara umum kegiatan perpustakaan dalam menaruh jasa “layanan pada pengguna perpustakaan, khususnya dalam anggota perpustakaan “disebut menjadi jasa perpustakaan.” Sedangkan prinsip dasar pelayanan perpustakaan dalam memberikan layanan informasi kepada pengguna

perpustakaan meliputi: 1. Pelayanan bersifat universal, pelayanan tidak hanya untuk individu tertentu, tetapi juga diperuntukkan untuk pengguna umum. 2. Pelayanan berpusat dalam pengguna, yaitu pelayanan ini untuk kepentingan pengguna, bukan untuk kepentingan pengelola. 3. Berguna untuk menjamin kenyamanan dan keamanan penggunaan perpustakaan secara disiplin. 4. Sistem yang dikembangkan sederhana, cepat dan akurat. kriteria keberhasilan perpustakaan adalah dalam pelayanan perpustakaan karena kegiatan pelayanan perpustakaan adalah aktivitas yang menghubungkan staff perpustakaan dan pengguna secara langsung (Rahayuningsih dalam Nugroho, dkk 2020:38).

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas perlu adanya perbaikan sistem dan prosedur layanan. Dengan memanfaatkan teknologi yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB. Memberikan suatu layanan jenis koleksi buku yang dapat di akses serta tidak menguras waktu dalam penemuan kembali koleksi buku yang dicari, program aplikasi tersebut merupakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) yang dapat di akses melalui komputer. Kehadiran OPAC ini di Perpustakaan diharapkan bisa meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan dan memudahkan pengunjung dalam menemukan kembali koleksi buku yang mereka cari, sehingga dalam hal tersebut pengunjung bisa termotivasi untuk terus berkunjung di perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB menggunakan OPAC sebagai sarana temu kembali informasi, hal ini bertujuan untuk

memberikan pelayanan yang unggul kepada pengguna dengan lebih cepat, mudah, dan akurat. Total satu komputer OPAC yang dapat digunakan di perpustakaan/ruang arsip prefektur NTB.

Perpustakaan dan Arsip Provinsi NTB, adalah salah satu perpustakaan yang cukup banyak dari segi koleksi. Berdasarkan hasil observasi peneliti, hal ini terlihat pada jumlah koleksi yang ada dengan judul 51,783, dan eksemplar 120,479. Namun pengguna masih menemui kendala saat menggunakan OPAC untuk menelusuri koleksi yaitu ketidaksesuaian antara informasi yang diberikan oleh OPAC dengan kondisi di rak koleksi. Dimana pada OPAC di tulis “tersedia” di rak, namun pada saat di cari ke rak tidak ditemukan buku yang dicari tersebut. Sedemikian rupa sehingga masih sulit bagi pengguna untuk menemukan buku yang mereka cari di rak buku.

Salah satu kendala penggunaan OPAC adalah terbatasnya jumlah computer yang berfungsi sebagai layanan temu kembali informasi untuk kepemilikan perpustakaan. (sumber: Wawancara dengan Ibu Nurlaeny Pustakawan Madya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB, tanggal 19 januari 2022).

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang disajikan, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan menggunakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan NTB?
2. Apa saja faktor penghambat dalam menggunakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan NTB ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.
2. Untuk mengetahui factor penghambat dalam menggunakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan yang ingin di capai yaitu :

- 1) Kegunaan Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi, untuk menambah pengetahuan dan wawasan mengenai gambaran proses penggunaan layanan OPAC (*Online Public Acces Catalog*), tingkat kepuasan pengguna, serta faktor penghambat.

2) Kegunaan Praktis

(1) Bagi Peneliti

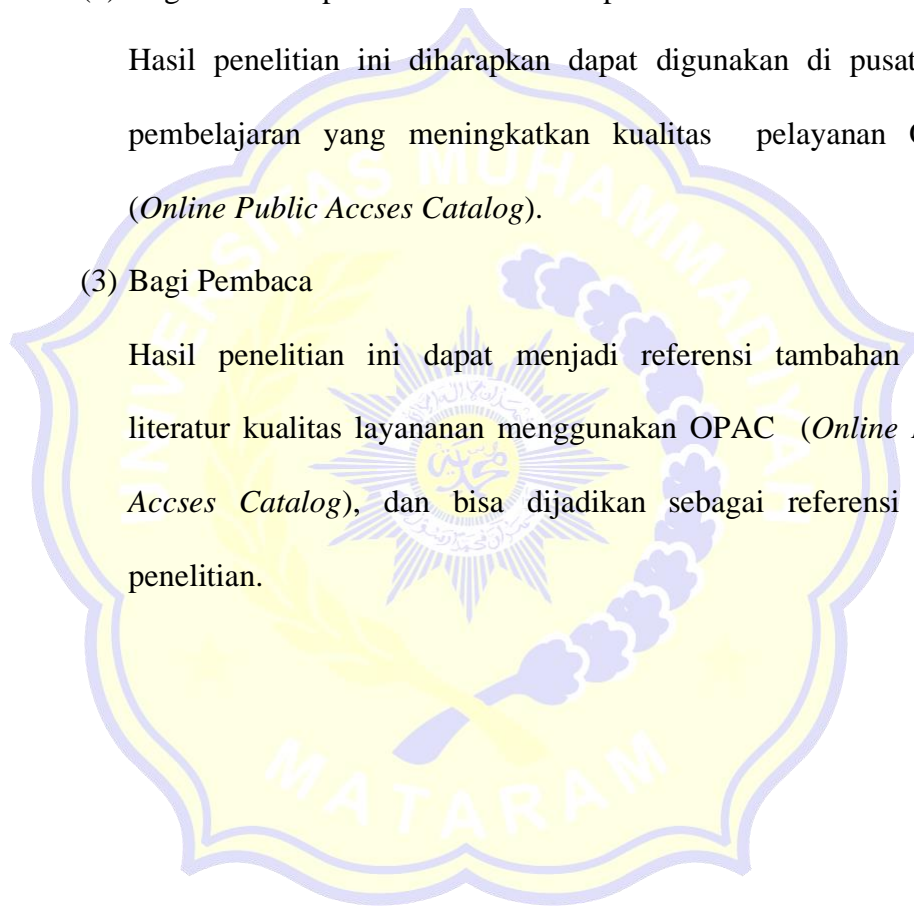
Menambah pengetahuan peneliti tentang implementasi kualitas layanan menggunakan OPAC yang dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

(2) Bagi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan di pusat-pusat pembelajaran yang meningkatkan kualitas pelayanan OPAC (*Online Public Acces Catalog*).

(3) Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi tambahan untuk literatur kualitas layanan menggunakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*), dan bisa dijadikan sebagai referensi untuk penelitian.



BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya bertujuan untuk memberikan bahan komparatif dan referensi. Selain itu, untuk menghindari asumsi kesamaan dengan penelitian ini. Oleh karena itu, dalam tinjauan pustaka ini, peneliti memasukan temuan-temuan berikut dari penelitian-penelitian terdahulu :

Table 1 :

No	Nama dan Judul Penelitian	Tahun	Metodelogi	Hasil Penelitian
1.	Nani Suriani Munthe, Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Dengan Metode End User Computing Statisfaction (Eucs) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh	2019	Kuantitatif	Bina Bangsa Getsempena School Of Teacher Training And Education Library OPAC User Statisfaction With End-User Computing Statisfaction (EUCS) Methods di Perpustakaan Banda Aceh pengguna merasa puas dengan aplikasi OPAC yang mereka gunakan dan termasuk

				<p>yang terbesar dengan presentase 72,3%.</p> <p>Presentase minimal 1% dalam kategori puas dan dalam kategori tidak puas.</p>
2.	<p>M. Roihan Hanafi,</p> <p>Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja <i>Online Public Access Catalogue</i> (Opac) (Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi Dan Kualitas Terhadap Kinerja OPAC Di Perpustakaan Universitas Trunojoyo Madura)</p>	2016	Kualitatif	<p>OPAC sebagai bagian dari perangkat lunak table otomatisasi perpustakaan harus dapat diakses oleh pengguna perpustakaan (bahkan dengan jumlah pengguna yang banyak) dan pada saat yang sama dijalankan dengan izin yang berbeda. Artinya software yang anda gunakan harus sangat kompatibel (<i>compatible software</i>) agar meminimalisir kemungkinan c software</p>

				tersebut crash.
3.	<p>Ahmad Jauzi, Pemanfaatan Katalog Online (Opac) Sip Marc Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi Dki Jakarta</p>	2015	Kuantitatif	<p>Pengetahuan pengunjung menunjukkan bahwa sebagian besar dari mereka sudah mengetahui SIP MARC <i>online public accses catalog (OPAC)</i> yang terdapat di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta. Namun ada beberapa fasilitas OPAC SIP MARC yang mereka ketahui tetapi tidak diketahui oleh perpustakaan, dan mereka memanfaatkan OPAC SIP MARC sepenuhnya sebagai alat untuk mencari koleksi buku, yaitu tidak digunakan melalui kata kunci.</p>

Table 2.

No	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Nani Suriani Munthe, dengan penelitian di dalam jurnal ini sama- sama membahas tentang penggunaan layanan OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>), di perpustakaan.</p>	<p>Dalam jurnal ini meneliti 1 permasalahan sedangkan penelitian ini hanya menggunakan 2 permasalahan serta dalam jurnal ini membahas tingkat kepuasan pengguna OPAC sedngkan di dalam penelitian ini menganalisis kualitas pelayanan menggunakan OPAC.</p>
2.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh M. Roihan Hanafi, dengan penelitian yang ada dalam jurnal ini ialah sama-sama menggunakan metode penelitian yang sama yaitu kualitatif dan sama-sama membahas mengenai OPAC (<i>Online Public Acces Catalog</i>).</p>	<p>Dalam jurnal ini fokus penelitiannya pada faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja OPAC. Dan didalam jurnal ini membahas 3 rumusan masalah, serta membahas efektivitas kinerja OPAC.</p>
3.	<p>Penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Jauzi, persamaannya terletak pada tema penelitian</p>	<p>Dalam jurnal ini perbedaan yaitu dari segi instansinya serta tujuan penelitiannya, penelitian tersebut</p>

<p>yaitu sama-sama meneliti tentang katalog online (OPAC) dan pendekatan menggunakan pendekatan kuantitatif.</p>	<p>dilakukan di perpustakaan umum daerah Provinsi DKI Jakarta, sedangkan penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui pengetahuan pemustaka dalam menggunakan OPAC SIP MARC, dan untuk mengetahui perilaku pemustaka dalam memanfaatkan OPAC SIP MARC. Sedangkan didalam penelitian saya ini tujuannya yaitu untuk mengetahui kualitas layanan penggunaan OPAC, serta faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam menggunakan layanan OPAC.</p>
--	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Kualitas

1. Definisi Kualitas

Menurut Kotler dkk, dalam Suryati (2015:23), kualitas adalah keseluruhan gaya dan karakteristik suatu produk atau jasa yang secara langsung atau tidak langsung mendukung kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan.

David dari Tjiptono (2006:52), mengidentifikasikan bahwa ada 5 perspektif kualitas alternatif yang umum digunakan, yaitu:

1) *Transcendental Approach*

Kualitas pendekatan ini, dianggap sebagai keunggulan bawaan, yang dapat dirasakan dan diketahui, tetapi sulit untuk didefinisikan dan dioperasikan.

2) *Product-based Approach*

Pendekatan ini mengasumsikan bahwa kualitas adalah karakteristik atau karakteristik yang dapat diukur.

3) *User-based Approach*

Pendekatan ini didasarkan pada gagasan bahwa kualitas tergantung dalam orang yang memandangnya, jadi produk dengan kualitas tertinggi adalah yang paling sesuai dengan selera (misalnya kualitas yang dirasakan).

4) *Manufacturing-Based Approach*

pandangan ini bersifat *supply-based* dan berfokus pada praktik rekayasa dan manufaktur, dan mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian dengan menggunakan.

5) *Value-based Approach*

Pendekatan ini melihat kualitas dari segi nilai dan harga. Kualitas didefinisikan sebagai “keunggulan yang terjangkau” dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga. Kualitas dalam hal ini bersifat relative, sehingga produk dengan kualitas terbaik tidak selalu merupakan produk yang paling berharga.

2.2.2 Pelayanan

Menurut Sampara Lukman yang dikutip oleh Sinambela (2014:5), pelayanan merupakan suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan. Disisi lain, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan adalah hasil kerja pelayanan.

Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang diselenggarakan oleh suatu organisasi sesuai dengan kebutuhan pengguna yang memberikan kesan yang jelas dan membuat konsumen merasa puas dengan pelayanan yang baik. Oleh karena itu, pelayanan sangat penting bagi konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan (Supriyono, 2005:152).

Berdasarkan penafsiran teori diatas oleh para ahli, peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan dengan tujuan untuk memuaskan pemakai jasa melalui pemanfaatan hubungan antara penerima barang atau jasa dengan penyedia jasa.

1) Jenis-Jenis Pelayanan

Pada dasarnya ada dua jenis pelayanan yang dibutuhkan orang yaitu sebagai berikut :

(1) Layanan fisik

Yaitu jasa pribadi sebagai manusia.

(2) Pelayanan administrasi

Artinya, jasa yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota suatu organisasi (massa atau Negara).

2) Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan bisa dikategorikan pada tiga bentuk yaitu: layanan menggunakan lisan, layanan menggunakan tulisan, layanan menggunakan perbuatan.

(1) Layanan dengan lisan

Layanan menggunakan lisan diberikan oleh humas, pelayanan informasi dan pejabat lain yang tugasnya memberikan klarifikasi atau informasi kepada siapa saja yang membutuhkan.

(2) Layanan dengan tulisan

Pelayanan tertulis merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Tidak hanya secara kuantitas

tetapi juga dari segi perannya. Pada dasarnya jasa penulisan sangat efisien terutama jasa jarak jauh karena faktor biaya. Salah satu hal yang dapat dipertimbangkan oleh layanan tertulis untuk memuaskan pihak yang menerima layanan adalah faktor kecepatan baik dalam penanganan masalah maupun proses penyelesaian (input, tanda tangan, transmisi, ke pemangku kepentingan).

(3) Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kelas menengah dan bawah. Oleh karena itu kecakapan dan keterampilan petugas sangat menentukan hasil dari tindakan tersebut.

3) Dasar-dasar Pelayanan

Karyawan perlu memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Karyawan diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan kebutuhan konsumen agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan mereka.

Berikut ini adalah dasar-dasar pelayanan yang wajib dipahami padamenaruh pelayanan menurut (Kasmir, 2005:205), yaitu:

- (1) Berpakain bersih dan rapi.
- (2) Sikap percaya diri dan ramah dengan senyuman.
- (3) Menyapa menggunakan lembut dan berusaha menjelaskan nama bila sudah mengetahuinya.
- (4) Tenang, sopan, hormat, serta gigih mendengarkan setiap percakapan.

