

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil analisa latar belakang dan permasalahan diatas, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas layanan terhadap jumlah pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sangat berpengaruh. Hal itu dapat dilihat dari 7 aspek indikator yang digunakan oleh peneliti semua terlaksana walaupun masih ada yang belum maksimal yaitu, indikator penampilan, tepat waktu dan tepat janji, kesopanan dan ramah. Hal ini disebabkan oleh pustakawannya yang masih belum maksimal dalam memberikan layanan kepada pemustaka seperti halnya pustakawan tidak memperhatikan bagaimana seharusnya bersikap di depan pengunjung agar pengunjung merasa senang dan nyaman sehingga ingin berkunjung lagi ke perpustakaan seperti halnya SDM merupakan ujung tombak didalam perpustakaan. Dan pustakawan juga kurang memperhatikan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, terutama pada saat siang dikarenakan pada saat jamnya buka pustakawannya belum ada sehingga menyebabkan pemustaka menunggu lama di luar.
2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sebagai berikut yaitu, anggaran yang masih kurang untuk pengadaan koleksi, sarana prasarana dan lain sebagainya, koleksi yang masih kurang jika di bandingkan dengan

jumlah masyarakat yang ada di kota Mataram, sarana prasarana yang masih kurang memadai dalam meningkatkan kualitas layanan yang ada di perpustakaan kota Mataram, ahli IT yang masih belum ada, promosi yang masih kurang, padahal yang dimana promosi yang berkelanjutan sangat perlu dilakukan, dan lokasi yang kurang strategis

## 5.2. Saran

Seharusnya anggarannya di sesuaikan dengan kebutuhan yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dan koleksinya juga sebaiknya ditambahkan lagi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Mengenai sarana dan prasarana sebaiknya lebih dioptimalkan lagi demi meningkatkan kunjungan dan kenyamanan pengunjung, dan untuk SDMnya seharusnya di tambahkan lagi terutama untuk tenaga ahli IT. Dan untuk promosi sebaiknya tetap dilakukan secara terus menerus atau bahkan mencoba opsi dengan bentuk promosi yang belum pernah dilakukan sehingga keberadaan perpustakaan kota Mataram juga dapat diketahui oleh masyarakat pada umumnya dan terkhususnya masyarakat kota Mataram.

## DAFTAR PUSTAKA

- Undang - Undang Republik Indonesia No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan
- Peraturan Daerah Wali Kota Mataram Nomor 10 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan perpustakaan digital
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indoneisa Nomor 9 Tahun 2014 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya
- Aini, H. 2019. *Peran Pustakawan Dalam Mengontrol Pengolahan Bahan Pustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Adikarya, G. 2015. *Pengaruh Desain Interior Perpustakaan Sekolah terhadap Minat Baca Siswa pada SMA Negeri 4 Praya*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram. Mataram
- Azad H, A. 2019. *Pengaruh Lingkungan Eksternal Perpustakaan dalam Menstimulasi Minat Baca Pemustaka di Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram. Mataram
- Hartinah, S. 2018. *Metode Penelitian Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Lasa . 2017. *Manajemen dan Standardisasi Perpustakaan Perguruan Tinggi Muhammadiyah – ‘Sisyiyah*. Yogyakarta: Majelis Pustaka dan Informasi PP Muhammadiyah

- Lasa . 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Nisawati. 2015. *Peran Kepala Sekolah Dalam Meningkatkan Mutu Layanan Perpustakaan di SDN 47 Ampenan*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Taufan, N. 2016. *Sistem Pengolahan Bahan Pustaka di UPT. Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Mataram*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Mataram
- Perpustakaan Nasional RI, 2011. *Standar Nasional Indonesia Bidang Perpustakaan dan Kepustakawanan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Rahayu, L. 2015. *Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Saleh & Komalasari . 2014. *Manajemen Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sujatna . 2016. *Promosi Perpustakaan*. Jakarta: Mahara Publishing
- Sujarweni, W. 2014. *Metodologi Penelitian Lengkap, Praktis dan Mudah di Pahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sumlati, 2012. *Pengantar Ilmu Perpustakaan Bahan Ajar Diklat Pengenalan Pengelolaan Perpustakaan*. Lombok Barat: Perpustakaan Daerah Kabupaten Lombok Barat

Yahyono, Y. 2012. *Layanan Perpustakaan Bahan Ajar Diklat Pengenalan Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI





# LAMPIRAN



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITAS

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Intan Kurniani  
NIM : 217040015  
Pembimbing I : Dr. H. Muhammad Ali, M.Si  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Tanggal	Materi Konsultasi	Catatan / Saran Perbaikan	Paraf
2/7.20	Dalim di kehut basal ke smi regu di - 2 smi (jml)	Dalim / jml	
3/7.20	Dasar hukum & kerangka Teori Populasi & sampel sistem	- s.d.l.	
	Acc utk uji ke.		

Mengetahui,  
Kaprosdi DIII Ilmu Perpustakaan

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

Mataram, Juli 2020  
Dosen Pembimbing I

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITAS

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa : Intan Kurniani  
NIM : 217040015  
Pembimbing II : Iskandar, S.Sos., M.A  
Judul : Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Jumlah Pengunjung di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Tanggal	Materi Konsultasi	Catatan / Saran Perbaikan	Paraf
5/5/20	- Uraian balok - Uraian - Landasan teori	- Uraian balok - Tanda buku	
26/5/20	- Landasan teori - Metodologi	- Pengukuran jumlah pengunjung - Pendekatan uraian	
3/6/20	- Spesifikasi Anggapan paku akurasi ⇒ Table SOM	- Di perbaiki	

Mengetahui,  
Kaprosdi DIII Ilmu Perpustakaan

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

Mataram, Mei 2020  
Dosen Pembimbing II

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



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
STATUS TERAKREDITAS

Jalan KH. Ahmad Dahlan No. 1 Telp. 639180-633723 Mataram

LEMBAR KONSULTASI

Nama Mahasiswa :Intan Kurniani  
NIM :217040015  
Pembimbing II :Iskandar, S.Sos., M.A  
Judul :Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Jumlah Pengunjung  
di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Tanggal	Materi Konsultasi	Catatan / Saran Perbaikan	Paraf
27/05/20	- pembetulan	- pembetulan "form" - Informan di setiap 151 memiliki 3 org	
30/6/20	=> Pembetulan keamp	- keamp	
3/7/20	=> ke	- salinan laporan ke pembimbing ?	

Mengetahui,  
Kaprosdi DIII Ilmu Perpustakaan

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

Mataram, Mei 2020  
Dosen Pembimbing II

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

## HASIL WAWANCARA

NO	NAMA	HASIL WAWANCARA
1.	Glesia Hardinarti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penampilannya biasa saja dan pustakawannya kurang senyum</li> <li>2) Tepat waktu dalam memberikan layanan</li> <li>3) Petugas layanan hanya memberikan arahan dan tidak langsung mencarikan koleksi yang kita butuhkan tersebut.</li> <li>4) Petugasnya ramah dan sopan</li> <li>5) Iya hanya pemberitahuan</li> <li>6) Tidak ada pengeluaran uang ataupun sejenisnya</li> <li>7) Koleksinya jarang diupgrade dan untuk meja koleksi sudah pas dan lokasi perpustakaan sudah strategis</li> <li>8) Sebaiknya buku yang lama tidak dikembalikan dikomfirmasi ke penggunaanya dan dalam penempatan koleksinya tidak sesuai dengan klasifikasi</li> </ol>
2.	Muhammad Agung Muslimin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Orang – orangnya sopan, baik hati dan sangat membantu para pengunjung. Untuk pakaian sudah sopan</li> <li>2) Layanan yang diberikan sudah tepat waktu dan untuk batas waktu peminjaman sangat memuaskan</li> <li>3) Kalau ada yang kurang dipahami kita dikasi tahu</li> <li>4) Orangnya ramah – ramah</li> <li>5) Sangat terbuka sekali</li> <li>6) Untuk biaya pendaptaran kartu anggota gratis tapi kalo untuk denda saya kurang tahu karena tidak pernah denda. Waktu meminjam sangat memuaskan cukup untuk membaca. Produknya juga berkualitas dan update</li> <li>7) Koleksinya cukup lengkap, untuk sarana prasarana sangat</li> </ol>

		<p>memuaskan apalagi ada wifi dan computer gratis dan juga ruangnya sangat nyaman jadi enak untuk belajar disana juga. Lokasi perpustakaan pun sangat strategis.</p> <p>8) Untuk penyimpanan bukunya kalau bisa rutin kembali disesuaikan. Misalkan mencari buku sosial tidak ketemu dirak sosial, ketemunya di rak lain. Kalau bisa dituliskan himbuan agar para pengunjung menyimpan kembali sesuai dengan tempatnya sehabis baca</p>
3.	Novita Sari	<p>1) Penampilan para pustakawan sudah cukup baik, tutur katanya baik dan ramah dalam melayani pengunjung dan berbusana yang sopan</p> <p>2) Tidak tahu</p> <p>3) Pada saat saya kesulitan mencari buku yang saya butuhkan untuk tugas kuliah saya, petugas bagian layanan memberikan bantuan agar saya mencari buku yang saya perlukan di rak nomor xxx, tidak hanya diarahkan tetapi ikut membantu untuk mencarinya di rak. Akan tetapi buku yang saya cari tidak ada jadi saya diberikan rujukan ke perpustakaan daerah.</p> <p>4) Kebanyakan yang ramah tetapi ada saja yang cuek dan hanya terfokus pada pekerjaannya</p> <p>5) Kurang tahu</p> <p>6) Saya tidak tahu apakah dikenakan denda atau tidak kalau telat kembalikan buku</p> <p>7) Koleksinya kurang lengkap, karena ada buku yang saya cari tidak saya temukan. Untuk lokasi perpustakaannya kurang strategis, dikarenakan lokasinya didalam sebuah gang, jadi jarang</p>

		<p>ada yang tahu</p> <p>8) Perlu ditambahkan lagi koleksi – koleksi buku yang ada guna melengkapi buku – buku yang kurang agar para pengunjung senang berkunjung dan pasti kebanyakan orang orang tidak tahu letak perpustakaan kota ini walaupun ada plang didepan gang untuk menunjukkan adanya lokasi perpustakaan kota ini, tetapi kurang besar petunjuk plangnya seperti itu.</p>
4.	Abdul Munawir	<p>1) Tutar kata baik, sopan dan ramah</p> <p>2) perpustakaan kota Mataram sudah tepat waktu dalam memberikan layanan, sehingga dengan jam yang tepat siapapun dapat masuk ke perpustakaan tanpa harus menunggu</p> <p>3) Petugas memberikan pertolongan misalnya kita ketinggalan catatan binder kita, catatan kita akan diamankan dan bisa kita peroleh kembali</p> <p>4) Tidak selalu senyum, tapi dalam melayani pengunjung ramah dan sopan</p> <p>5) Petugasnya jujur, ya karena memang tidak ada seperti gelagat yang ditutup – tutupin</p> <p>6) Waktu yang sangat singkat dalam memberikan layanan</p> <p>7) Koleksi ini kadang ada yang tidak sesuai dirak buku sama diklasifikasi buku, kadang ada koleksi yang tercampur di rak tidak sesuai sama nomor kelasnya. Kursi dan meja baca masih kurang sehingga pengguna bisa tidak betah. Lokasipun masih kurang strategis soalnya masih masuk – masuk jalan kecil gitu tidak dipinggir jalan besar yang mudah ditemukannya, untuk orang yang baru tahu</p>

		<p>kawasan sekitaran sana akan sulit menemukan lokasinya, itupun petunjuk jalannya hanya dikasi plat dipinggir jalan besar.</p> <p>8) Sarannya tempat penyimpanan barang misalnya itukan ada disediakan tapi untuk kuncinya kadang tidak tersedia. Untuk raknya ada yang sudah kropos, jam istirahatnya kan dari jam 12 sampai jam 1 menurut saya itu bisa menyendat pelayanan kepada pengguna perpustakaan kalau tidak pakai sistem rolingan gitu.</p>
5.	Nyoman Ayu Santi Widiawati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pustakawannya baik, sopan dan percaya diri</li> <li>2) Sudah tepat waktu sesuai dengan aturan yang berlaku</li> <li>3) Petugas layanan selalu membantu jika saya memiliki kesulitan saat berkunjung</li> <li>4) Petugas selalu ramah dan sopan ketika saya berkunjung</li> <li>5) Petugas memberikan informasi dengan jujur dan benar sesuai dengan informasi yang ada</li> <li>6) Sudah sesuai dengan prinsip murah biaya, waktu singkat dan jasa yang berkualitas</li> <li>7) Koleksi sudah lengkap, buku yang ingin dicari selalu didapatkan, untuk sarana prasarana sudah lengkap juga untuk menunjang layanan perpustakaan. Lokasi kurang strategis karena perpustakaan tidak di jalan besar/jalan utama jadi banyak orang yang tidak tahu karena tidak pernah lewat sana tapi untungnya ada petunjuk jalan sebelum masuk gang jadi kalau orang ingin ke perpustakaan bisa dibantu dengan petunjuk jalan</li> <li>8) Saran untuk petugas pelayanan</li> </ol>