(5) Berbicara menggunakan bahasa baik dan benar.

(6) Bertanggung jawab semenjak awal sampai selesai.

4) Manfaat Pelayanan

Salah satu manfaat pelayanan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan instansi pemerintah kepada pelanggan atau konsumen serta dapat dijadikan acuan dalam menetapkan standar pelayanan.

Standar pelayanan dapat diartikan sebagai acuan atau parameter acuan yang digunakan untuk memberikan suatu pelayanan dan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.

5) Indikator Pelayanan

Menurut Atep (2003:31), Indikator-indikator pelayanan yaitu sebagai berikut :

(1) Sikap (*attitude*)

merupakan perilaku yang sangat ditekankan saat berhadapan dengan pelanggan dan yang bisa dicocokkan dengan kondisi dan keinginan pengguna layanan.

(2) Kemampuan (*ability*)

Adalah pengetahuan menggunakan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk mendukung program pelayanan prima termasuk kompetensi di bidang pekerjaan yang dilakukan.

(3) Tindakan (*action*)

Tindakan dalam berbagai aktivitas aktual yang harus dilakukan saat memberikan melayani pelanggan.

(4) Perhatian (*attention*)

Ini adalah fokus komperensif pada pelanggan yang melibatkan fokus pada kebutuhan dan keinginan pelanggan dan pemahaman tentang saran dan kritik pelanggan.

(5) Tanggung jawab (*accountability*)

Ini merupakan sikap fokus pelanggan sebagai bentuk kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kehilangan atau ketidakpuasan pelanggan.

2.2.3 Pelayanan Di Perpustakaan

Layanan perpustakaan salah satu arahan terpenting bagi pustakawan karena berinteraksi langsung dengan pengguna dan dapat berdampak buruk bagi perpustakaan jika pelayanan tidak memenuhi harapan pengguna.

Pasal 14 Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 menyatakan:

- (1) Layanan perpustakaan dilakukan dengan cara yang sangat baik dan untuk kepentingan pengguna.
- (2) Semua perpustakaan menerapkan prosedur pelayanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan.
- (3) Semua perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sebagai jawaban atas kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.

- (4) Layanan perpustakaan dikembangkan dengan menggunakan sumber daya perpustakaan dalam pemenuhan keinginan pengguna.
- (5) Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai standar perpustakaan nasional untuk mengoptimalkan layanan pada pengguna.
- (6) Layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerjasama antar perpustakaan.
- (7) Layanan perpustakaan terpadu dilaksanakan melalui jaringan telematika.

Menurut Yusuf (2012:468-470), berikut jenis layanan yang tersedia di perpustakaan :

- (1) Layanan peminjaman bahan pustaka.

Layanan peminjaman bahan pustaka (*circulation service*), adalah layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Menurut Sumardji (2001:27), berpendapat bahwa kegiatan pelayanan sirkulasi adalah kegiatan yang mengarahkan koleksi perpustakaan kepada para pemakai (pengunjung) perpustakaan melalui berbagai kegiatan. Dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

- (2) Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang disediakan perpustakaan untuk koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedia.

Buku tahunan yang berisi informasi teknis atau singkat. Pengunjung tidak diperbolehkan membawa pulang buku ini, melainkan hanya bisa membacanya di tempat.

(3) Layanan ruang baca

merupakan layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa ruang baca di perpustakaan. Layanan ini ditunjukan bagi pengguna perpustakaan yang tidak ingin membawa pulang buku, tetapi cukup membacanya di perpustakaan.

(4) Layanan penelusuran literatur

Persiapan yang harus dilakukan untuk memberikan layanan ini adalah perpustakaan harus memiliki katalog yang lengkap dan terpercaya. Dengan begitu, pustakawan yang membantu menemukan literatu tidak akan kesulitan menemukan kebutuhan penggunanya. Perpustakaan juga membutuhkan publikasi seperti daftar pustaka, indeks, dan abstrak sebagai sarana pencarian informasi dan literatur.

Perpustakaan memang tidak mungkin mampu mencukupi seluruh kebutuhan penggunanya dengan koleksi yang dimilikinya karena semakin banyak publikasi yang diterbitkan dan juga semakin kompleksnya tuntutan dan kebutuhan pengguna. Bentuk-bentuk pelayanan, seperti *current awareness service (CAS)*, *selected dissemination of information (SDI)*, dan sejenisnya, tidak mungkin dapat tercapai tanpa perpustakaan yang bersangkutan

ingin berbagai informasi dan sumber-sumber informasi menggunakan perpustakaan dan lembaga pengelola informasi lain dalam bentuk kerja sama jaringan informasi (Yusup, 2013:381-382).

Kecenderungan untuk menggunakan konsep perkhidmatan perpustakaan ini memerlukan syarat berikut :

- (1) Perpustakaan perlu memiliki persediaan sumber informasi yang serba guna, tepat, dan beragam, baik dalam isi, format, maupun ukurannya.
- (2) Perpustakaan perlu mengatur dan menyediakan layanannya, disediakan dengan konsep layanan (tidak hanya menunggu pengguna datang ke perpustakaan).
- (3) Seperti halnya pedagang, perpustakaan perlu melebarkan sayapnya dengan meningkatkan jumlah pengguna sebagai komoditas (Yusup, 2013:376).

2.2.4 Kualitas Pelayanan Perpustakaan

Menurut Darmono (2007:165), layanan perpustakaan merupakan pemberian informasi kepada pengguna perpustakaan tentang hal-hal sebagai berikut :

- 1) Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pengguna perpustakaan, baik untuk digunakan ditempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan diluar perpustakaan.

- 2) Manfaat berbagai fasilitas penelusuran informasi yang ada di perpustakaan yang menunjukkan adanya informasi tersebut.

Menurut Olsen dan Wyekoff dalam Yamit (2001:22), kualitas pelayanan adalah perbandingan antara harapan pengguna layanan dan kualitas kinerja pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja pegawai yang pengguna jasanya merasakan hasilnya. Harapan disini diartikan sebagai permintaan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan dan penggunaannya.

2.2.5 OPAC (*Online Public Access Catalog*)

Berikut ini adalah definisi OPAC menurut beberapa ahli:

- 1) Menurut Tedd dalam Hasugian (2009:154) menyatakan bahwa OPAC adalah sistem katalog terinstal yang dapat diakses secara umum, dan dapat dipakai pengguna untuk menelusur pangkalan data katalog, untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya tertentu, untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya, jika demikian sistem katalog terhubung dengan sistem sirkulasi sehingga pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang mereka cari sedang tersedia di perpustakaan atau disewa.
- 2) Corbin dalam Hasugian (2009:154) menyatakan bahwa *Online Public Catalog* merupakan suatu katalog yang berisikan catatan-catatan bibliografi dari koleksi satu atau lebih di perpustakaan, disimpan pada disk magnetik atau media perekam lainnya, melalui

titik akses yang ditunjuk, menyatakan bahwa itu katalog yang dibuat di titik akses yang ditentukan.

- 3) Menurut Feather dalam Hasugian (2009:155) OPAC merupakan suatu database yang berisi referensi yang menggambarkan koleksi perpustakaan tertentu.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa OPAC merupakan sistem temu kembali informasi yang mencari koleksi perpustakaan yang dapat diakses menggunakan komputer sehingga pengguna tidak harus mengakses perpustakaan secara fisik langsung.

Di era informasi ini masyarakat ingin mendapatkan informasi secara cepat dan akurat, sehingga perpustakaan juga dituntut untuk menyediakan fasilitas atau layanan yang dapat memuaskan keinginan maupun membawa kemudahan bagi pengguna termasuk dalam hal menelusuri katalog di perpustakaan. Menurut Wahyu Supriyanto (2008:134) mengatakan bahwa *Online Public Access Catalogue* (OPAC) adalah suatu sistem yang digunakan perpustakaan sebagai sarana bagi pengguna atau pemustaka untuk mencari katalog-katalog milik perpustakaan. Beberapa keunggulan OPAC sebagaimana diungkapkan oleh Hasugian dalam Hidayati (2015:5-6) adalah OPAC telah memuaskan pengguna karena dalam pencarian koleksi informasi sangat cepat dan akurat.

1) Fungsi OPAC (*Online Public Acces Catalog*)

- (1) Sistem pencarian atau pengumpulan informasi. Sistem sebagaimana dipahami oleh Scott (dalam Fatta:2007:5) merupakan kumpulan dari elemen-elemen seperti input, pemrosesan, output dan unsur-unsur tersebut bekerja saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya, unsur tersebut juga memiliki fungsi dan tujuan yang sama.
- (2) Manajemen koleksi. OPAC bertindak sebagai sistem manajemen informasi termasuk pengadaan, katalogisasi, dan entri data. Dapat juga dikatakan bahwa OPAC merupakan media menyimpan, memperoleh, dan menyebarkan informasi.
- (3) Memperlancar peredaran dan ketersediaan koleksi. Buku dapat dipinjam dengan cepat dan mudah dengan komputer hanya dengan menyensor kode batang kartu, menyensor kode batang buku, dan menandai tanggal pengembalian. Pengerjaan kurang dari 1 menit per buku.
- (4) Informasi media tentang koleksi. OPAC (*Online Public Access Catalogue*), memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menemukan informasi tentang koleksi yang dibutuhkan. Media informasi koleksi ini sangat membantu agar pengguna bisa tepat dalam memperoleh koleksi sesuai dengan apa yang mereka inginkan.

2) **Fitur-fitur layanan OPAC (*Online Public Acces Catalog*)**

(1) Home Page OPAC (*Online Public Access Catalogue*)

- a. Pencarian simple search
- b. Pencarian advance search
- c. Menampilkan detail katalog
- d. Menampilkan status ketersediaan buku.

(2) Pencarian Buku Baru

- a. Pemesanan / usulan buku
- b. Download data digital (abstraksi / full text).

3) **Tujuan Penyediaan OPAC (*Online Public Acces Catalog*)**

Maksud disediakannya OPAC artinya menurut Kusmayadi (2006:53) pengguna dapat langsung mengakses database yang dimiliki perpustakaan. Dengan begitu, dapat mengurangi beban biaya dan waktu yang dibutuhkan oleh semua pengguna dengan mudah. Dengan memudahkan semua pengguna untuk menemukan materi informasi dan mengurangi biaya atau tenaga kerja manajemen database, efisiensi kerja juga dapat ditingkatkan dan dikurangi. Selain itu juga dapat mempercepat pencarian informasi yang juga dapat melayani kebutuhan informasi yang juga dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat di wilayah yang luas. Untuk memuaskan seluruh pengguna dan staf perpustakaan serta mempercepat pencarian buku yang sudah ada di perpustakaan, maka OPAC yang ada di perpustakaan bertujuan untuk menyediakan OPAC.

Dimulai dengan generasi terbaru, sistem katalog perpustakaan dibedakan dari OPAC sebelumnya dengan menggunakan teknik pencarian yang lebih maju, termasuk peringkat relevansi dan pencarian segi, dan fitur yang dirancang untuk meningkatkan interaksi dan keterlibatan pengguna dengan sistem, termasuk pemberian tag dan komentar . Fitur baru ini sangat bergantung pada metadata yang ada, yang mungkin buruk atau tidak konsisten, terutama untuk rekaman lama.

Platform katalog baru mungkin independen dari Sistem Pendaratan Instrumen (ILS) organisasi Anda dan sebagai gantinya menyediakan driver yang memungkinkan sinkronisasi data antara kedua sistem. Antarmuka katalog online dengan yang asli dibuat hampir secara eksklusif oleh vendor ILS, tetapi perpustakaan sering kali merupakan katalog generasi berikutnya yang dibuat oleh perusahaan pencarian perusahaan dan proyek perangkat lunak sumber terbuka, yang dipimpin oleh perpustakaan itu sendiri. Saya meminta lebih banyak. Namun, biaya yang terkait dengan sistem baru ini memperlambat penggunaan/implementasinya, terutama di institusi yang lebih kecil.

Penerapan standar kualitas layanan yang tepat akan menjamin bahwa semua layanan perpustakaan memberikan kepuasan bagi pustakawan. Dan perpustakaan menjadi pusat sumber belajar atau sering disebut sebagai “jantung universitas”.

2.2.6 Perkembangan Sistem OPAC Dan Automasi Perpustakaan

Tedd (1994) dalam Hasugian (2009:156) menguraikan kronologis perkembangan sistem OPAC dan automasi perpustakaan sebagai berikut:

(1) Tahun 1960- an dan Awal Tahun 1970-an.

Pada tahun 1960-an, komputer digunakan di perpustakaan umum dan universitas untuk membantu pembuatan katalog. Saat itu, pengoperasian sistem komputer masih sangat beragam, sehingga kemungkinan pencarian informasi dengan katalog online dianggap masih jauh dari harapan. Pada awal tahun 1970-an, sejumlah perpustakaan mulai menggunakan sistem komputer induk untuk mengembangkan sistem lokal. Sistem lokal ini biasanya dirancang dan disusun oleh staff pusat.

(2) Pertengahan Tahun 1970- an

Pada masa ini, komputer mulai digunakan untuk proses pengawasan sirkulasi di perpustakaan. Sistem komputer digunakan untuk tujuan pengoleksi data, khususnya pencatatan peminjaman.COM (*Computer Output On Microfilm*) menjadi metode yang terkenal digunakan untuk menghasilkan katalog. Perkembangan pada masa ini, juga ditandai dengan munculnya sistem kerjasama pengatalogan dan pemanfaatan bersama, pada berbagai perpustakaan. Misalnya, di Inggris LASER (*London and South Eastern Library Region*), dan di Amerika Utara OCLC (*Ohio CollegeLibrary Centre*). Sistem kerjasama ini menghasilkan cantuman katalog pada komputer untuk

sejumlah perpustakaan yang berpartisipasi, baik dalam bentuk COM, maupun kartu katalog.

(3) Akhir Tahun 1970-an dan Awal Tahun 1980- an

Pengenalan mikro komputer pada masa ini, mendorong berbagai perpustakaan untuk lebih mandiri dalam menggunakan fasilitas komputer yang diperoleh dari perusahaan yang langganan. Kemandirian ini mengarah pada pengembangan dan perancangan sistem sendiri (*In-House System*). Penggunaan komputer mikro komputer melalui akses online ke berbagai stok (file) dalam sistem peminjaman telah menjadi terkenal. Perkembangan lain saat ini adalah penyediaan paket perangkat keras dan perangkat lunak atau sistem turnkey untuk perpustakaan oleh beberapa perusahaan. Sistem ini menggabungkan sejumlah perangkat termasuk perangkat pelacakan dan sistem sirkulasi. Karena sistem komputer yang digunakan di perpustakaan pada waktu itu memungkinkan pencarian catatan bibliografi di Internet, sistem ini disebut sistem OPAC. Pengenalan sistem OPAC di beberapa perpustakaan merupakan perkembangan besar dalam otomatisasi perpustakaan sampai awal 1980-an.

(4) Pertengahan Sampai Akhir Tahun 1980-an.

Saat ini jumlah perpustakaan yang menggunakan sistem OPAC semakin banyak. Pemasok telah mulai menawarkan sistem terpadu untuk pengelolaan perpustakaan yang mencakup berbagai modul atau subsistem seperti katalog, pengambilan, distribusi, pemantauan serial,

layanan antar perpustakaan, dan OPAC. Keuntungan dari sistem terintegrasi untuk aktivitas pelacakan adalah pengguna dapat mengakses modul OPAC untuk melihat status peminjaman semua bahan pustaka untuk perpustakaan tertentu. Pengguna yang mengakses OPAC dapat mengetahui status bahan pustaka, apakah tersedia atau dipinjam, siapa peminjamnya, berapa lama dipinjam, kapan dikembalikan, dan sebagainya. Hal ini dapat dilakukan karena sistem menautkan file katalog ke file melingkar. Sistem OPAC sangat populer pada 1980-an sehingga banyak perpustakaan meninggalkan inventaris kartu dan mulai beralih ke sistem OPAC. Banyak universitas dan perpustakaan umum menggunakan sistem manajemen perpustakaan terintegrasi dengan modul OPAC. Sistem terkenal pada saat itu termasuk URICA, Geac, dan DOBIS / LIBIS.

(5) Tahun 1990- an

Pada tahun 1990-an, sistem manajemen perpustakaan mengalami perubahan besar, yang mengakibatkan sistem proprietary mulai beralih ke sistem terbuka. Ada beberapa masalah yang terjadi saat sistem operasi di masa lalu. Sejumlah besar sistem di perpustakaan pada tahun 1980-an hanya dapat beroperasi pada peralatan tertentu, seperti sistem seperti DOBIS/LIBIS, Geac, LIBERTAS dan URICA, hanya dapat beroperasi pada peralatan tertentu atau peralatan perusahaan. Untuk mengatasi ini, penyedia sistem telah melakukan berbagai upaya untuk memperbaiki. Penyedia sistem mulai menawarkan produk sistem

baru yang dapat bekerja pada beberapa perangkat. Arsitektur sistem baru ini membagi perangkat lunak ke klien dan server. Perangkat lunak untuk klien menyediakan antarmuka untuk pengguna dan biasanya bekerja. Protokol komunikasi antara klien dan server (protokol komunikasi klien / server) menetapkan aturan yang digunakan untuk tujuan ini sehingga klien dan server dapat berkomunikasi satu sama lain tanpa kegagalan. Contoh protokol tersebut adalah standar ISO untuk penelusuran dan pencarian (ISO 10162/10163) yang diterapkan di Amerika Serikat sebagai Organisasi Standar Informasi Nasional (NISO) Z39.50. Protokol ini memungkinkan Anda untuk mengakses database katalog perpustakaan tertentu dari Internet. Selain itu, Anda dapat melakukan komunikasi server-ke-server dan klien-ke-server melalui protokol Z39.50."

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa library OPAC muncul pada tahun 1980-an dan berkembang baik dari segi tampilan maupun access point. Perkembangan teknologi informasi telah membawa kemajuan dalam otomasi perpustakaan, khususnya di bidang katalog perpustakaan, untuk menciptakan sistem pencarian perpustakaan yang baik. Hal ini sejalan dengan pendapat Duval (1992:137), yang menyatakan bahwa OPAC idealnya mudah digunakan dan menawarkan fungsi pencarian yang canggih.

2.2.7 Perpustakaan

1) Definisi Perpustakaan

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa perpustakaan merupakan institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, atau karya rekaman secara profesional dengan menggunakan sistem standar guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi-para pengguna. (UU No. 43 Tahun 2007, dalam Lasa,dkk, 2016:77).

Perpustakaan merupakan sarana yang sangat diperlukan bagi perkembangan dunia pendidikan. Pendidikan tidak dapat terselenggara dengan baik tanpa didukung oleh sumber-sumber sarana belajar yang diperlukan untuk kegiatan pendidikan dan pembelajaran. Perpustakaan sebagai pusat sumber informasi menjadi tulang punggung kemajuan lembaga, khususnya lembaga pendidikan yang sangat dituntut adaptasi terhadap perkembangan informasi (Suwarno, 2010:37).

Berdasarkan penjelasan teori diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa perpustakaan adalah tempat untuk menyimpan bahan bacaan sebagai sumber sarana yang sangat penting dalam dunia pendidikan.

2) Fungsi Perpustakaan

Fungsi perpustakaan berdasarkan Undang-undang No.43 Tahun 2007 tentang perpustakaan :

Perpustakaan berfungsi sebagai sarana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan pemberdayaan bangsa.

Fungsi perpustakaan menurut undang-undang No.43 tahun 2007 dalam Nurpersia dan Rohmiyati (2013:3) yaitu sebagai berikut :

- (1) Fungsi penyimpanan, bertugas menyimpan koleksi (informasi).
- (2) Fungsi informasi, perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan masyarakat.
- (3) Fungsi pendidikan.
- (4) Fungsi hiburan, masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan membaca dan mengakses berbagai sumber informasi hiburan, antara lain: novel, ensiklopedia, cerita dongeng, dan lain sebagainya.
- (5) Fungsi budaya, perpustakaan berfungsi untuk menyimpan dan melestarikan produk kebudayaan masyarakat, seperti: barang antik, produk seni, dan lain sebagainya.

3) Tugas Perpustakaan

Dengan perkembangan era, tugas-tugas perpustakaan juga berkembang dan diperluas. Manajer perpustakaan harus lebih berhati-hati terhadap kebutuhan masyarakat pengguna perpustakaan. Saat ini, akses untuk mencari informasi dapat diperoleh melalui internet. Oleh karena itu, kewajiban perpustakaan adalah untuk memberikan informasi yang dapat diakses melalui Internet, tetapi perpustakaan juga harus mengembangkan aturan yang dapat melindungi kepentingan

perpustakaan dan keamanan informasi tersebut. Selain itu, tugas perpustakaan adalah untuk terus memperhatikan kemajuan waktu dan kemajuan teknologi sehingga keinginan orang untuk mengakses informasi dapat dipenuhi. Perpustakaan harus terus-menerus mencari cara yang efektif dan inovatif untuk bertindak balas terhadap berbagai lingkungan untuk memenuhi harapan pengguna. Hal ini diperlukan agar perpustakaan dan perpustakaan dapat terus tumbuh dan bertahan hidup. Perpustakaan harus mampu menjadi jembatan untuk memberikan informasi masa lalu, masa kini dan masa depan. Selain itu, perpustakaan harus mampu terhubung secara teknis dan sistematis untuk membentuk koalisi dan kemitraan. Secara garis besar, tugas perpustakaan adalah :

- 1) Mengumpulkan, menyimpan, dan menyediakan informasi dalam bentuk cetak atau elektronik kepada pengguna
- 2) Menyediakan informasi yang dapat diakses melalui internet, tetapi juga harus memuat peraturan yang sesuai dengan kepentingan pengguna perpustakaan dan keamanan informasi.
- 3) Tetap memperhatikan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, sehingga masyarakat dalam mengakses informasi dapat terpenuhi.
- 4) Harus mampu menjadi jembatan untuk memberikan informasi tentang masa lalu, sekarang dan masa depan.

- 5) Perpustakaan harus terus mencari cara untuk menjadi efektif dan menanggapi secara inovatif lingkungan yang berbeda untuk memenuhi harapan pengguna.

2.2.8 Perpustakaan Umum

1) Definisi Perpustakaan Umum

Menurut Suwarno (2011:14), perpustakaan umum adalah unit kerja organisasi atau lembaga. Unit bisnis ini dapat berdiri sendiri, tetapi mereka juga dapat menjadi bagian dari organisasi yang lebih besar dan lebih tinggi. Perpustakaan sangat penting bagi kehidupan dan kecerdasan suatu bangsa.

Dari penjelasan teori diatas mengenai definisi perpustakaan umum, maka peneliti bisa menyimpulkan bahwa perpustakaan umum merupakan satu-satunya jenis perpustakaan yang dapat diakses oleh masyarakat umum, dimana perpustakaan amat sangat penting bagi kecerdasan bangsa.

2) Fungsi Perpustakaan Umum

- (1) Pusat Informasi : menyediakan informasi yang diperlukan oleh komunitas pengguna.
- (2) Pelestarian Kebudayaan : Melestarikan dan menyediakan materi tentang perkembangan budaya masa lalu, sekarang dan masa depan.
- (3) Pendidikan : Pengembangan dan dukungan pendidikan informal sebagai pusat kebutuhan penelitian diluar sekolah dan universitas.

- (4) Rekreasi : Pemanfaatan bahan bacaan untuk rekreasi di perpustakaan umum merupakan komunitas pengguna untuk mengisi waktu luang.

3) Tugas Perpustakaan Umum

Sebagaimana dinyatakan dalam pedoman umum (2000:5), “Tujuan utama perpustakaan umum adalah menyediakan, mengolah, memelihara dan menggunakan koleksi bahan perpustakaan, menyediakan sarana untuk penggunaannya dan melayani masyarakat pengguna yang mencari informasi dan bahan bacaan”. Pendapat lain dikemukakan oleh Yusuf (1996:18), menyatakan bahwa tugas pokok perpustakaan umum yaitu sebagai berikut :

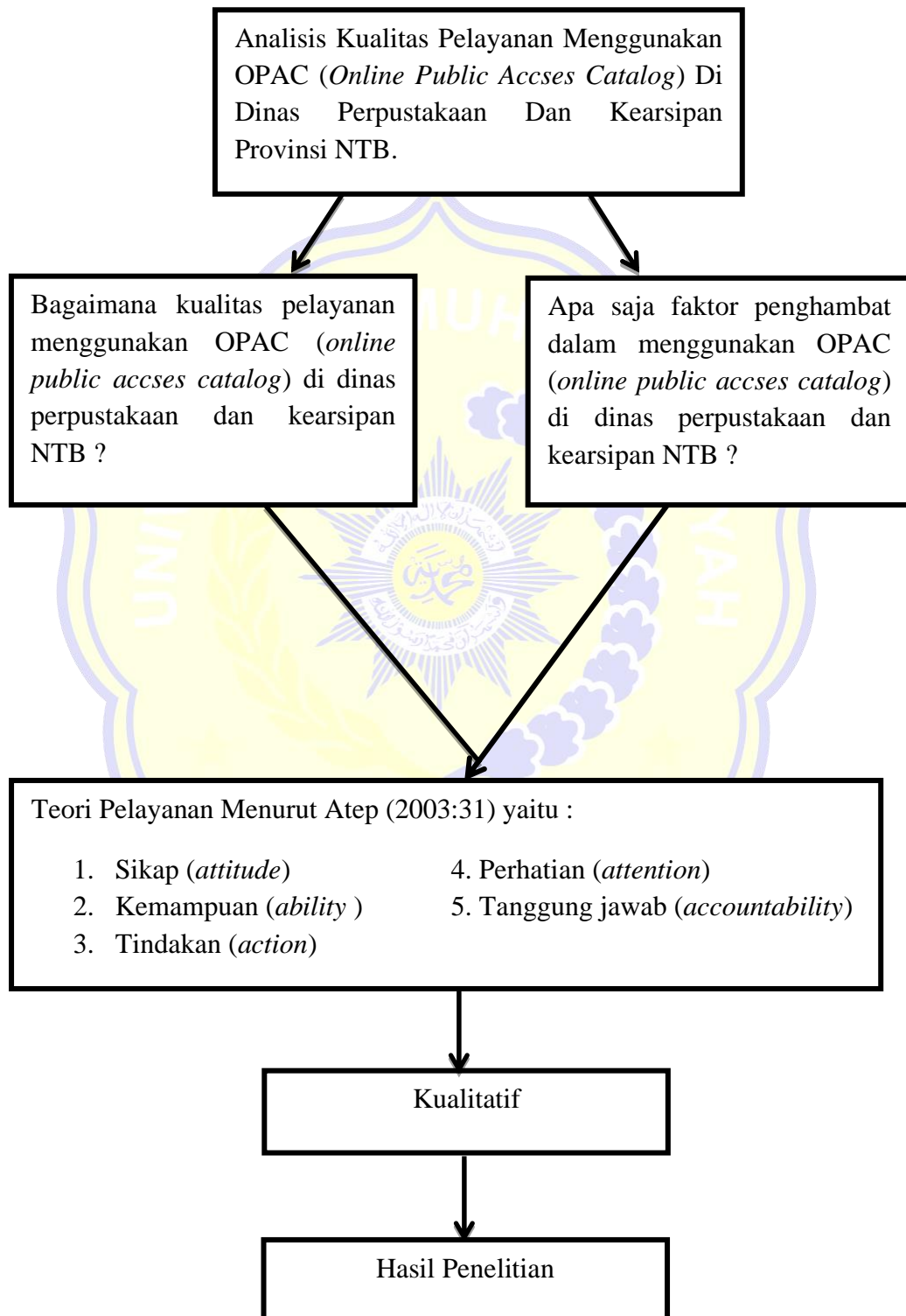
- (1) Perpustakaan umum disediakan oleh pemerintah dan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan bahan perpustakaan umum.
- (2) Perpustakaan umum menyediakan bahan pustaka yang dapat meningkatkan semangat belajar dan membaca anak secara umum.
- (3) Mendorong masyarakat agar terampil memilih bacaan yang sesuai dengan kebutuhannya dalam menambah pengetahuan dalam menunjang pendidikan formal, informal dan nonformal.

2.3 Kerangka Berpikir

Peneliti menggunakan istilah untuk menggambarkan secara akurat fenomena yang di telitinya. Inilah yang di sebut konsep, yakni istilah dan definisi yang di pakai untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Diharapkan dengan konsep ini, penelitian dapat menyederhanakan

pemikiran dalam hal beberapa kejadian yang saling berkaitan (Singarimbun,1995:32).

GAMBAR 1.1 Kerangka Penelitian



BAB III

METODELOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:9), metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filosofi postpositivisme, dan digunakan oleh peneliti untuk menyelidiki keadaan objek alam, yang merupakan sarana utama (bukan eksperimen).). Teknik pengumpulan data dilakukan dengan (kombinasi) triangulasi Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan temuan kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi perilaku manusia dalam situasi tertentu, penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang menyeluruh tentang objek yang diteliti, penelitian kualitatif juga bertujuan untuk mengembangkan konsep kepekaan terhadap masalah yang dihadapi dan untuk menjelaskan realitas yang dipadukan dengan inkuiri teoritis (Gunawan, 2013: 143).

3.2 Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ialah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah salah satu cara dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif.