		<p>untuk tetap mempertahankan kinerjanya, tetap ramah dan sopan, tepat waktu, sehingga pengunjung selalu merasa puas setiap berkunjung dan koleksi bukunya agar selalu ditambah dan diperbaharui sehingga pengunjung dapat menemukan buku dengan mudah</p>
6.	Herlina Muksin	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Tergantung soalnya beda – beda petugasnya, ada yang menyenangkan wajahnya ada yang tidak, yang tidak biasanya usianya sudah tua, kalau masalah tutur kata ataupun bahasanya baik sesuai dan menyenangkan, orang – orang disana juga welcome, jadi kita yang berkunjung disana berasa nyaman.</li> <li>2) Tepat waktu sekali orang – orang sana, disiplin lah intinya sesuai dengan aturan yang berlaku</li> <li>3) Iya bisa membantu dan mengarahkan kita sebagai pengunjungnya</li> <li>4) Rata – rata ramah seperti mereka membimbing gitu</li> <li>5) Mungkin ada yang tidak terlalu transparan, tapi mereka memberikan ataupun menyampaikan informasi dan layanan sesuai dengan kebutuhan pengunjungnya masing – masing.</li> <li>6) Kalau untuk pembuatan kartu tidak dikenakan biaya, akan tetapi kalau telat mengembalikan buku maka di kenakan denda. Dan tidak masalah juga karena masih bisa dikatakan cukup untuk kantongnya mahasiswa.</li> <li>7) Koleksi , sarana dan prasarannya sudah memadai soalnya pengunjung juga disediakan wifi. Lokasi bisa dibidang strategis, soalnya</li> </ol>

		<p>tenpatnya rapi nyaman bersih.</p> <p>8) Sarannya tambahkan kipas disetiap ruangan biar tidak terlalu panas dan lebih kosen</p>
7.	Bq. Fitria Darmayani Putri	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sejak datang mereka sudah berpenampilan menarik dan sopan, bertutur kata dengan baik dan tidak ada yang galak dan sombong malah kita dilayani dengan baik disana</li> <li>2) Tepat waktu karena kalau jam layanan sudah tutup kita disuruh keluar</li> <li>3) Memberikan bantuan dengan memberikan arahan mengenai keberadaan koleksi tersebut</li> <li>4) Kalau petugas yang ada di perpustakaan kota ramah, kalau kita baru datang saja mereka tersenyum dan menyuruh kita menulis buku kunjungan dan menaruh tas dengan sopan, tidak ada petugas yang judes ataupun egois</li> <li>5) Petugasnya jujur dan transparan</li> <li>6) Tidak tahu</li> <li>7) Koleksinya kurang lengkap dan banyak buku yang masih tercampur satu sama lain makanya kita kesulitan dalam menemukan bukunya. Sarana prasarananya sudah agak memuaskan karena ada computer, kipas dan tempat duduk agar nyaman. Lokasinya kurang strategis karena harusnya perpustakaan itu harus ada didekat jalan yang besar agar semua orang tahu dan bisa berkunjung.</li> <li>8) Sarannya buku harus sesuai dengan kelasnya, sebaiknya ada karpet yang disediakan biar pengunjung lebih nyaman, sebaiknya koleksi bukunya lebih banyak yang terbaru biar</li> </ol>

		<p>pengunjung berminat membacanya diharapkan buku – bukunya tertera dengan rapi agar enak dilihat</p>
8.	Hidayatul Aini	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Kalau dari segi penampilan mereka menarik, sopan percaya diri bahkan enak dipandang tapi kalau tingkat keramahannya kayaknya kurang, hanya beberapa saja yang terlihat ramah selain itu seperti kurang peduli gitu cuek</li> <li>2) Kadang –kadang tergantung layanan seperti apa yang dibutuhkan pemustaka</li> <li>3) Iya mereka berusaha sebaik mungkin memberikan bantuan, pertolongan bahkan solusi yang kita hadapi di jasa pelayanan</li> <li>4) Kadang – kadang tergantung siapa yang jadi petugas layanan</li> <li>5) Iya menyampaikan informasi secara transparan dan jujur</li> <li>6) Kadang – kadang</li> <li>7) Koleksinya kurang, yang diperbanyak Cuma bacaan novel, bacaan anak sama agama. Selain itu susah nyarinya bahkan ada buku yang tidak bakalan kita temukan disana. Sarana prasarananya masih kurang juga terutama tempat bacanya. Lokasinya kurang strategis bahkan banyak yang tidak tahu</li> <li>8) -</li> </ol>
9.	Feni Silfana Dewi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Penampilan Pustakawan cukup baik</li> <li>2) Cukup memperhatikan ketepatan waktu</li> <li>3) Tidak</li> <li>4) Iya ramah</li> <li>5) Iya petugas menyampaikan informasi secara transparan dan jujur mengenai keadaan perpustakaan</li> <li>6) Iya mungkin</li> </ol>

		<p>7) Koleksinya cukup banyak, sarana dan prasarananya juga cukup baik, tetapi ada kekurangannya yaitu kapur barus yang menyengat, saya rasa bau kapur barus dapat mengganggu kenyamanan pemustaka. Lokasi kurang strategis karena lumayan masuk kedalam</p> <p>8) -</p>
10.	Muhammad Rizqan Raditia	<p>1) Para pustakawan yang ada disana cukup ramah, mulai dari tutur kata yang baik hingga sopan santun kepada para pemustaka yang datang berkunjung ke perpustakaan tersebut. Untuk cara berbusana para pustakawan cukup rapi menggunakan pakaian dinas yang terlihat rapi</p> <p>2) Untuk masalah pelayanan ini berhubung dengan informasi yang saya cari selalu ada, maka dari itu saya kurang tahu untuk pemenuhan janji</p> <p>3) Pustakawan disana selalu membantu saya apabila saya sulit menemukan bahan pustaka yang saya inginkan</p> <p>4) Petugas perpustakaan selalu ramah terhadap pemustaka yang datang, selalu tersenyum dan tidak cemberut</p> <p>5) Iya petugas selalu menyampaikan informasi dengan jujur dan transparan</p> <p>6) Murah biaya belum oernah mengalami, masalah waktu lumayan cepat</p> <p>7) Koleksi yang ada disana untuk pemenuhan kebutuhan informasi sudah cukup bagus dan untuk sarana dan prasarana yang ada sudah sangat bagus untuk memanjakan para pemustaka. Untuk lokasi perpustakaan belum strategis karena tidak terletak</p>