Menurut Cresswel dalam Semiawan (2010:7), mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan deskriptif

atau eksploratif dan memahami informasi dalam penelitian, kemudian informasi tersebut dikumpulkan. Informasi disajikan dalam bentuk kata-kata atau teks data dalam bentuk kata-kata kemudian dianalisis data dirangkum oleh peneliti untuk digunakan sebagai laporan penelitian.

3.3 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Untuk memperoleh suatu data yang menunjang penelitian yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, lokasi yang digunakan pada penelitian ini adalah di Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, yang terletak pada Jl. Majapahit, Dasan Agung, Kec. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2022 sampai Februari 2022.

3.4 Sumber Data

Menurut Moleong dalam Khotimah (2016:20), sumber data utama untuk penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Yaitu data tambahan dari sumber dokumen seperti data dari wawancara dan pengalaman lainnya, dokumen resmi, sumber arsip, jurnal ilmiah, dan dokumen. Ini resmi dan termasuk studi sastra. Berkaitan dengan hal tersebut, peneliti menggunakan jenis data sebagai berikut :

1) Data primer

Merupakan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Atau objek penelitiannya langsung sehingga peneliti dapat terjun mengamati dan menulis jawaban langsung dari objek peneliti.

2) Data sekunder

Data diperoleh secara tidak langsung dari sumbernya, tetapi berasal dari unit analisis, dengan alat pengumpulan data menggunakan studi pustaka dan dokumentasi.

3.5 Pemilihan Informan/Narasumber

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Subjek penelitian adalah seorang informan yang akan memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian. Menurut Hendarso dalam Suyanto (2005:171-172), informan penelitian ini meliputi 3 jenis informan yaitu :

- 1) Informan utama, ialah orang yang mengetahui dan memiliki informasi dasar yang diperlukan dalam penelitian.
- 2) Informan biasa, ialah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
- 3) Informan tambahan, ialah informan yang dapat memberikan informasi tanpa terlibat langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti.

Untuk mendapatkan informasi mengenai pelaksanaan program layanan OPAC (*Online Public Access Catalog*) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Provinsi NTB, maka keputusan pemberi informasi atau nara sumber dalam penelitian ini adalah metode pengambilan sampel minat, sengaja langsung. Kami menggunakan teknik pengambilan sampel yang digunakan dengan cara menunjuk. Informan adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, sedangkan mereka yang dipercaya mampu menjadi ciri populasi.

Untuk mempermudah peneliti dalam pencarian data dan informasi agar lebih jelasnya yang akan menjadi narasumber pada penelitian ini yaitu :

No	Narasumber/Informan	Jumlah Informan
1	Pustakawan Madya	1
2	Staff Bagian Otomasi	1
3	Pemustaka/Pengunjung	3

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data guna mempermudah pekerjaan dan meningkatkan hasil (Arikunto, 2006:160). Berikut beberapa alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini:

1) Peneliti

Peneliti sendiri merupakan salah satu alat yang menentukan keberhasilan penelitian tersebut, sebagai ahli riset setiap individu, dan dengan adanya penelitian mengembangkan ilmu pengetahuan.

2) Alat Perekam

Alat ini terdiri dari kamera video, atau perekam suara. Sebagai alat penelitian, alat perekam mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data. Misalnya peneliti dapat menerima informasi selama wawancara.

3) Alat Tulis

Catat konten yang terkait dengan proses penelitian dalam bentuk pena dan buku.

4) Pedoman Observasi

Hal ini digunakan untuk mengumpulkan data berdasarkan hasil observasi terhadap apa yang sedang dipelajari.

5) Pedoman Dokumentasi

Digunakan untuk mengumpulkan data berupa foto dan dokumen yang dibutuhkan peneliti saat melakukan penelitian.

6) Pedoman Wawancara

Hal ini digunakan untuk memastikan bahwa wawancara yang dilakukan tidak ditolak dan dapat digunakan sebagai pedoman umum wawancara yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang berkaitan dengan topik penelitian tanpa menentukan urutan pertanyaan, karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi wawancara.

3.7 Tehnik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, untuk memperoleh data menggunakan 3 cara yaitu :

1) Wawancara

Wawancara adalah metode pertama yang digunakan dalam proposal penelitian, disertasi, dll, dan wawancara digunakan untuk melengkapi informasi sebagai bahan pertimbangan untuk langkah selanjutnya. Dalam hal ini, peneliti menggunakan teknik wawancara dengan narasumber yang relevan untuk memperoleh data dan informasi terkait analisis kualitas layanan menggunakan OPACs di Perpustakaan dan Kearsipan Negara NTB. (Edi, 2016: 1).

2) Observasi

Menurut Sukarumidi (2004:26), observasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengamati atau mengkonfirmasi peristiwa yang terjadi, dan peneliti menggunakan OPAC sehubungan dengan apa yang sedang diselidiki secara langsung, mengamati secara langsung target survei untuk analisis kualitas layanan. Layanan perpustakaan dan arsip. NTB.

3) Dokumentasi

Kata dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang dalam bahasa belanda *document*, sedangkan dalam bahasa inggris *document* yang artinya kata kerja dan kata benda, berarti istilah dokumen adalah menyediakan data atau dokumen dengan adanya bukti-bukti nyata terkait informasi yang terekam (Purwono, 2021:2). Untuk memperoleh data-data yang diteliti, dalam tehnik ini peneliti melakukan dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan

dengan pelaksanaan Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

3.8 Metode Analisis

Menurut Moleong's Bogdan (2016: 248), analisis data melibatkan manipulasi data, pengorganisasian data, pengklasifikasian ke dalam unit-unit yang dapat dikelola, pengomposisian, pencarian dan pencarian pola, pencarian dan penentuan apa yang penting dan dipelajari. Apa yang harus diceritakan kepada orang lain. Adapun prosedur analisis data penelitian ini sebagian menggunakan analisis data Miles dan Huberman (2009: 84-85), yaitu analisis interaktif dengan prosedur sebagai berikut:

1. Mengumpulkan informasi melalui wawancara dengan *key informan* yang *compatible* yang sesuai dengan penelitian, kemudian langsung melakukan observasi lapangan untuk mendukung penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan sumber data yang dimaksud.
2. Reduksi Data yaitu proses seleksi menitikberatkan pada proses penyederhanaan, dan data kasar yang muncul dari catatan lapangan selama proses penelitian ditransformasikan. Tujuannya untuk membuat transkrip data (transformasi data) untuk menyeleksi data sesuai terhadap permasalahan yang muncul di lapangan penelitian pusat Retrofit.
3. Penyajian data (*data display*) ialah kegiatan mengumpulkan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel untuk memperdalam pemahaman penelitian tentang informasi yang dipilih, kemudian disajikan dalam

bentuk tabel untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan. atau bagian dari penelitian.

4. Menarik kesimpulan (*verifikasi*) ialah mencari pola penjelas, kemungkinan konfigurasi, jalur sebab akibat, dan makna proposisi. Validasi data penelitian kualitatif telah berlangsung selama proses penelitian sejak memasuki lapangan, di mana peneliti mencoba untuk menganalisis dan menemukan makna dari data yang dikumpulkan.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

4.1.1 Gambaran Umum Berdirinya Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Nusa Tenggara Barat berkembang dari berdirinya Perpustakaan Negara yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Olahraga, Ilmu Pengetahuan dan Teknologi tanggal 23 Mei 1958. Nomor : 29103/5 Tanggal 23 Mei 1958. Pada tahun 1959, Istana Kerajaan Karang Asem, sekarang dikenal sebagai Taman Mayura, dengan menempati salah satu ruangan bekas lingkungan. Pada tahun 1978, Perpustakaan Negara berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Nusa Tenggara Barat. Nomor : 0199/0/78, tanggal 23 Juni 1978, kedudukan sebagai unit pelaksana teknologi Departemen Pendidikan dan budaya.

Dalam perkembangan selanjutnya, pada tahun 1985 Perpustakaan Daerah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat memperoleh sendiri gedung perwakilan dua lantai seluas kurang lebih 3.640 meter persegi yang terletak di Jalan Majapahit No. 9 Mataram.

Bersama dengan peningkatan perhatian pemerintah terhadap perdamaian perpustakaan dan minat membaca, sejak 1 April 1991, Perpustakaan Regional Kementerian Pendidikan Budaya Provinsi Nusa Tenggara Barat telah diubah menjadi lembaga non-informatif yang disebut Perpustakaan Regional Nusa Tenggara Barat, yang terletak dan langsung

tunduk kepada Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, yang diselaraskan dengan Gubernur Provinsi Nusa Tenggara Barat (Eselon III.a), kemudian pada tahun 1997 Perpustakaan Regional Nusa Tenggara Barat mengubah namanya menjadi Perpustakaan Nasional. Perpustakaan provinsi Nusa Tenggara-Berdasarkan Perintah Presiden No. 50 dari 1997 dari 29 Desember 1997 (Eselon II.a).

Menyusul berlakunya Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2001 tanggal 5 Juni 2001, Bangsa Indonesia tentang Pembentukan, Tugas, Fungsi, dan Susunan Organisasi Tata Kerja Negara NTB. Layanan Perpustakaan dan Kearsipan Nusa Tenggara Barat telah disulap menjadi Kantor Perpustakaan dan Kearsipan di Nusa Tenggara Barat. Selanjutnya diterbitkan PP 41/2007 untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi organisasi, dan pada tahun 2008 Komisi Perpustakaan terintegrasi dengan Komisi Kearsipan dan diatur dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Perpustakaan dan Kearsipan Negara Nusa Tenggara Barat. . / 2008 Inspektur Nusa Tenggara Barat, Organisasi dan Tata Kerja Institut Teknologi Daerah, dan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 22 Tahun 2008, Tugas, Fungsi, dan Rincian Kerja Inspektur Nusa Tenggara, Bappenda dan Instansi Teknis Daerah.

4.1.2 Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB

1) Visi

“Terdepan dalam informasi pustaka dan kearsipan, menuju NTB gemar membaca dan sadar arsip”.

2) Misi

- (1) Mengembangkan layanan informasi berbasis pustaka melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.
- (2) Mengembangkan sistem pengelolaan pelestarian koleksi daerah berupa karya tulis karya cetak atau karya rekam sebagai warisan intelektual bangsa.
- (3) Mengembangkan mutu dan kompetensi sumber daya perpustakaan.
- (4) Meningkatkan pengolahan kearsipan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Meningkatkan tertib arsip, pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia kearsipan.
- (6) Meningkatkan pelestarian dan kualitas layanan informasi kearsipan (UPT).
- (7) Meningkatkan kelancaran dan ketertiban layanan internal perpustakaan dan kearsipan.

4.1.3 Kedudukan, Dan Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

1) Kedudukan

Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB berkedudukan untuk membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintah provinsi di bidang perpustakaan dan kearsipan.

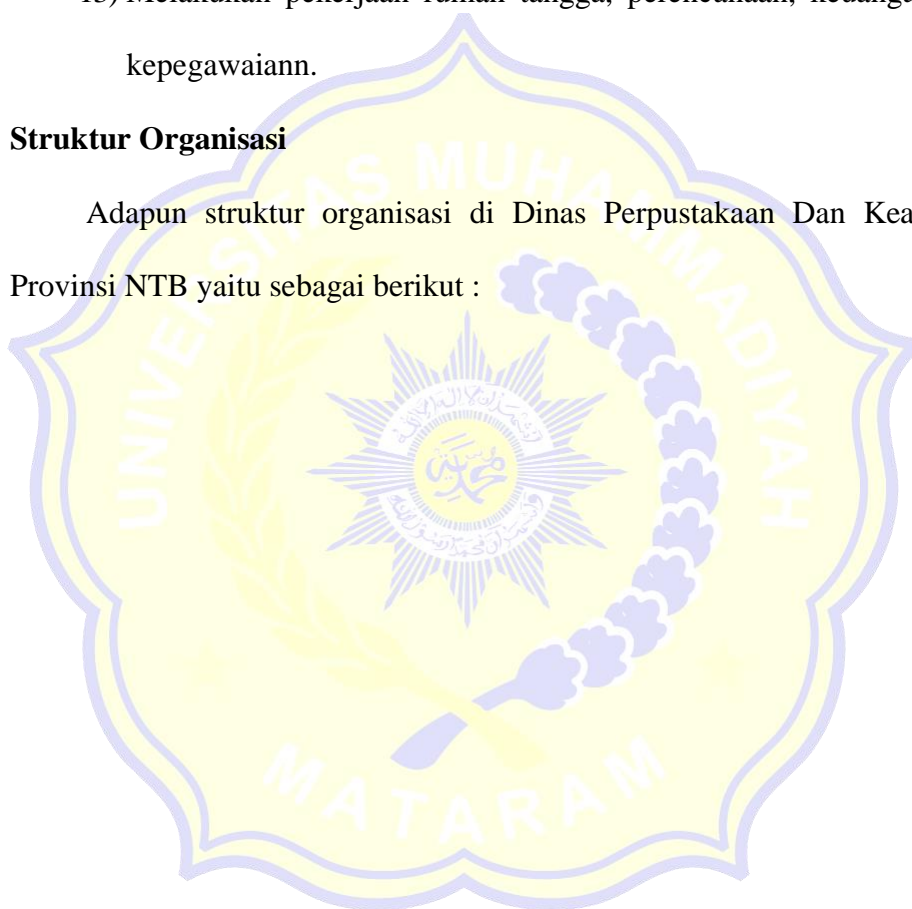
2) Fungsi

- 1) Berpedoman pada kebijakan nasional, merumuskan norma, standar, dan pedoman termasuk kebijakan provinsi.
- 2) Perkembangan teknologi berbagai perpustakaan di provinsi.
- 3) Menetapkan kebijakan pelestarian koleksi provinsi sesuai dengan kebijakan nasional.
- 4) Pelaksanaan serah terima karya cetak dan rekaman audio terkait yang dikumpulkan oleh koleksi daerah provinsi dan kabupaten (kota).
- 5) Mengkoordinasikan pekerjaan perlindungan daerah tingkat provinsi. Penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan jabatan fungsional pustakawan di skala provinsi sesuai kebijakan nasional.
- 6) Melaksanakan evaluasi dan penetapan nilai kredit pustakawan kepada pustakawan pengawas dan pustakawan pertama kepada pustakawan muda.
- 7) Pemberian kualifikasi pustakawan di provinsi.
- 8) Memberikan sertifikasi pustakawan provinsi.
- 9) Melaksanakan diklat teknis dan fungsional perpustakaan.

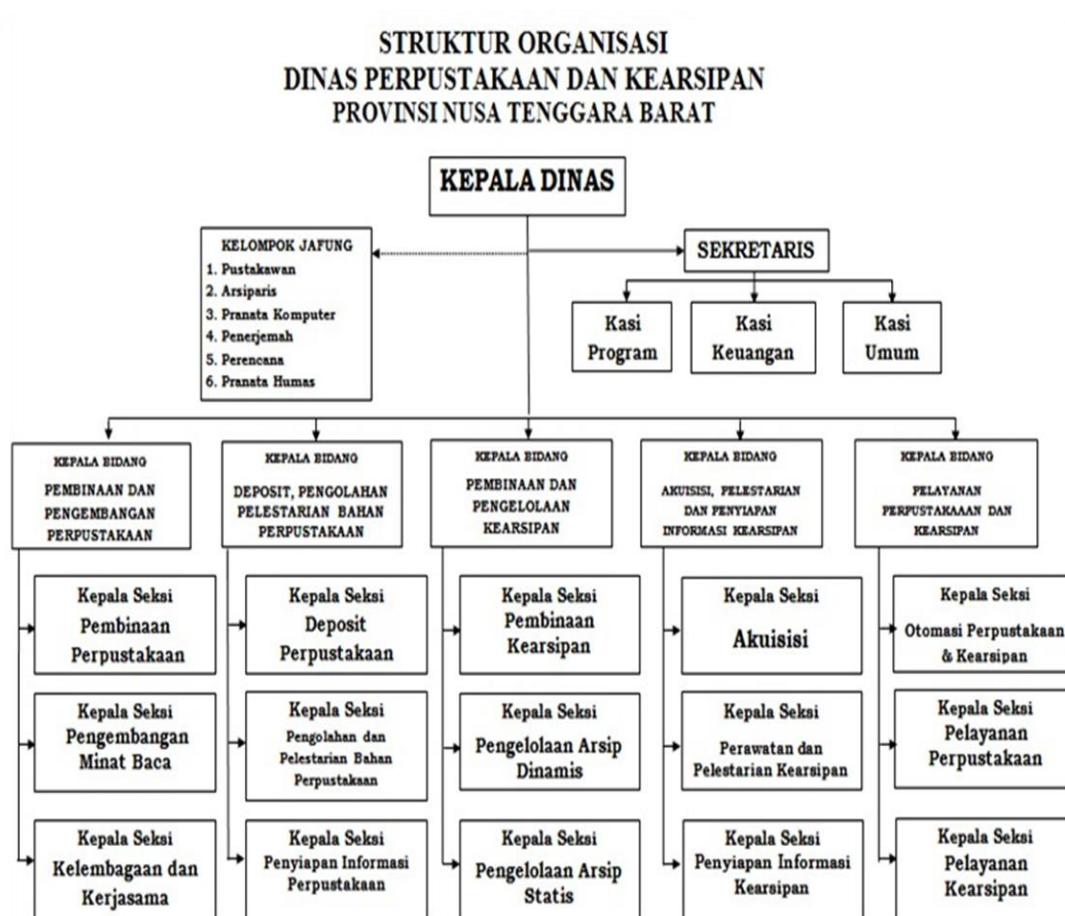
- 10) Melaksanakan diklat teknis dan fungsional perpustakaan.
- 11) Melaksanakan layanan seperti bahan referensi, manuskrip, multimedia, dan jaringan otomasi perpustakaan.
- 12) Menyelenggarakan kerjasama perpustakaan dan informasi ilmiah dengan instansi terkait.
- 13) Melakukan pekerjaan rumah tangga, perencanaan, keuangan dan kepegawaiann.

4.1.4 Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB yaitu sebagai berikut :



Gambar 4.1. Struktur Organisasi



4.1.5 Bidang-Bidang Kerja/Job Description.

- 1) Tugas Bidang Pengelola Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)/Tim Website, yaitu sebagai berikut :
 - (1) Melakukan pengumpulan seluruh Informasi Publik dari setiap bidang dan dalam lingkup DPKP NTB;
 - (2) Melakukan pengumpulan dan penyusunan informasi seluruh kegiatan dalam bentuk berita atau artikel dari setiap bidang lingkup DPKP NTB;

- (3) Melakukan klasifikasi Daftar Informasi Publik yang dikuasai lingkup DPKP NTB ;
 - (4) Membuat usulan draft Daftar Informasi Publik yang dikuasai lingkup DPKP NTB;
 - (5) Menyediakan dokumen informasi publik yang diminta oleh pemohon informasi publik dalam jangka waktu yang telah ditentukan oleh Undang-Undang;
 - (6) Mengumumkan informasi publik dan informasi kegiatan dari setiap bidang dan dalam lingkup DPKP NTB melalui media elektronik (website DPKP.ntbprov.go.id) dan media lainnya yang dapat diakses oleh publik.
- 2) Tugas Bidang Pendokumentasian dan Kearsipan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID/Tim Website), yaitu sebagai berikut:
- (1) mPengumpulan data dokumen dan arsip publik yang dikelola oleh masing-masing disiplin dan lingkup DPKPNTB
 - (2) Informasi publik dari seluruh elemen informasi publik yang dikelola oleh pelayanan publik NTB DPKP Dokumentasi dan pengarsipan.
 - (3) Draft laporan PPID untuk perpustakaan dan pelayanan kearsipan di Nusa Tenggara Barat.
- 3) Tugas Bidang Pelayanan Informasi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)/Tim Website, yaitu sebagai berikut :

- (1) Menerima permintaan informasi melalui Desk Layanan Informasi dan menyampaikannya kepada penanggung jawab tim PPID/Website di DPKPNTB.
 - (2) Mengumpulkan data mengenai permintaan informasi.
 - (3) Memberikan informasi publik kepada pemohon informasi melalui meja layanan informasi;
 - (4) Memberikan pelayanan informasi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
 - (5) Menerima keberatan tertulis dari pemohon informasi atau penolakan informasi yang tidak terpenuhi secara tertulis dan menyampaikannya kepada Pengawas PPID/Tim Website Dinas Perpustakaan dan Kearsipan NTB.
- 4) Wewenang Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID/Tim Website), yaitu sebagai berikut :
- (1) Mengkoordinasikan seluruh kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan NTB dalam memberikan pelayanan informasi publik;
 - (2) Meminta dan memperoleh informasi dari berbagai daerah di lingkungan Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam lingkup tugasnya;
 - (3) Menentukan atau menetapkan suatu informasi dapat/tidaknya diakses oleh publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
 - (4) Menolak memberikan informasi sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;

- (5) Menugaskan setiap bidang Perpustakaan dan Kearsipan Nusa Tenggara Barat untuk membuat, mengumpulkan, dan memelihara informasi dan dokumen untuk memenuhi kebutuhan organisasi dan memenuhi permintaan informasi publik.

4.1.6 Data Kepegawaian Berdasarkan Golongan, Pendidikan, Dan Jabatan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

Tabel 4.1. Data Kepegawaian Menurut Pendidikan

Pendidikan	ESELON				NON ESELON			JUM LAH	KET.
	I	II	III	IV	FUNGS.	STAF PNS	STAF PTT		
S3	-	-	-	-	-	-	-	-	
S2	-	1	3	1	4	-	-	9	
S1	-	-	3	16	24	13	2	58	
SARMUD/D 3	-	-	-	-	4	2	-	6	
SLTA	-	-	-	-	3	28	-	31	
SLTP	-	-	-	-	-	1	-	1	
SD	-	-	-	-	-	2	-	2	
JUMLAH	-	1	6	17	35	46	2	107	

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Ntb.

Tabel 4.2. Data Menurut Jabatan Fungsional

URAIAN	PANGKAT/GOL	JML
Pustakawan Madya	IV/c	2
Pustakawan Madya	IV/b	8
Pustakawan Madya	IV/a	3
Pustakawan Madya	III/d	1
Pustakawan Muda	III/d	4
Pustakawan Muda	III/c	3
Pustakawan Muda	III/b	1
Pustakawan Pertama	III/b	2
Pustakawan Penyelia	III/b	1
Pustakawan Pelaksana Lanjutan	III/b	1
Pustakawan Pelaksana Lanjutan	III/a	1

JUMLAH PUSTAKAWAN		27
Arsiparis Madya	IV/c	1
Arsiparis Muda	III/d	1
Arsiparis Mahir	III/b	1
Arsiparis Pelaksana	II/d	3
JUMLAH ARSIPARIS		6
Pranata Komputer Pertama	III/b	1
JUMLAH PRANATA KOMPUTER		1
Penerjemah Pertama	III/b	1
JUMLAH PENERJEMAH		1
TOTAL		35

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Ntb.

Table 4.3. Data Kepegawaian Menurut Gender (Jabatan).

JENIS KELAMIN	ESELON				NON ESELON			JUMLAH	KET.
	I	II	III	IV	FUNGSI	STAF PNS	STAF PTT		
Laki-Laki	-	1	5	10	15	26	2	59	
Perempuan	-	-	1	8	20	19	-	48	
JUMLAH	-	1	6	18	35	45	2	107	

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Ntb.

Tabel 4.4. Penyebaran Pegawai Di Masing-Masing Bidang.

Sekretariat/Bidang/Balai	PNS	PTT	JUMLAH
Sekretariat.	23	1	24
Bid. Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan.	9	-	9
Bid. Deposit, pengolahan dan pelestarian bahan perpustakaan.	7	1	8
Bid. Pelayanan perpustakaan dan kearsipan	13	-	13
Bid. Pengelolaan, pembinaan dan pengawasan kearsipan.	9	-	9
Bid. Perlindungan, penyelamatan, dan pelayanan kearsipan.	9	-	9

Jafung (pustakawan,arsiparis, prakom, dan penerjemah).	35	-	35
- Pustakawan	27		
- Arsiparis	6		
- Pranata computer	1		
- Penerjemah	1		
TOTAL	105	2	107

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Ntb.

4.1.7 Layanan Perpustakaan Yang Diatur Oleh Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

- 1) Layanan kartu tanda anggota peprustakaan.
- 2) Layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian).
- 3) Layanan referensi.
- 4) Layanan internet.
- 5) Layanan mobil perpustakaan keliling (MPK).
- 6) Layanan kunjungan berkelompok.
- 7) Layanan Deposit.

Fasilitas yang tersedia di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, meliputi :

- 1) Ruang baca.
- 2) OPAC (*Online public accses catalog*).
- 3) *Wi-fi*.
- 4) Rak penitipan (*Loker*).
- 5) CCTV.
- 6) Komputer.
- 7) AC (*Air Conditioner*).

4.1.8 Jam Kerja Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

Selam masa pandemic covid-19 Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB. Tetap memberikan pelayanan selama lima hari, dari Senin hingga Jumat dengan penerapan protocol kesehatan yang ketat. Berikut rincian jam layanan perpustakaan :

Hari	Jam Layanan	Istrahat
Senin s/d Kamis	08.00-16.00 WITA	12.30-13.30 WITA
Jum'at	08.00-15.30 WITA	11.30-12.30 WITA
Sabtu-Minggu	Libur	

Sumber :Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

4.1.9 Letak Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

Adapun lokasi penelitian ini, Terletak Di Jl. Majapahit, Dasan Agung Baru, Kec. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat.

4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB Memiliki Data Sektoral Bidang Pelayanan Perpustakaan Dan Kearsipan NTB, Sebagai Berikut :

Tabel 4.4 Data Jumlah Koleksi Perpustakaan.

NO	Klasifikasi Subyek DDC	TAHUN									
		S.d 2017		2018		2019		2020		2021	
		Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks
1.	000-Karya Umum	3770	8779	210	348	96	106	100	205	150	214

2.	100- Filsafat dan Psikolo gi	190 3	4358	65	152	36	39	47	85	64	82
3.	200- Agama	467 4	1133 6	156	392	90	92	246	548	285	401
4.	300- Ilmu Sosial	898 7	2402 4	570	147 1	254	305	398	748	786	1123
5.	400- Bahasa	180 5	3623	87	165	47	52	100	149	55	88
6.	500- Ilmu Murni	388 7	1151 3	323	125 3	98	110	88	166	62	90
7.	600- Ilmu Terapa n	112 91	2670 4	576	151 5	307	325	419	748	414	545
8.	700- Kesenia n dan Olahrag a	165 4	3699	138	440	38	54	91	167	48	80
9.	800- Kesusa steraan	364 8	6788	173	460	75	85	373	680	268	341
10.	900- Sejarah dan Geogra fi	236 6	5140	109	207	47	49	216	250	93	185
	Jumlah	43,9 85	105,9 64	2,40 7	6,4 03	1,0 88	1,2 17	2,07 8	3,74 6	2,2 25	3,149
Total											172.2 62

Sumber: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB

Pada table 4.1 diatas, dapat dijelaskan bahwa jumlah koleksi perpustakaan pada tahun 2017 dengan jumlah koleksi dengan judul sebanyak 43,985 dan eksplanasi 105,964, tahun 2018 jumlah koleksi dengan judul sebanyak 2,407 dan ekplanasi 6,403, pada tahun 2019 jumlah koleksi

perpustakaan dengan judul sebanyak 1,088 dan eksplanasi 1,217, sedangkan pada tahun 2020 jumlah koleksi perpustakaan dengan judul sebanyak 2,078 dan eksplanasi 3,746 dan pada tahun 2021 jumlah koleksi perpustakaan dengan judul sebanyak 2,225 dan eksplanasi 3,149. Jadi, total jumlah keseluruhan koleksi perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, pada tahun 2017-2021 sebanyak 172.262 koleksi perpustakaan.

Tabel 4.5 Data Anggota Perpustakaan

No	Jenis Anggota	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1.	Umum	532	445	361	439	481
2.	Pelajar	749	612	450	283	444
3.	Mahasiswa	7,135	9,478	6,085	5,301	6,982
	Jumlah	8,416	10,535	6,896	6,023	7,907

Sumber : R.Referensi+Inlislite

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas, dapat dilihat bahwa data anggota perpustakaan pada tahun 2017 dengan jenis anggota umum, pelajar, mahasiswa berjumlah 8,416 anggota, pada tahun 2018 sebanyak 10,535, pada tahun 2019 sebanyak 6,896, pada tahun 2020 sebanyak 6,023, sedangkan pada tahun 2021 sebanyak 7,907 anggota perpustakaan.

Dari penjelasan table diatas dapat diketahui data anggota perpustakaan paling tinggi ialah pada tahun 2018 dikarenakan pada tahun ini banyak mahasiswa yang melakukan kunjungan di perpustakaan dalam membutuhkan informasi untuk tugas kuliah, maupun untuk menambah wawasan, angka tertingginya ialah 10,535 anggota perpustakaan. Sedangkan pada tahun 2020 mengalami penurunan kunjungan anggota perpustakaan yaitu hanya 6,023 ini

dikarenakan karena pada saat itu mulai adanya covid-19 sehingga mengakibatkan kurangnya kunjungan anggota perpustakaan.