		<p>dipinggir jalan utama sehingga para pemustaka kesulitan dalam menemukan lokasi perpustakaan tersebut</p> <p>8) Saran saya menyarankan agar lebih mengembangkan perpustakaan kearah digital seperti membuat aplikasi e-library yang memudahkan pemustaka untuk membaca/meminjam tanpa harus pergi ke perpustakaan.</p>
11.	Haerunnisah	<p>1) Baik, penampilannya juga sesuai dengan pekerjaan mereka, wajahnya juga menarik dan tutur katanya sangat – sangat sopan</p> <p>2) Sangat memperhatikan ketepatan waktu</p> <p>3) Kalau butuh sesuatu pasti diarahkan walaupun tidak ada bukunya disana pasti diberikan solusinya</p> <p>4) Sejauh ini pelayanannya cukup baik, ramah dan sopan mereka juga selalu tersenyum</p> <p>5) Pasti tidak ada yang ditutup – tutupi</p> <p>6) Ya murah biaya, waktu singkat dan menghasilkan jasa yang berkualitas</p> <p>7) Sarana prasarananya cukup memenuhi standar perpustakaan. Lokasi tidak terlalu strategis seperti terlalu terpencil tidak langsung depan jalan utama</p> <p>8) -</p>
12.	Lalu Muhammad Turmuzi	<p>1) Dari semua yang disebutkan tadi itu sangat ada di setiap pustakawan yang ada di dinas kearsipan dan perpustakaan kota mataram</p> <p>2) Ketepatan waktu masih kurang terutama pelayanan pada waktu siang</p> <p>3) Cukup puas untuk masalah bantuan</p>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4) Petugas yang ada di perpustakaan semuanya ramah tamah</li> <li>5) Iya petugas menyampaikan informasi secara transparan dan jujur</li> <li>6) Petugas sangat baik dalam murah biaya, waktu singkat dan produk jasa yang berkualitas</li> <li>7) Masalah koleksi masih belum terlalu lengkap sama sarana dan prasarannya juga. Lokasinya pun tidak terlalu strategis karena terlalu dalam</li> <li>8) Sarannya mohon untuk sarana dan prasarannya lebih ditingkatkan lagi contohnya sarana masalah meja baca yang masih kurang agar pemustaka lebih nyaman untuk membaca di tempat dan juga untuk lokasinya agar lebih ditingkatkan lagi masalah papan petunjuk agar semua masyarakat tahu khususnya masyarakat yang belum terlalu mengetahui lokasinya tersebut dikarenakan lokasinya terlalu tersembunyi</li> </ol>
13.	Riski Isma Wulandari	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Ya, pustakawan yang ada di Dinas Kearsipan dan perpustakaan kota Mataram sopan, baik, percaya diri dan menggunakan pakaian yang sopan</li> <li>2) Petugas yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram dalam memberikan layanan memperhatikan ketepatan waktu</li> <li>3) Petugas selalu memberikan pertolongan ataupun bantuan kepada pengunjung</li> <li>4) Petugas yang ada di bagian layanan baik, ramah, sopan dan tidak egois</li> <li>5) Iya petugas yang ada di Perpustakaan kota jujur dalam</li> </ol>

		<p>memberikan informasi</p> <p>6) Layanan yang diberikan yaitu murah biaya karena dapat dijangkau oleh pengunjung</p> <p>7) Koleksi, sarana dan prasarana yang ada di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram sudah baik dan sangat membantu</p> <p>8) Sarannya menyediakan sarana dan prasarana yang lebih mendukung kenyamanan dan menambah koleksi buku yang secara umum dibutuhkan di perguruan tinggi</p>
14.	M. Ilyas	<p>1) Mimik muka bervariasi, kadang ada yang jutek, pendiem, kurang percaya diri, kurang familier karena cara pelayanannya kurang semangat. Mengenai busana sudah bagus cocok dengan pekerjaannya dan lumayan serasi</p> <p>2) Sudah tepat waktu, sesuai aturan dan bentuk layanan pustakawan</p> <p>3) Bantuan dan pengertian terhadap pengunjung sudah bagus, walau tidak semua aturan layanan saya minta</p> <p>4) Maaf, yang kurang yaitu kurang senyum</p> <p>5) Mengenai itu hanya Tuhan dan mereka yang tahu</p> <p>6) 60% tidak berkualitas karena bagi saya buku – buku yang ada di perpustakaan tidak diperbaharui dalam arti banyak buku – buku lama</p> <p>7) Koleksi, sarana dan prasarana kurang berkualitas, walaupun saya tidak pernah sama sekali menggunakan jaringan wifi</p> <p>8) Sarannya terlebih dahulu hadirkan program – program baru untuk memperbaharui kualitas perpustakaan, ajukan pada pemerintah pusat, hadirkan kegiatan pelatihan khusus untuk</p>

		karyawan agar semakin berpengalaman
15.	Saras Wati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sudah menyenangkan, tapi soal busana yang serasi, sopan dan pantas masih ada kekurangan</li> <li>2) Soal waktunya dengan perjanjian ada yang sudah bagus dan masih ada juga yang belum tepat</li> <li>3) Selama saya kesana yang saya liat layanannya ada yang bagus dan masih saja ada yang tidak bagus dalam memberikan layanan ke setiap orang yang berkunjung</li> <li>4) Selama saya kesana yang saya liat pelayanannya kurang baik, dimana petugasnya kurang ramah sama pengunjung dan tidak memperdulikan pengunjung yang mengalami kesulitan dan juga jarang tersenyum kepada pengunjung yang datang</li> <li>5) Iya, sangat bagus dalam menyampaikan informasi</li> <li>6) Iya, semuanya bagus</li> <li>7) Koleksi, sarana dan prasarana masih kurang memadai dan belum tertata rapi</li> <li>8) Sarannya menurut saya sebaiknya pemerintah dan petugas harus banyak memperhatikan sarana dan prasarana</li> </ol>
16.	Riri Aminati	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Dari sikap/prilaku dalam pelayanannya biasa saja sih, tidak terlalu gimana – gimana, busana yang digunakan sopan, pantas, serasi</li> <li>2) Kurang tahu</li> <li>3) Lumayan membantu saat menanyakan buku yang ingin dibaca ada atau tidak</li> <li>4) Biasa aja</li> <li>5) Iya menyampaikan informasi secara transparan dan jujur</li> <li>6) Untuk pinjam buku kurang tahu,</li> </ol>

		<p>untuk informasi lumayan cepat sih respon pegawainya buat ngasih</p> <p>7) Koleksinya cukup lengkap, sarana dan prasarananya juga lumayan oke lah, lokasinya cukup strategis karena dekat area kantor, sekolah dan kampus</p> <p>8) Sarannya selalu mengupgrade buku – bukunya dan menjaga kebersihannya</p>
17.	Lala Harisah	<p>1) Iya penampilan pustakawan yang ada di Dinas Kearsipan dan perpustakaan kota Mataram semuanya ramah, bahasanya juga baik dan sopan sekali</p> <p>2) Iya para pustakawan selalu memenuhi janji untuk ketepatan waktu yang sudah dibuat</p> <p>3) Iya dalam pelayanan para petugas pustakawan selalu menolong saya saat berkunjung kesana dan terkadang suka memberikan solusi</p> <p>4) Para petugas dalam melayani saya sangat ramah, sopan dan tidak egois, mereka selalu memberikan senyuman kepada saya</p> <p>5) Iya para petugas disana memberikan informasi yang jujur kepada saya</p> <p>6) Iya para petugas disana memiliki prinsip dengan ketepatan waktu yang singkat dengan biaya yang murah dan tetap menghasilkan produk/jasa yang berkualitas</p> <p>7) Untuk koleksi sarana dan prasarana disana saya kurang tahu. Lokasinya menurut saya tidak terlalu strategis karena banyak orang yang tidak tahu dimana itu Dinas Kearsipan dan Perpustakaan kota Mataram</p> <p>8) Kalau untuk saran dari saya mungkin lokasinya saja yang</p>