Tabel 4.6 Data Kunjungan Berdasarkan Jenis Layanan Perpustakaan

No	Jenis Layanan	Tahun				
		2017	2018	2019	2020	2021
1.	Umum	34,995	31,804	13,760	11,605	19,710
2.	Perpustakaan Keliling	1,576	1,623	1,653	1,525	546
3.	Layanan Internet	33,833	21,268	15,688	2,399	2,505
4.	Kunjungan Berkelompok	750	808	808	126	467
5.	Layanan Kearsipan	492	369	76	65	192
6.	Layanan Deposit	452	390	1,092	946	828
	JUMLAH	72,098	56,262	33,077	16,666	24,248

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

Berdasarkan table 4.3 diatas, dapat dilihat bahwa data kunjungan berdasarkan jenis layanan perpustakaan pada tahun 2017 berjumlah 72,098, pada tahun 2018 berjumlah 56,262, sedangkan pada tahun 2019 berjumlah 33,077, pada tahun 2020 berjumlah 16,666, dan pada tahun 2021 berjumlah 24,248 kunjungan berdasarkan jenis layanan.

Dari penjelasan table diatas dapat diketahui bahwa data kunjungan berdasarkan jenis layanan perpustakaan paling tinggi ialah pada tahun 2017 sebanyak 72,098 sedangkan yang paling rendah yaitu pada tahun 2020 sebanyak 16,666 kunjungan berdasarkan jenis layanan.

Table 4.7 Data Jumlah Pengunjung Pemanfaatan OPAC Periode 2021 s/d 2021 Berdasarkan Jenis Pencarian

No	Tahun	Jenis Pencarian	Jumlah Terminal Komputer	Jumlah Pengunjung
1	2021	Pencarian Sederhana	1	1402
	Total		1	1402

Sumber : Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.

Berdasarkan data jumlah pengunjung pemanfaatan OPAC berdasarkan jenis pencarian sederhana tahun 2021, bahwa jumlah pengunjung yang menggunakan OPAC 1402.

4.1.1 Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*).

Agar dapat mengetahui kualitas pelayanan menggunakan OPAC di dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB, peneliti menggunakan indicator teori pelayanan dari Atep 2003:31 yaitu ada 5 indikator : 1. Sikap (*attitude*), 2. kemampuan (*ability*), 3. Tindakan (*action*), 4. Perhatian (*attention*), 5. Tanggung jawab (*accountability*). Berikut ketentuan pelayanan yang baik menurut Atep 2003:31, yaitu :

1) Sikap (*attitude*)

merupakan perilaku yang wajib diperlihatkan ketika menghadapi pelanggan yang bisa disesuaikan dengan kondisi dan kemauan pengguna layanan.

Hakikat Pustakawan Berkaitan bagaimana sikap pustakawan dalam melaksanakan tugasnya, terutama dalam melayani pemustaka sebagai pengguna perpustakaan. Perilaku/sikap pustakawan ini juga berkaitan dengan moral, artinya kewajiban yang dilakukan oleh pustakawan berasal dari dirinya sendiri, bukan hanya karena tuntutan pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara informan dengan pertanyaan Bagaimanakah Sikap Pelayanan Pustakawan Dalam Hal Mengarahkan

Pengunjung Menggunakan Sistem Layanan OPAC, Informan menjawab sebagai berikut :

“Jadi sikap pelayanan pustakawan dalam mengarahkan pengunjung menggunakan system OPAC ini, sikapnya baik dalam memberikan dan mengarahkan pengunjung untuk mencari informasi di sistem opac yaitu dimana pustakawan ini sangat terlatih dan teraspek dalam memberikan pelayanannya kepada pengunjung”. (Bapak Ahmad Fathullah Staff Otomasi, 19-01-2022).

Senada dengan pernyataan diatas informan lain juga mengungkapkan sebagaimana berikut ini :

“Didalam pelayanan itu ada bimbingan pemustaka itulah peran pustakawan untuk membimbing pemustaka untuk memahami bagaimana cara atau pun menelusuri informasi yang ada di rak yaitu caranya bagaimana pustakawan itu membimbing serta mengarahkan pemustaka kebagian Opac disana pustakawan akan membimbing bagaimana cara menemukan subjek atau kebutuhan yang ingin dicari yang tersedia di sistem OPAC, jadi pustakawan disini tentu saja bersikap professional pada saat memberikan pelayanan kepada pengunjung karena itu memang sudah menjadi sikap yang harus dimiliki semua pustakawan”. (Ibu Nurlaelany Pustakawan Madya 19-01-2022).

Senada dengan pernyataan diatas informan lain juga mengungkapkan sebagaimana berikut :

“Sikap pustakawannya cukup baik saat melayani, bertanggung jawab, sopan juga mbak, kalau ada yang sulit kami mengerti mengenai penggunaan OPAC ini pustakawannya akan menjelaskan dan membimbing kami dengan baik”. (Hidayati Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Informan lain juga menyatakan :

“Sikap pustakawan disini sudah baik dan professional saat menjalankan pekerjaannya dan jika pun kami tidak tahu dimana letak buku yang dicari mereka akan mengarahkan kami di sitem opac, sehingga mempermudah kami untuk menemukan kembali buku yang dicari”. (Atin Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Senada dengan pernyataan diatas informan lain juga menyatakan :

“Menurut saya, sikap pustakawan disini sejauh ini sudah menunjukkan sikap yang profesionalitas dalam menjalankan tugas dan fungsinya dalam menggunakan system OPAC”. (Alji Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Dapat dilihat dari Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 8 dinyatakan bahwa pustakawan adalah seorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Pustakawan menyadari akan pentingnya menjaga perilaku pustakawan kepada masyarakat atau pemustaka untuk mengetahui sikap pelayanan yang diberikan pustakawan kepada pengunjung (Republika Indonesia, 2010:91).

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti bahwa pustakawan dalam hal melayani pengunjung dengan menggunakan OPAC sudah bersikap cukup baik dalam mengarahkan pengunjung untuk menggunakan sistem layanan opac, serta ramah dan professional berdasarkan profesinya. Sehingga pengunjung merasa lebih mudah dan cepat dalam mencari buku-buku koleksi di perpustakaan.

2) **Kemampuan (*ability*)**

merupakan kemampuan dalam keterampilan tertentu yang mutlak dibutuhkan untuk menunjang program layanan prima yang bisa meliputi pengetahuan dalam bidang kerja yang ditekuni.

Dalam pelayanan pengetahuan seorang pustakawan dalam bidangnya tersebut sangat dibutuhkan dalam dunia kerja. Oleh sebab itu,

dengan adanya kemampuan atau keterampilan yang tekuni oleh pustakawan maka akan menjamin terwujudnya layanan yang berkualitas. Sehingga pengguna atau pemustaka yang menikmati layanan yang diberikan tersebut merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan.

Berdasarkan hasil wawancara informan dengan pertanyaan bagaimana kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung dalam menggunakan OPAC ?

Informan Menyatakan Sebagai Berikut :

“....Jadi pelayanan disini tidak semua dari pustakawan dan ada juga yang dari Non pustakawan, tapi mereka sudah terlatih juga dan sudah terbiasa dan berpengalaman, jadi kalau pun mereka tidak mampu melayani sepenuhnya terhadap pemustaka itu mereka akan mengarahkan kepada kita yang lebih senior dan lebih paham”. (Ibu Nurlaelany Pustakawan Madya 19-01-2022).

Senada dengan pernyataan diatas informan lain juga menyatakan :

“Dalam memberikan pelayanannya pemustaka disini memiliki kemampuan di bidang-bidang nya. Jadi ketika ada pustakawan yang ingin mencari buku di OPAC, dan mereka tidak mengerti cara menggunakannya, disitu pustakawan akan mengajari pemustaka tersebut sampai mereka paham menggunakan OPAC sebagai layanan untuk mencari informasi atau koleksi yang dibutuhkan”. (Bapakahmad Fathullah Staff Otomasi, 19-01-2022)

Sehubung dengan pernyataan diatas informan lain juga menyatakan :

“Menurut pengamatan saya yang hampir tiap minggu kesini saya mengamati bahwa kemampuan pustakawan dalam merespon kebutuhan saya sebagai pemustaka berbeda-beda ada pustakawan yang sudah berpengalaman dan biasanya itu pustakawan senior dan ada juga pustakawan yang masih kaku dalam pelayanannya”. (Alji Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Selanjutnya pertanyaan kedua, apakah system layanan OPAC ini sudah berkerja dengan baik atau tidak dalam menemukan semua jenis informasi di perpustakaan ?

“.... Nggak terlalu sih karna terlalu susah juga menemukan letak rak buku nya yang ditunjukan di OPAC.” (Hidayati Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Informan lain juga menyatakan :

“Iya sudah berkerja dengan cukup baik sih, karna dengan adanya OPAC ini juga bisa membantu pemustaka dalam menemukan buku yang di butuhkan oleh kita sebagai pengunjung, tapi kadang-kadang kita juga mencari buku itu langsung ke rak buku nya karna tidak semua buku yang kita perlukan itu ada di OPAC”. (Atin Pengunjung Perpustakaan 20-02-2022)

Dapat dilihat dari teori Purwono (2013:55) profesionalisme pustakawan tercermin pada kemampuan (pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan), dalam mengelola dan mengembangkan pelaksanaan pekerjaan dibidang kepustakawanan serta kegiatan lainnya secara mandiri. Kualitas kerja inilah yang akan menentukan kemampuan mereka. Pustakawan profesional dituntut menguasai bidang ilmu kepustakaan, memiliki keterampilan dalam melaksanakan tugas/perkerjaan kepustakawan, melaksanakan tugas/perkerjaan dengan motivasi yang tinggi dilandasi oleh sikap dan kepribadian yang menarik, demi mencapai kepuasan pengguna/pengunjung.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan bahwa kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan terhadap pengunjung atau pemustaka sudah cukup baik, dari tanggapan informan lain juga menyatakan bahwa pustakawan disini ada yang sudah

berpengalaman di bidangnya dan ada juga yang masih kaku karena pustakawan disini ada juga yang bukan dari pustakawan (Non Pustakawan) tetapi mereka sudah terlatih dalam bidang-bidangnya. Dan ada juga informan yang menyatakan bahwa sistem layanan OPAC ini sudah berkerja cukup baik karena didalam system opac ini tidak semua koleksi-koleksi buku yang ada di perpustakaan ini terdapat di OPAC, sehingga pemustaka menggunakan 2 alternatif dalam menemukan koleksi buku yang dicari yaitu dengan menggunakan system Opac dan mencarinya langsung ke rak buku.

3) Tindakan (*action*)

Suatu tindakan dalam berbagai aktivitas yang nyata yang wajib dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Tindakan pustakawan dalam hal memberikan pelayanannya kepada pemustaka ialah dengan memberikan pelayanan yang terbaik, seperti bersikap ramah dan selalu membantu pemustaka ketika mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Tindakan pustakawan disini yaitu memberikan pelayanan yang terbaik serta mewujudkan keinginan pengunjung perpustakaan sehingga pemustaka merasa nyaman dan termotivasi untuk datang ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dengan pertanyaan berikut. Pada saat memberikan pelayanan. Seperti apa tindakan pustakawan dalam mewujudkan kebutuhan pengunjung ?

“Kalau berbicara tindakan kami itu menggunakan standar pelayanan, tentunya senyum, sapa, dan ramah-tamah. Jadi tindakan

pelayanan kami sebagai pustakawan dalam melayani pemustaka itu yaitu memberikan tindakan pelayanan terbaik kepada pengunjung dengan menunjukkan posisi-posisi tempat layanan OPAC nya atau pun tempat koleksi-koleksi buku”. (Bapak Ahmad Fathullah Staff Otomasi, 19-01-2022)

Senada dengan pernyataan diatas informan lain juga mengungkapkan sebagaimana berikut ini :

“...Kita selalu berusaha bagaimana kebutuhan pemustaka itu bisa terpenuhi, misalnya ada pemustaka yang berkunjung dia mencari buku tapi dia tidak menemukan buku yang dicarinya tersebut dan kami sebagai pustakawan langsung ambil tindakan mencari buku yang dibutuhkan pemustaka tsb, dan jika pun buku yang dicari tersebut belum juga ditemukan atau tidak ada di rak koleksi, kemudian kami akan memberi rujukan untuk ke referensi atau ketempat lain atau mungkin kami akan menghubungi langsung tempat yang ada koleksi buku yang dibutuhkan oleh pemustaka tersebut. Jadi kita disitu sebagai pustakawan akan berusaha memenuhi sesuai kebutuhan pengunjung, dimana ada kepuasan tersendiri bagi kami pemustaka dalam memenuhi kebutuhan pengunjung”.(Ibu Nurlaelany Pustakawan Madya 19-01-2022)

Selanjutnya di ikuti dengan pernyataan kedua yaitu Dengan adanya OPAC ini. Apakah mempercepat dan mempermudah anda dalam menemukan kembali koleksi buku yang ingin di cari ?

“Iya, tapi kadang-kadang OPAC ini bukan menjadi solusi untuk mempermudah kami menemukan kembali koleksi buku yang dicari karena ada juga nomor letak buku yang kami cari di opac itu, tidak sesuai dengan di rak koleksi”. (Hidayati Pengunjung Perpustakaan 20-02-2022)

Informan lain juga meyakini sebagai berikut :

“Kadang mempercepat dan kadang juga memperlambat kami si mbak, dalam mencari nomor letak koleksi buku yang ada di rak”. (Alji Pengunjung Perpustakaan 20-02-2022)

Menurut Kotler dalam Tjiptono (2001:6), pelayanan (jasa) adalah tindakan atau kegiatan yang pada dasarnya tidak berwujud fisik yang

didatangkan ke satu pihak kepada pihak lain sehingga mendatangkan kepuasan dan kemanfaatan bagi pengguna.

Dari hasil wawancara peneliti dengan informan bahwa, tindakan pustakawan dalam mewujudkan kebutuhan pengunjung sudah cukup baik, dimana pustakawan di perpustakaan memberikan pelayanan yang terbaik untuk pengunjung nya, dimana ada kepuasan tersendiri bagi pustakawan dalam mewujudkan kebutuhan pemustaka.

Rata-rata pemustaka juga menyatakan bahwa dengan adanya OPAC ini cukup mempercepat dan mempermudah mereka dalam menemukan koleksi-koleksi buku yang di cari.

4) Perhatian (*attention*)

Adalah suatu kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan.

Konsep perhatian pustakawan disini diarahkan untuk memberikan sikap kepedulian penuh terhadap pemustaka atau pengunjung perpustakaan ialah dengan memberikan perhatian serta memahami kebutuhan pengunjung perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dengan pertanyaan berikut. Apakah dalam pelayanannya pustakawan memberikan perhatian mengenai kebutuhan dan keinginan pengguna dalam mencari koleksi buku di system OPAC ?