		<p>belum memenuhi karena tempatnya terkesan tertutup, untuk yang lainnya menurut saya sudah lumayan baik</p>
18.	Wahyu Harlianti	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sangat menyenangkan dan pustakawannya bersikap sopan dan ramah</li> <li>2) Kurang tahu</li> <li>3) Pustakawan yang ada di perpustakaan kota Mataram memberikan semuanya, iya entah itu bantuan, pertolongan maupun solusi</li> <li>4) Menjadi karakter yang ramah adalah salah satu sifat seorang pustakawan dan tentunya tidak egois</li> <li>5) Iya jujur</li> <li>6) Tidak tahu</li> <li>7) Perpustakaan kota mataram menjadi pusat keunggulan dalam menompang kebutuhan masyarakat, untuk koleksi masih kurang mungki bisa ditingkatkan lagi supaya bisa memenuhi keinginan pustakawan dalam mencari bahan pustaka dan untuk sarana prasarananya sudah lumayan lengkap</li> <li>8) -</li> </ol>
19.	Hijas Septiani	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sejauh ini karena saya tidak pernah melihat semua pustakawan disana hanya sebagian yang saya lihat. Kurang memberikan kenyamanan dari segi bertutur kata, karna waktu saya pertama kali kesana saya melihat wajah para pustakawan tidak senyum, untuk berbusana yang saya lihat sangat rapi dan menarik</li> <li>2) Masalah ini saya belum tentu paham, Karen tidak pernah berlama – lama di perpustakaan jadi saya tidak bisa memperhatikan pustakawannya</li> </ol>

		<p>memberikan pelayanan dan perjanjian dengan tepat waktu</p> <p>3) Iya petugas memberikan layanan tersebut ketika sedang mencari bahan pustaka dan tidak mendapatkannya, petugas memberikan arahan rak dimana tempat bahan pustaka tersebut disimpan</p> <p>4) Pengalaman saya pertama kali mengunjungi perpustakaan tersebut tidak mendapatkan layanan yang baik, karena petugasnya tidak memberikan senyum yang ramah hanya saja mereka memberikan arahan dimana letak bahan pustaka tersebut saja</p> <p>5) Iya petugas menyampaikannya dengan jujur</p> <p>6) Untuk layanan murah biaya ini belum saya coba</p> <p>7) Koleksinya belum terlalu banyak dan sarana prasarananya kurang efektif. Dan lokasinya kurang strategis karena berada di pinggir jalan kecil sehingga tidak mudah dijangkau</p> <p>8) Perlu merehab gedung perpustakaan agar tidak terlalu sumpek karena banyaknya koleksi serta tempat yang strategis</p>
--	--	--

NO	NAMA	HASIL WAWANCARA
1.	Bq. Elita Listiani, SE (Kasi Pengembangan Koleksi)	<p>1) S1 Manajemen</p> <p>2) Untuk koleksinya sudah lumayan dan perlu sedikit penambahan koleksi edisi terbaru</p> <p>3) Sarana prasarananya agak kurang seperti halnya rak dan tempat baca yang masih agak kurang dan juga masih kurangnya gedung besar dan luas dengan kapasitas</p>

		<p>menampung yang banyak.</p> <p>4) Perlunya ahli IT yang khusus menjalankan sistem seperti halnya e-book dan lain – lain dan itu belum ada</p> <p>5) Untuk lokasinya masih kurang strategis, karena seharusnya berada di jalan utama</p> <p>6) Promosi sudah sering dilakukan terutama ke sekolah – sekolah, masyarakat pada umumnya dan sebagainya</p> <p>7) Anggaran masih kurang apalagi kita sebenarnya mau pengadaan e-book</p>
2.	<p>Lalu Ciptadi Romadhoni, S.Sos. MM (Staf)</p>	<p>1) S1 Ilmu Informasi dan Perpustakaan, Master Manajemen SDM, dan Master Library and Information Management</p> <p>2) Koleksi masih kurang, kemarin kita memiliki koleksi kurang lebih 80.000 eksamplar dan judulnya sekitar 40.000 judul, seharusnya kan kita punya penduduk kota mataram 400.000 jiwa, seandainya mau di cover setengahnya yaitu sekitar 200.000 jiwa, dengan 200.000 jiwa berarti minimal kita punya 200.000 eksamplar dan dikalikan 2 jadi ada 400.000 eksamplar dan itu masih sangat jauh</p> <p>3) Sarana prasarana seperti halnya Gedung standar minimal sudah ok, akan tetapi belum maksimal. Seharusnya untuk dinas, punya lahan parkir sendiri, untuk karyawan terpisah untuk pengunjung terpisah, tidak bisa dijadikan satu tapi ini karena keterbatasan lahan, kalau bisa seharusnya lahannya ditambah. Dan kami tidak punya aula (fungsional room) seharusnya punya sendiri untuk aula atau ruang serbaguna dan kita masih</p>

		<p>belum punya ruang itu. Dan juga mobil perpustakaan keliling, kita hanya punya dua dan itu dua – duanya bantuan dari pusat dan belum bisa pengadaan sendiri. sarana prasarana infrastructure teknologinya kita belum punya, wifie juga tidak begitu kencang, lelet, tersendat – sendat. Dan website kita masih gabung dengan kominfo kota, seharusnya kita punya sendiri</p> <p>4) Ahli IT yang spesifik belum ada, tapi untuk yang otodidak sudah ada</p> <p>5) Lokasi masih belum strategis, karena kita tidak dijalur utama, akses untuk public transport masih zero, artinya secara lokasi tidak bisa dilihat dari berbagai arah, tetapi secara batas minimal masih ok</p> <p>6) Promosi terus menerus dilakukan, promosi regular Promosi lewat acara lomba – lomba, perpustakaan keliling, lewat Koran, lewat TVRI, Lombok TV, Suara NTB</p> <p>7) Anggaran masih kurang, Cuma untuk standar minimal ok. Apalagi dalam situasi covid saat ini, anggarannya dipangkas untuk covid-19.</p>
3.	Nurhayati, SE (Pustakawan)	<p>1) S1 Ekonomi Pembangunan</p> <p>2) Pernah ikut pelatihan CPTA (Calon Pustakwan Tingkat Ahli) selama 3 bulan</p> <p>3) Untuk layanan yang ada di perpustakaan kota Mataram sudah baik</p> <p>4) koleksi yang ada di perpustakaan kota Mataram Sudah baik, kualitas koleksinya lebih bagus karena dipilih 2-3 tahun terakhir</p> <p>5) Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan kota Mataram masih</p>