“...Jadi, secara tidak langsung kami disini memberikan pelayanan tentunya dalam memberikan pelayanan itu kami tahu pemustaka itu

membutuhkan informasi, jadi sebaik mungkin kami akan melayani dengan pelayanan terbaik dengan menunjukannya dan mengarahkannya.” (Bapak Ahmad Fathullah Staff Otomasi, 19-01-2022)

Senada dengan pernyataan diatas informasi lain juga menyatakan sebagai berikut :

“Kami sebagai pustakawan akan memberikan perhatian sebaik mungkin kepada pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan.” (Ibu Nurlaelany Pustakawan Madya 19-01-2022)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat dari teori Fatmawati dalam Suwarno (2009:142), perhatian yang dimaksud adalah sikap keberpihakan pustakawan untuk melibatkan diri dalam membantu pemustaka yang kesulitan serta perhatian kepada koleksi dan peduli terhadap pengguna atau pengunjung perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara diatas, bahwa dalam pelayanannya pustakawan sudah pasti memberikan perhatian sebaik mungkin terhadap pelayanannya dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

5) Tanggung Jawab(*accountability*)

ialah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Dalam pelayanan bentuk tanggung jawab sangat diperlukan sebagai wujud kepedulian pemberi layanan terhadap pelanggan sehingga pengguna layanan merasa senang dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara informan dengan pertanyaan berikut.
Apakah pustakawan bertanggung jawab ketika terjadinya kerusakan dalam menggunakan system OPAC ?

“Misalnya ada kendala atau kerusakan dalam menggunakan OPAC kami aka kembalikan ke ahlinya disini ada bagian IT nya yaitu di otomasi, nanti kita akan menghubungi mereka dan merekan aka langsung menanganinya karna itu hal yang biasa”. (Ibu Nurlaelany Pustakawan Madya 19-01-2022)

Informan lain juga menyatakan sebagai berikut :

“Jadi, jika terjadi kerusakan dalam menggunakan system OPAC disini ada bidang otomasi yang menangani semua computer-komputer yang ada termasuk OPAC nya, server nya, jadi kalau terjadi kerusakan yangdisebabkan oleh pengunjung jadi kita secara otomatis akan di perbaiki oleh kami disini bagian otomasi, secara langsung bahwa kalau ada kerusakan itu ditanggulangi oleh pustakawan”. (Bapakahmad Fathullah Staff Otomasi, 19-01-2022)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat dari teori menurut Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tanggung jawab yang dimaksud adalah pimpinan penyelenggara pelayanan atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan disini bertanggung jawab atas kerusakan sistem-sistem informasi yang ada di perpustakaan, jadi disana ada bagian yang menangani misalkan terjadinya kerusakan di computer-komputer yang ada termasuk OPAC, dan servernya, bagian yang bertanggungjawab menangani tersebut yaitu otomasi.

4.2.2 Faktor Penghambat Dalam Menggunakan OPAC (*Online Public Acces Catalog*).

Dalam penyelenggaraan pelayanan menggunakan OPAC di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, terdapat faktor-faktor penghambat meliputi sebagai berikut :

4.2.2.1.Kurangnya Fasilitas Komputer Sebagai Layanan Penelusuran Koleksi-Koleksi Buku Di OPAC.

Opac merupakan sistem katalog terpasang yang dapat di akses secara umum oleh pengguna untuk mencari koleksi-koleksi buku yang ada di perpustakaan dan untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya-karya tertentu untuk mendapatkan informasi dan lokasi buku yang di cari.

Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan NTB sendiri yang menjadi faktor hambatan dalam menggunakan OPAC yaitu keterbatasan jumlah komputer, dimana disana hanya memiliki satu komputer saja sebagai layanan penelusuran koleksi-koleksi buku.

Berdasarkan hasil wawancara informan mengenai faktor-faktor penghambat dalam menggunakan OPAC, informan menjawab sebagai berikut:

“Yang menjadi kendala disini itu dalam menggunakan opac yaitu pertama keterbatasan komputer untuk membuka OPAC, karena sejauh ini kita hanya mempunyai 1 komputer saja untuk mengakses OPAC. Namun walaupun pengunjung ramai bias memakai komputer di tempat pembuatan kartu anggota”.(Ibu Nurlaelany Pustakawan Madya 19-01-2022)

Informan lain juga menyatakan bahwa :

“Menurut saya faktor penghambat menggunakan OPAC ini kurangnya fasilitas komputer sebagai layanan OPAC dimana computer untuk mengakses opac ini hanya ada 1 komputer saja, tapi meskipun begitu kami mencari bukunya itu cukup beberapa menit dalam menemukan buku yang kami cari di OPAC”.(Hidayati Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Dalam UU Nomor 43 Tahun 2007 pasal 19 ayat 1 mengenai sarana dan prasarana perpustakaan yang dimaksud harus memenuhi aspek teknologi, aspek konstruksi, ergonomis, dan lingkungan, longkungan, kecukupan, efisiensi dan efektivitas.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi yang peneliti dapatkan dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata informan menyatakan salah satu faktor penghambat dalam menggunakan OPAC sebagai sarana temu kembali informasi yaitu jumlah computer sebagai layanan OPAC tidak memadai dimana hanya ada 1 komputer saja sebagai sarana untuk mengakses informasi koleksi-koleksi buku yang ada di perpustakaan. Namun meskipun begitu, jika pengunjung ramai, pengunjung bisa memakai computer di tempat kartu anggota sebagai layanan OPAC.

4.2.2.2. Kurangnya Kemampuan Dan Kesadaran Pengunjung Dalam Memanfaatkan Sistem OPAC.

Banyak faktor yang melatar-belakangi kemampuan pengguna dalam memanfaatkan OPAC, ialah pengunjung yang gaptek (gagap teknologi) dan salah satu faktor yang cukup dominan melatar-belakangi penggunaan OPAC adalah minat itu sendiri. Akan sulit menjadikan OPAC sebagai suatu media informasi di perpustakaan apabila penggunanya tidak berminat dan tidak memiliki kesadaran untuk memanfaatkannya.

Berdasarkan hasil wawancara informan mengenai faktor-faktor penghambat dalam menggunakan OPAC, informan menjawab sebagai berikut:

“Jadi berbicara faktor penghambat, opac ini suatu sistem layanan terintegrasi, jadi hal yang pertama menjadi faktor penghambat yaitu pengunjung yang gptek yang tidak tahu menggunakan teknologi terbaru saat ini serta memanfaatkannya”.(Ibu Nurlaelany Pustakawan Madya 19-01-2022)

Sehubungan dengan pertanyaan di atas Informan lain juga menyatakan sebagai berikut :

“Kalau saya dari awal menggunakan OPAC ini saya belajar sendiri, saya selama ini kurang paham tentang computer dan sebagainya, saya hanya tahu dari teman-teman yang lebih tahu”. (Atin Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Berdasarkan pertanyaan di atas juga Informan lain juga menyatakan sebagai berikut :

“Saya waktu awal menggunakan OPAC sebagai penelusuran koleksi buku saya tidak begitu paham cara mengaksesnya, dan saya meminta bantuan ke pustakawan untuk mengarahkan serta mengajari saya sampai saya bisa”. (Alji Pengujung Perpustakaan 20-02-2022)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dapat disimpulkan bahwa kurangnya kesadaran pengguna dalam memanfaatkan aplikasi ini karena masih ada pengunjung yang Gptek (gagap teknologi) yang tidak mengetahui penggunaan teknologi terbaru saat ini bahkan ada juga informan yang menyatakan mereka mencoba sendiri menggunakan OPAC atau bertanya kepada teman yang mereka anggap lebih tahu tentang penggunaan fasilitas OPAC. Hal ini juga di katakana oleh informan lain

yang mengetahui tentang penggunaan OPAC dengan cara belajar dari informasi penggunaan atau bertanya langsung ke pustakawan.

4.2.2.3. Standar Koleksi Perpustakaan yang ter input Di Sistem OPAC.

OPAC telah menjadi salah satu perkembangan teknologi yang paling cepat dalam membantu pekerjaan di perpustakaan, serta memudahkan pengguna untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Dimana pengguna bisa mencari koleksi yang ada di perpustakaan hanya dapat dengan memasukan nama pengarang, topic atau pun keyword nya. Dalam OPAC terdapat berbagai informasi terkait koleksi tersebut misalnya terkait nomor rak buku yang di cari, nama pengarang, tahun terbit, penerbit, dll. Dengan hal tersebut OPAC dianggap sangat penting dalam menunjang memudahkan pengunjung mencari informasi yang dicari.

Dengan pentingnya peran OPAC di perpustakaan masih terdapat kendala yang terjadi pada OPAC khususnya saat input data, dimana data koleksi yang terdapat di OPAC kurang lengkap bahkan kurang sesuai.

Berdasarkan hasil wawancara informan mengenai faktor-faktor penghambat dalam menggunakan OPAC, informan menjawab sebagai berikut:

“...Iya pada saat saya mencari informasi yang ingin saya cari di OPAC, saya tidak menemukan koleksi buku yang saya cari itu di OPAC tetapi ketika saya melakukan penelusuran langsung ke rak buku yang saya cari itu ada....”. (Hidayati Pengunjung Perpustakaan 20-02-2022)

Berdasarkan pertanyaan di atas Informan lain juga menyatakan sebagai berikut :

“Diharapkan agar koleksi-koleksi perpustakaan yang di input dalam OPAC itu dilengkapi lagi, karena dalam pencariannya itu

bermasalah, kadang buku yang sudah diatur dalam system opac itu sudah “tersedia” tapi ketika ditelusuri di rak hasil pencarian buku itu jadi “tidak tersedia”.(Alji Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Senada dengan pertanyaan di atas Informan lain juga menyatakan sebagai berikut :

“ Kadang kebutuhan yang diinginkan ketika mencari informasi di OPAC itu tidak sesuai harapan, karena mungkin saja buku yang ada dalam OPAC ini masih belum banyak terinput kepakalan data”. (Atin Pengunjung Perpustakaan 20-01-2022)

Dari hasil wawancara diatas dapat dilihat dari teori yang dijelaskan dalam UU Nomor 14 Tahun 2007 tentang standar koleksi perpustakaan yaitu semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, karya rekam, dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan yang dihimpun, diolah, dan dilayanan. (Kepala perpustakaan Nasional RI Nomor 14 tahun 2017 tentang standar nasional perpustakaan Khusus).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa data koleksi yang terdapat di OPAC kurang lengkap bahkan kurang sesuai, karena di temukan koleksi di rak tetapi tidak ditemukan di OPAC, hal ini disebabkan karena terdapat ada beberapa koleksi perpustakaan yang belum di input dalam OPAC, selain itu informan lain juga menyatakan bahwa terdapat koleksi yang tersedia di OPAC tetapi saat di lihat di rak koleksi buku yang dicari tidak ada ata tidak tersedia.

4.2.2.4. Standar Sumber Daya Manusia

1) Komunikasi

Komunikasi menjadi sangat penting dalam dunia perpustakaan karena komunikasi selalu terjadi dalam segala aktivitas yang melibatkan setiap individu yang ada di perpustakaan baik secara lisan maupun tulisan. Namun di perpustakaan masih terdapatnya pustakawan yang kurang bakat dalam komunikasi.

Berdasarkan dari hasil wawancara terhadap informan mengenai kurangnya bakat pustakawan dalam berkomunikasi yaitu sebagai berikut :

“Sejauh ini masih ada beberapa pustakawan yang tidak begitu berkomunikasi kepada pemustaka karna itulah mereka tidak begitu paham dengan dunia perpustakaan “. (Ibu Nurlaeny Pustakwan Madya 19-02-2022)

Informan lain juga menyatakan sebagai berikut :

“Ya ada beberapa pustakawan yang tidak begitun bias berkomunikasi yang baik kepada kami, mungkin ini dikarenakan mereka tidak begitu paham dengan dunia perpustakaan”. (Alji Pengunjung Perpustakaan 20-02-2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas peneliti menyimpulkan bahwa ada beberapa pustakawan yang tidak begitu bias dalam berkomunikasi yang baik dalam pengguna perpustakaan. Dalam mengarahkanserta membimbig pemustaka. Pustakawan yang dapat melaksanakan komunikasi yang baik

kepada pengunjung akan membuat pemustaka tersebut merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

2) Kompetensi

Kompetensi yang dimiliki pustakawan akan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan pustakawan tersebut berkualitas, maka pemustaka akan merasa senang dan termotivasi untuk berkunjung ke perpustakaan.

“Karna disini tidak semua yang dari pustakawan dan ada juga yang dari non pustakawan, meskipun begitu mereka sudah diberikan pelatihan khusus mengenai perpustakaan jika mereka tidak mengerti mengenai kebutuhan pengunjung mereka akan mengarahkan kepada kami yang lebih senior atau mengetahui”. (Ibu Nurlaeny Pustakawan Madya 19-02-2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa ada beberapa pustakawan yang tidak begitu paham dengan dunia perpustakaan karna masih ada pustakawan yang dari non pustakawan meskipun begitu jika mereka tidak paham dalam memenuhi kebutuhan pengunjung mereka akan meminta bantuan kepada pustakawan yang lebih tahu.

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil wawancara pada bab-bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Kualitas pelayanan menggunakan OPAC pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, berdasarkan indikator teori pelayanan, bahwa sikap pelayanan pustakawan kepada pemustaka untuk, indikator kemampuan, tindakan, sistem layanan OPAC, system OPAC cukup baik dalam mempercepat dan mempermudah pengunjung pada saat mencari koleksi-koleksi buku yang dicari, indikator perhatian sudah baik dalam pelayanan memberikan perhatian untuk memenuhi kebutuhan pengunjungnya, indikator tanggung jawab pustakawan terhadap pelayanannya sudah baik karena jika terjadi kerusakan system-sistem layanan informasi di perpustakaan pustakawan yang bertanggung jawab atas itu adalah bagian otomasi.
- 2) Faktor penghambat dalam menggunakan OPAC yaitu kurangnya komputer dimana di perpustakaan ini hanya ada satu komputer saja sebagai alat untuk mengakses informasi kolek-koleksi buku yang ada di perpustakaan, kemudian kurangnya kesadaran pengunjung dalam memanfaatkan aplikasi ini karena masih ada juga pengunjung yang gaptek (gagap teknologi) yang tidak mengetahui penggunaan teknologi terbaru saat ini. Lalu koleksi perpustakaan yang tidak terdapat di data OPAC. Terdapat kurangnya bakat

pustakawan dalam berkomunikasi, serta terdapatnya pustakawan yang tidak begitu mahir dalam dunia perpustakaan. Serta sanksi yang akan didapat pemustaka jika telat mengembalikan buku yaitu dengan memberikan sanksi untuk tidak meminjam buku sesuai dengan berapa lama waktu pemustaka tidak mengembalikan buku tersebut.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan peneliti memberikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan untuk kedepannya pelayanan bisa lebih baik lagi, yaitu :

- 1) Pihak Pustakawan Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB untuk lebih tingkatkan lagi pelayanannya, agar pengunjung bisa lebih menikmati fasilitas pelayanan yang di berikan oleh pustakawan.
- 2) Pihak Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB, agar bisa menambah computer layanan OPAC sebagai sarana mencari informasi koleksi-koleksi buku di perpustakaan.
- 3) Pihak pustakawan untuk melakukan sosialisasi penggunaan OPAC terhadap pengunjung, mengingat ada beberapa pengunjung yang gaptek, supaya mencapai keefektifan dalam penggunaan OPAC itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Atep. A. B. (2003). *Dasar-Dasar PelayananPrima*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka.
- Conny. R. Semiawan. (2010). *Metode penelitian kualitatif*. Jakarta : Grasindo.
- Darmono. (2007). *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen Dan Tata Kerja*. Jakarta : Grasindo.
- Edi, F. R. S. (2016). *Teori Wawancara Psikodignostik*. Penerbit : Leutikaprio.
- Fatta, A. H. (2007). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hanafi, Roihan. (2017). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Online Public Accses Catalogue (OPAC) (Studi Eksplanatif Pengaruh Efektivitas, Efisiensi Dan Kualitas Terhadap Kinerja OPAC Di Perpustakaan) Universitas Trunojoyo Madura*. Diakses melalui <https://repository.uair.ac.id>. Diakses pada tanggal 23 November 2021, pukul 14.20 WITA.
- Hasibuan, Malayu. (2005). *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Hasugian, Joner. (2009). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Medan : USU Press.
- Hasugian, Jonner. (2007). *Katalog Perpustakaan Dari Katalog Manual Sampai OPAC*. Medan : UPT. Perpustakaan USU.
- Hidayati, R. I. (2015). *Analisis Kinerja OPAC Sebagai Media Temu Kembali Informasi*. Diakses melalui <http://repository.unair.ac.id>. Pada tanggal 23 November 2021, Pukul 14.23 WITA.
- Jauzi, Ahmad. (2015). *Pemanfaatan Katalog Online (OPAC) SIP MARC Oleh Pemustaka Di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta*. Diakses melalui <https://repository.uinjkt.ac.id>. Diakses pada tanggal 20 November 2021, Pukul 16.30 WITA.
- Kasmir. (2005). *Etika customer service*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.