		<p>belum memadai.</p> <p>6) Ahli IT di perpustakaan kota Mataram masih belum ada atau bahkan belum tersedia, yang dimana dalam menjalankan sistem – sistem yang menggunakan komputer diperlukan ahli IT jika terjadi masalah dengan sistem – sistem itu, akan tetapi kita tidak mempunyai ahli IT itu.</p> <p>7) Lokasi perpustakaan kota sudah bagus dan strategis</p> <p>8) Promosi tetap dilakukan mengenai koleksi yang ada di perpustakaan kota Mataram, dalam melakukan promosi kita juga mengadakan lomba – lomba dan juga langsung ke sekolah – sekolah door to door. Akan tetapi kesadaran masyarakat memang masih rendah. Hal yang sama diungkapkan oleh informan”</p> <p>9) Kendalanya dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu anggarannya, karena anggaran masih kurang, dan anggaran ini tergantung persetujuan APBD</p>
4.	Ahsanul Amri IZ, A.Md (Pustakawan)	<p>1) D3 Ilmu Perpustakaan</p> <p>2) Pernah mengikuti pleatihan SDM</p> <p>3) Untuk layanan yang ada di perpustakaan kota Mataram sudah bagus</p> <p>4) Koleksi yang ada di perpustakaan kota Mataram perlu ditambah lagi.</p> <p>5) Sarana prasarana yang ada di perpustakaan kota Mataram masih kurang, seperti halnya wifi internet disini yang lelet dan ruang ataupun gedung perlu ditambah .</p> <p>6) Di perpustakaan kota Mataram belum ada ahli IT, dan kami perlu adanya ahli IT</p> <p>7) Lokasi perpustakaan kota ini sudah bagus dan strategis</p> <p>8) Belum ada kegiatan kali ini karena dalam keadaan situasi covid</p> <p>9) Tidak tahu</p>

5.	Baiq Liana Oktaviana, A.Md (Pustakawan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) D3 Ilmu Perpustakaan</li> <li>2) Tidak pernah</li> <li>3) Layanan yang ada di perpustakaan kota sudah baik</li> <li>4) Perlu penambahan koleksi anak karena di roling di mobil keliling dan untuk bacaan umum sudah melebihi kapasitas</li> <li>5) Sarana prasarana sudah pas akan tetapi ruang atau gedung perlu ditambah tempat buku untuk penyiangan juga.</li> <li>6) Disini belum ada ahli IT, dan kita sangat perlu ahli IT untuk menjalankan komputer yang ada</li> <li>7) Lokasi perpustakaan ini kurang strategis karena letaknya yang dibelakang</li> <li>8) Promosi tetap dilakukan secara terus menerus, ke masyarakat umum, kampus, sekolah dan sebagainya</li> <li>9) Tidak tahu</li> </ol>
6.	Aldina Ika Rosiana R, A.Md (Pustakawan)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) D3 Ilmu Perpustakaan</li> <li>2) Tidak pernah ikut pelatihan</li> <li>3) Cukup baik untuk layanan di perpustakaan ini</li> <li>4) Koleksi yang ada di perpustakaan kota Mataram sudah banyak</li> <li>5) Sarana prasarana seperti ruang atau gedung yang ada di perpustakaan kota Mataram masih kurang.</li> <li>6) Ahli IT yang belum ada</li> <li>7) Lokasi perpustakaan kota Mataram ini sudah strategis</li> <li>8) promosi yang dilakukan oleh Perpustakaan Kota Mataram masih kurang dan promosi ini harus terus dilakukan untuk peningkatan layanan di Perpustakaan Kota Mataram</li> <li>9) Anggaran masih kurang, karena tidak ada anggaran dana untuk koleksi tahun ini dan anggaran dana dialihkan untuk Covid.</li> </ol>

## WAWANCARA







## LAYANAN SIRKULASI



## RUANG KOLEKSI



## RUANG BACA











**RENCANA AKSI KINERJA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KOTA MATARAM  
TAHUN ANGGARAN 2019**

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja							Program/ Kegiatan	Sasaran program/kegi- atan	Indikator	target	ANGGARAN		
		Uraian	Satuan	Target	Rencana Aksi Triwulanan								Pagu (Rp)	APBD	
					I	II	III	IV						Rencana Aksi	
1.	Memringkaskannya Kualitas Layanan Perustakaan	Persentase perpustakaan dengan kriteria memadai.	%	10,18	2,54	2,54	2,54	2,54	PROGRAM PENINGKATAN PELAYANAN PERPUSTAKAAN DAERAH	Melaksanakan Operasional Pelayanan Perustakaan	persentase bahan pustaka yang diolah	10,18	178.029.000	11.712.500	118.591.500
									Kegiatan Penyediaan Bahan Pustaka				173.029.000	9.212.500	118.591.500
									Kegiatan Penyediaan Sarana dan Prasarana Bahan Pustaka Perustakaan Daerah				5.000.000	2.500.000	-
									PROGRAM PENGEMBANGAN BUDAYA BACA DAN PEMBINAAN PERPUSTAKAAN				260.069.465	36.825.396	44.814.250
									Kegiatan Pengembangan minat budaya baca				100.472.496	30.172.496	18.900.000
									Kegiatan Lomba Bercerita Tk SD/MI se Kota Mataram				39.530.000	-	-
									Kegiatan Lomba Mewarnai Gambar di Lingk TIM 3 sd 6 tahun se Kota Mataram				30.585.000	-	-
									Kegiatan Pelatihan Teknik Bercerita (Story Telling)				19.757.500	-	19.757.500
									Kegiatan Ormasi Perustakaan Umum				13.000.000	1.500.000	1.500.000