Kepala perpustakaan nasional republic Indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang standar nasional perpustakaan khusus. Diakses melalui <https://www.perpusnas.go.id/>. Pada tanggal 4 februari 2022 pukul 12.43 WITA.

Khotimah, Husnul. 2016. *Pelaksanaan Program Pelayanan Kesehatan Peduli Remaja (PKPR) dalam Mendukung Ketahanan Pribadi Reamaja*. Jurnal Universitas Aisyiyah, Yogyakarta. Diakses melalui <https://bit.ly/38q11JC> pada tanggal 07 November 2020 jam 17.00 Wita.

Lasa, dkk. (2020). *New Normal Innovations*. Yogyakarta : Grama Surya.

Munthe. S. N. (2019). *Tingkat Kepuasan Pengguna OPAC Dengan Metode End User Computing Statisfaction (EUCS) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh*. Diakses melalui <https://repository.ar-raniry.ac.id>. Diakses pada tanggal 20 November 2021, Pukul 16.33 WITA.

Nugroho. A. A., Isnainy. A. N. (2010). *Penggunaan Aplikasi Opac Untuk Meningkatkan Kualitas Manajemen Pelayanan Perpustakaan*. Vol. 1, No. 1, 2020.

Nurpesia, A., Rohmiyati, Y. (2013). *Peran Perpustakaan Anak Dirumah Sakit Kanker Darmais Jakarta*. Vol. 2, No. 3, September 2013.

Pratiwi, Titis. (2016). *Analisis Kualitas OPAC (Online Public Accses Catalogue) Menurut Pemustaka Dipusat Sumber Belajar (PSB) Universitas Ahmad Dahlan Kampus I Yogyakarta*. Diakses melalui <http://digilib.uin.suka.ac.id>. Pada tanggal 18 November 2021, Pukul 20.03 WITA.

Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sinabela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Singaribun, Masri. (2013). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES.

Supriyono. (2005). *Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis*. Yogyakarta: BPFEUGM.

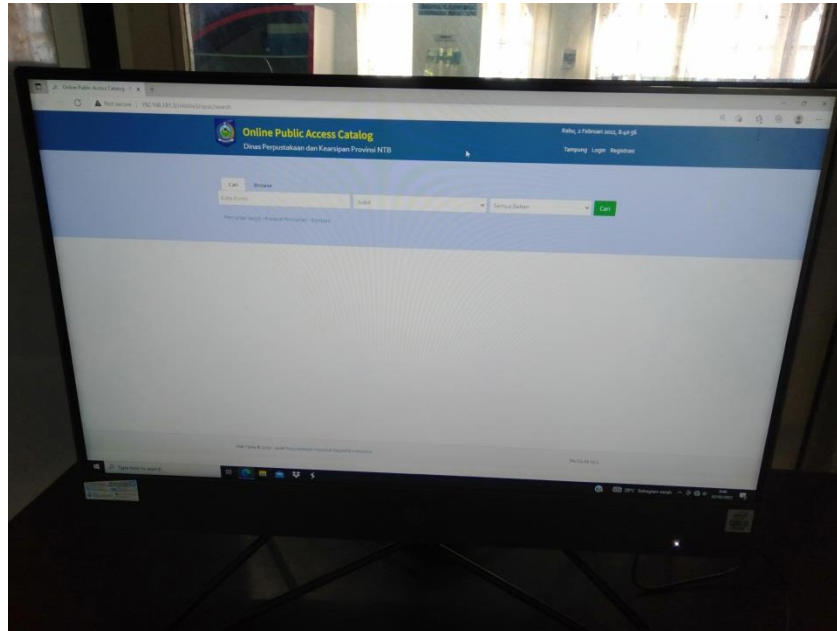
Suryati. (2015). *No title manajemen pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish.

- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suwarno, Wiji. (2011). *Perpustakaan dan Buku*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Suyanto. (2005). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta : Prenada.
- Tjiptono. (2006). *Manajemen Pemasaran Dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta : BPFE.
- Tjiptono, Fandy. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andy offset.
- Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007. Tentang Perpustakaan.
- Yamit, Zulian. (2001). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Yogyakarta : Ekonesia.
- Yusuf, Pawit. M. (2009). *Ilmu Perpustakaan, Komunikasi, dan ke pustakaan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yusuf, Pawit. M. (2013). *Ilmu Informasi, Komunikasi, Dan Kepuasan*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Yuliani, W. (2018). *Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling*. Vol. 2, No. 2, 2018.



LAMPIRAN-LAMPIRAN

Dokumentasi Komputer Layanan OPAC



Dokumentasi Pengunjung Menggunakan OPAC



Dokumentasi Penulis Dengan Informan









**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad AINUN NADIRA No. 1 Telp. 639180-633723
Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

**LEMBAR CATATAN REVISI UJIAN SEMINAR SKRIPSI
ADMINISTRASI PUBLIK**

Pada Hari ini **Rabu** Tanggal **Sembilan** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua**, Dosen Pembimbing Proposal Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik FISIP UMMAT, menghadiri seminar proposal mahasiswa:



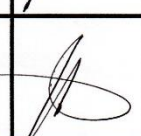


Nama : **AINUN NADIRA**
NIM : **218110070**
Jurusan : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Judul Proposal : **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN OPAC (ONLINE PUBLIC ACCSES CATALOG) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB**

Catatan untuk revisi Ujian Akhir Skripsi dari dosen pembimbing adalah sebagai berikut:

DOSEN PEMBIMBING	CATATAN YANG PERLU DIREVISI
Penguji Ketua, <u>Dr. H. Muhammad Ali, M.Si</u> NIDN. 0806066801	<i>Perbaiki tabel cel pubsta - keti Buku panduan</i>
Penguji Anggota 1, <u>Iskandar, S.Sos, MA</u> NIDN. 0802048904	
Penguji Anggota 2, <u>Iwin Ardyawin, S.Sos, MA</u> NIDN. 0818059002	


LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : AINUN NADIRA
 Nim : 218110070
 Konsentrasi : Pembangunan
 Dosen Pembimbing II : Iskandar, S.sos., M.A

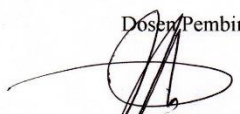
No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.			Taluk pambek revisi	
2.			Data Di lapur Data Jomura	
3.			Toni pandeuk hasil fatur	
4.			Kesimpulan di sua sahur Rumus musalat	
5.			All	

Mataram, 31 Januari 2022

Mengetahui
 Prodi Adm Publik
 Ketua



 (Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP)
 NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing II


 (Iskandar, S.sos., M.A)
 NIDN. 0802048904


LEMBAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : AINUN NADIRA
Nim : 218110070
Konsentrasi : Pembangunan
Dosen Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Ali, M. SI

No	Hari dan Tanggal		Materi Konsultasi	Paraf Pembimbing
	Masuk	Keluar		
1.				
2.				
3.				
4.				
5.	7/2-22		ace wka ujian abhi	

Mataram, 31 Januari 2022

Mengetahui
Prodi Adm Publik
Keua


✓ (Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP)
NIDN. 0822048901

Dosen Pembimbing I


(Dr. H. Muhammad Ali, M. SI)
NIDN. 0806066801

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AINUN NADIRA**
Nomor Mahasiswa : 218110070
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	3,5	7	
2	Latar Belakang / Alasan	2	3,5	7	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3,5	7	
4	Methodologi	3	3,5	10,5	
5	Penyajian Data	3	3,5	10,5	
6	Analisa Data	4	4	16	
7	Kesimpulan	2	4	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	3,5	10,5	
9	Bahasa	2	3,5	8	
10	Sikap	2	3,5	8	
JUMLAH		25			

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92,5}{25} = 3,7$$

Mataram, 9 Februrari 2022

Penguji Ketua,


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AINUN NADIRA**
Nomor Mahasiswa : 218110070
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	4	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	4	8	
3	Wawasan Pengetahuan	2	3	6	
4	Methodologi	3	4	12	
5	Penyajian Data	3	4	12	
6	Analisa Data	4	3	12	
7	Kesimpulan	2	3	6	
8	Konsistensi Bahasa	3	4	12	
9	Bahasa	2	4	8	
10	Sikap	2	4	8	
JUMLAH		25		92	

$$\text{IPK} : \frac{\text{TOTAL BN}}{\text{TOTAL B}} = \frac{92}{25} = 3.6$$

Mataram, 9 Februrari 2022

Penguji Anggota 1,



Iskandar, S.Sos. MA
NIDN. 0802048904

Lampiran : Berita Acara Ujian Skripsi Sarjana Lengkap Strata Satu Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : **AINUN NADIRA**
Nomor Mahasiswa : 218110070
Jurusan : Urusan Publik
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

NO	KOMPONEN	BOBOT	NILAI	B X N	KET.
1	Sistematika	2	8	8	
2	Latar Belakang / Alasan	2	6	6	
3	Wawasan Pengetahuan	2	8	8	
4	Methodologi	3	9	9	
5	Penyajian Data	3	12	12	
6	Analisa Data	4	12	12	
7	Kesimpulan	2	8	8	
8	Konsistensi Bahasa	3	12	12	
9	Bahasa	2	12	12	
10	Sikap	2	6	6	
JUMLAH		25		83	

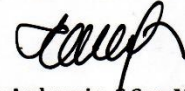
TOTAL BN

IPK: ----- =

TOTAL B

Mataram, 9 Februrari 2022

Penguji Anggota 2,



Iwin Ardyawin, S.Sos, MA

NIDN. 0818059002



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
STATUS TERAKREDITASI "B"**

Jalan K. H. Ahmad AINUN NADIRA No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram
E-mail : fisipol.ummat@gmail.com

BERITA - ACARA

Pada hari ini **Rabu** Tanggal **Sembilan** Bulan **Februari** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Dua** telah diselenggarakan **Ujian Skripsi** bertempat di Ruang Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram (UMMAT) dan dinyatakan ~~LULUS / TIDAK LULUS~~ dengan predikat ~~CUKUP / MEMUASKAN / SANGAT MEMUASKAN~~ CUM LAUDE, Mahasiswa :

Nama : **AINUN NADIRA**
Nomor Mahasiswa : **218110070**
Konsentrasi : **Administrasi Pembangunan**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**
Universitas Muhammadiyah Mataram
Judul Skripsi : **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN MENGGUNAKAN OPAC (ONLINE PUBLIC ACCSES CATALOG) DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB"**


Rekap Nilai dari masing-masing Dosen Penguji sebagai berikut :

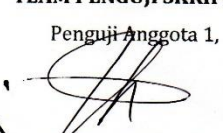
No	Nama Dosen Penguji	Jabatan	Indeks Prestasi
1	Dr. H. Muhammad Ali, M.Si NIDN. 0806066801	Penguji Ketua	3.7
2	Iskandar, S.Sos, MA NIDN. 0802048904	Penguji Anggota 1,	3.6
3	Iwin Ardyawin, S.Sos, MA NIDN. 0818059002	Penguji Anggota 2,	3.56
TOTAL			

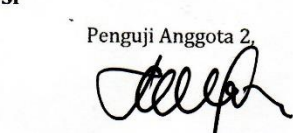
Jumlah Ip = **10.86**
IPK : ----- = **3.62**
Jmlh Penguji **3**

Mataram, 9 Februrari 2022

TEAM PENGUJI SKRIPSI

Penguji Ketua : 
Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

Penguji Anggota 1, : 
Iskandar, S.Sos, MA
NIDN. 0802048904

Penguji Anggota 2, : 
Iwin Ardyawin, S.Sos, MA
NIDN. 0818059002



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN

Jl. Majapahit No. 9 ☎ (0370) 631585 - 633002 📠 (Fax) 0370-622502 (Pusat)
Jl. Achmad Yani Km. 7 Bertais Narmada ☎ (0370) 671877 (Depo/Gudang)

MATARAM

Kode Pos 83125 (Pusat)

Kode Pos 83236 (Depo)

Mataram, Februari 2022

Nomor : 041/ 61.2/DPKP.NTB/2022
Lampiran : -
Hal : Keterangan Telah
Melaksanakan Penelitian

Yth. Kepada
AINUN NADIRA
Ling. Kandaidua Barat RT
001/ RW 001 Desa Kandani II,
Kec. Woja, Kab. Dompu
di -

TEMPAT

Dengan hormat,

Menunjuk surat Rekomendasi Penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Nusa Tenggara Barat Nomor : 070/054/I/R/BKBPDN/2022 tanggal 5 Januari 2022. Pada prinsipnya telah melaksanakan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dengan judul **Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan OPAC (Online Public Acces Catalog) Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB.**

Adapun lamanya waktu penelitian sesuai dengan permohonan, sejak bulan Januari s/d Februari 2022.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan terimakasih.

a.n Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB
Kepala Bidang Pembinaan dan Pengembangan
Perpustakaan



CHALID TOHASOANG BULU, S.IP

Pembina (IV/a)

NTB-19720121 199403 1 013