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja							Program/ Kegiatan	Sasaran program/kegi- atan	Indikator	target	ANGGARAN		
		Uraian	Satuan	Target	Rencana Aksi Triwulanan								Pagu (Rp)	Rencana Aks	
					I	II	III	IV						I	II
												20.269.469	5.152.900	4.656.750	
												36.155.000	-	-	
	<b>Jumlah Sasaran 1</b>												<b>876.196.930</b>	<b>97.075.792</b>	<b>326.811.500</b>
	Mewujudkan pengelolaan Arsip yang handal	SDM Keasipan yang berkompentasi	%	40	10,00	10,00	10,00	10,00	PROGRAM PENYELAMATAN DAN PELESTARIAN DOKUMEN/ARSIP DAERAH			40	124.850.000	29.090.000	45.205.000
		kecepatan mendapatkan arsip	menit	1 menit	1 menit	1 menit	1 menit	1 menit	kegiatan Pendataan dan penataan dokumen/arsip daerah			1 menit	32.860.000	-	-
		DPO yang menerapkan arsip secara baku	%	48,72	12,18	12,18	12,18	12,18	kegiatan Penyelamatan akusisi arsip			48,72	62.295.000	27.090.000	35.205.000
									kegiatan Pengolahan arsip inaktif dan statis hasil akusisi				29.695.000	2.000.000	10.000.000
									PROGRAM PEMELIHARAAN RUTIN / BERKALA SARANA DAN PRASARANA KEARSIPAN				67.700.000	10.000.000	4.150.000
									kegiatan Pemeliharaan rutin/berkala sarana pengolahan dan penyimpanan arsip				67.700.000	10.000.000	4.150.000

No	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja						Program/ Kegiatan	Sasaran program/kegi atan	Indikator	target	ANGGARAN			
		Uraian	Satuan	Target	Rencana Aksi Triwulanan							Pagu (Rp)	APBD		
													Rencana Aksi		
					I	II	III						IV	I	II
											228.208.750	3.947.500	33.947.500		
								PROGRAM PEMBINAAN SDM, PEMBINAAN LAYANAN, PEMANFAATAN DAN JASA KEARSIPAN							
								Egiatan Pendidikan dan Pelatihan formal kearsipan			128.900.000	-	30.000.000		
								Egiatan Forum Arsiparis			15.790.000	3.947.500	3.947.500		
								Egiatan Whata Arsip Anak Sekolah Se Kota Mataram			25.150.000	-	-		
								Egiatan Sosialisasi Kearsipan Lingkup Sekolah Se Kota Mataram			58.368.750	-	-		
		Jumlah Sasaran 2										841.517.500	86.075.000	166.605.000	
		Jumlah Sasaran 1 + 2										1.717.714.430	183.150.792	493.416.500	

Mataram, Januari  
KEPALA DINAS KEARSIPAN DAN PERPUST

Dra.Hj. SITI MIFTAHAY  
Pembina Utama Muda (NIP. 19610723 198503

		Penanggung Jawab
s Triwulanan		
III	IV	
35.862.500	11.862.500	Kabid. Deposit dan Pengolahan Bahan Pustaka
33.362.500	11.862.500	Kabid. Deposit dan Pengolahan Bahan Pustaka
2.500.000	-	Kabid. Deposit dan Pengolahan Bahan Pustaka
112.967.925	65.461.894	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
27.500.000	23.900.000	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
39.830.000	-	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
30.585.000	-	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
-	-	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
8.500.000	1.500.000	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan

iii Triwulanan		Penanggung Jawab
III	IV	
6.552.925	3.906.894	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
-	36.155.000	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
297.660.850	154.648.788	
32.010.000	18.545.000	Kabid. Arsip Dinamis Arsip Statis dan Arsip Vital
30.010.000	2.850.000	Kabid. Arsip Dinamis Arsip Statis dan Arsip Vital
-	-	Kabid. Arsip Dinamis Arsip Statis dan Arsip Vital
2.000.000	15.695.000	Kabid. Arsip Dinamis Arsip Statis dan Arsip Vital
9.500.000	44.050.000	Kabid. Arsip Dinamis Arsip Statis dan Arsip Vital
0.500.000	11.050.000	Kabid. Arsip Dinamis Arsip Statis dan Arsip Vital

		Penanggung Jawab
id Triwulanan		
III	IV	
161.216.250	29.097.500	Kabid. Layanan dan Pembinaan Perpustakaan
98.900.000	-	Kabid. Layanan dan Pembinaan Kearsipan
3.947.500	3.947.500	Kabid. Layanan dan Pembinaan Kearsipan
-	25.150.000	Kabid. Layanan dan Pembinaan Kearsipan
58.368.750	-	Kabid. Layanan dan Pembinaan Kearsipan
405.452.500	183.385.000	
703.113.350	338.033.788	

2020

AKAAN KOTA MATARAM

ATUN  
[IV/c]  
2006



**SALINAN**

WALIKOTA MATARAM  
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
PERATURAN DAERAH KOTA MATARAM  
NOMOR 10 TAHUN 2019

TENTANG  
PENGEMBANGAN PERPUSTAKAAN BERBASIS DIGITAL

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

WALIKOTA MATARAM,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan kecerdasan masyarakat di Kota Mataram, perlu ditumbuhkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pendayagunaan perpustakaan sebagai sumber informasi yang berupa karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam;
- b. bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, salah satu upaya Pemerintah Daerah dalam memberikan kemudahan bagi masyarakat guna meningkatkan wawasan dan ilmu pengetahuan perlu mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu membentuk Peraturan Daerah tentang Pengembangan Perpustakaan Berbasis Digital;
- Mengingat : 1. Pasal 18 Ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 4 tahun 1993 Tentang Pembentukan Kota Madya Daerah Tingkat II Mataram (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 66, Tambahan Lembaran Negara Nomor 3531);
3. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 78 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4301);
4. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129 Tambahan Republik Indonesia Lembaran Negara Nomor 4774);
5. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); Sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);



7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 76, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5531);
8. Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2016 Nomor 1 Seri D Tambahan Lembaran Daerah Kota Mataram Nomor 15);

Dengan Persetujuan Bersama

DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH KOTA MATARAM  
dan  
WALIKOTA MATARAM

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN DAERAH TENTANG PENGEMBANGAN PERPUSTAKAAN BERBASIS DIGITAL.

#### BAB I KETENTUAN UMUM

##### Pasal 1

Dalam Peraturan Daerah ini, yang dimaksud dengan:

1. Daerah adalah Kota Mataram.
2. Pemerintah Daerah adalah Walikota sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Walikota adalah Walikota Mataram.
4. Perangkat Daerah adalah unsur pembantu Walikota dan DPRD dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.
5. Dinas adalah Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram yang menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang kearsipan dan perpustakaan.
6. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka termasuk di dalamnya taman bacaan dan sudut baca.
7. Perpustakaan Digital adalah perpustakaan yang memberikan akses terhadap informasi dalam bentuk elektronik dan semua layanan dilayankan dalam jaringan (Daring).
8. Pengembangan Perpustakaan Berbasis Digital adalah upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pengelolaan perpustakaan dalam bentuk elektronik dan layanan dalam jaringan (Daring).

9. Koleksi Perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah dan dilayankan.
10. Naskah Kuno adalah semua dokumen tertulis yang tidak dicetak atau tidak diperbanyak dengan cara lain, baik yang berada di dalam negeri maupun di luar negeri yang berumur sekurang-kurangnya 50 (lima puluh) tahun dan yang mempunyai nilai penting bagi kebudayaan Nasional, sejarah, dan ilmu pengetahuan.
11. Perpustakaan Umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama dan status sosial ekonomi.
12. Perpustakaan Sekolah/Madrasah adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh satuan pendidikan yang layanannya diperuntukkan bagi peserta didik, tenaga pendidik dan pihak-pihak yang berkepentingan dengan satuan pendidikan yang bersangkutan.
13. Perpustakaan Khusus adalah perpustakaan yang diperuntukkan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan keagamaan, rumah ibadah atau organisasi lainnya.
14. Tenaga Perpustakaan adalah seseorang yang bertugas pada institusi perpustakaan untuk merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi program, kegiatan dan pengembangan perpustakaan.
15. Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.
16. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.
17. Tenaga Teknis Perpustakaan adalah tenaga nonperpustakaan yang secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan.
18. Masyarakat adalah setiap orang, kelompok orang atau lembaga yang berdomisili di Daerah yang mempunyai perhatian dan peranan dalam bidang perpustakaan.
19. Data Dalam Jaringan yang selanjutnya disebut data Daring adalah data yang untuk pemustaka yang dikoleksi dan dihimpun oleh perpustakaan dan dapat diakses melalui jaringan internet.
20. Data Luar Jaringan yang selanjutnya disebut data Luring adalah data untuk pemustaka yang dikoleksi dan dihimpun oleh perpustakaan dan hanya dapat diperoleh secara langsung.

#### Pasal 2

Perpustakaan diselenggarakan berdasarkan asas:

- a. pembelajaran sepanjang hayat;
- b. demokrasi;
- c. keadilan;
- d. keprofesionalan;
- e. keterbukaan;
- f. keterukuran;

- g. manfaat;
- h. kemitraan; dan
- i. kearifan lokal.

## BAB II KEBIJAKAN DAN TANGGUNGJAWAB

### Pasal 3

Penyelenggaraan perpustakaan menjadi tanggungjawab Pemerintah Daerah.

### Pasal 4

- (1) Pemerintah Daerah menetapkan kebijakan penyelenggaraan perpustakaan daerah.
- (2) Penyelenggaraan perpustakaan daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1), meliputi:
  - a. menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata berbasis digital;
  - b. menjamin pengelolaan dan pelayanan perpustakaan secara prima;
  - c. menjamin kelangsungan pengelolaan dan penyelenggaraan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar dan pengembangan keterampilan masyarakat;
  - d. mewujudkan masyarakat gemar membaca;
  - e. memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan umum yang diselenggarakan masyarakat;
  - f. menyediakan prasarana dan sarana perpustakaan bagi pemustaka berkebutuhan khusus (disabilitas); dan
  - g. menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan berdasarkan kekhasan daerah sebagai pusat penelitian dan rujukan tentang kekayaan budaya daerah.
- (3) Pemerintah Daerah menyelenggarakan perpustakaan umum tingkat Kecamatan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Kecamatan.
- (4) Pemerintah Daerah menyelenggarakan perpustakaan umum tingkat Kelurahan sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Kelurahan.
- (5) Ketentuan mengenai perpustakaan umum sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dan ayat (4), diatur lebih lanjut dengan Peraturan Walikota.

### Pasal 5

Untuk menjamin penyelenggaraan perpustakaan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Dinas berwenang:

- a. mengatur, membina, mengawasi, dan mengevaluasi pengelolaan perpustakaan;
- b. membina sumber daya manusia; dan
- c. membangun kerja sama antar perpustakaan dan pemangku kepentingan.

**BAB III  
LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**Bagian Kesatu  
Umum**

**Pasal 6**

- (1) Setiap penyelenggara perpustakaan wajib menerapkan standar pelayanan minimal dan mengacu pada Standar Nasional Perpustakaan.
- (2) Penyelenggara perpustakaan wajib mengembangkan sistem layanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.
- (3) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam peningkatan pelayanan perpustakaan wajib terintegrasi dengan sistem layanan perpustakaan yang dikembangkan oleh Dinas.
- (4) Untuk mengoptimalkan layanan perpustakaan, penyelenggaraan perpustakaan dapat melakukan kerja sama antar perpustakaan dan promosi perpustakaan.
- (5) Perpustakaan wajib memberikan layanan kepada pemustaka yang berkebutuhan khusus.
- (6) Ketentuan lebih lanjut mengenai standar pelayanan minimal sebagaimana dimaksud pada ayat (1), diatur dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Kedua  
Bentuk Layanan Perpustakaan**

**Pasal 7**

Bentuk layanan perpustakaan, antara lain:

- a. perpustakaan stasioner;
- b. perpustakaan keliling; dan
- c. perpustakaan digital.

**Bagian Ketiga  
Jenis Perpustakaan**

**Pasal 8**

- (1) Perpustakaan di Daerah, terdiri atas:
  - a. perpustakaan umum;
  - b. perpustakaan sekolah/madrasah; dan
  - c. perpustakaan khusus.
- (2) Penyelenggaraan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), wajib mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis digital, sesuai dengan kesiapan sumber daya manusia dan kemampuan keuangan daerah.

**Pasal 9**

Pengembangan perpustakaan berbasis digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (2), dilaksanakan dengan tujuan:

- a. mengefisiensikan dan mempermudah pekerjaan dalam perpustakaan;
- b. memberikan layanan yang lebih baik kepada pengguna perpustakaan;
- c. meningkatkan citra perpustakaan;

- d. institusi dapat berbagi koleksi digital dengan instusi yang lain;
- e. koleksi digital dapat mengurangi kebutuhan terhadap bahan cetak pada tingkat lokal;
- f. penggunaanya akan meningkatkan akses elektronik; dan
- g. nilai jangka panjang koleksi digital akan mengurangi biaya pemeliharaan dan penyampaian.

**BAB IV  
PENGEMBANGAN PERPUSTAKAAN BERBASIS DIGITAL**

**Bagian Kesatu  
Umum**

**Pasal 10**

Pengembangan perpustakaan berbasis digital, meliputi:

- a. pengembangan sistem perpustakaan digital;
- b. pengembangan sumber daya manusia; dan
- c. pengembangan sistem pelayanan.

**Bagian Kedua  
Pengembangan Sistem Perpustakaan Digital**

**Pasal 11**

- (1) Pengembangan sistem perpustakaan digital sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf a, terdiri atas:
  - a. pengembangan perangkat lunak (*software*);
  - b. pengembangan perangkat keras (*hardware*);
  - c. pengembangan sistem jaringan (*networking*); dan
  - d. pengembangan data Daring (*dataware*).
- (2) Pengembangan perangkat lunak sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a, dilakukan melalui:
  - a. pengadaan perangkat digital;
  - b. pembuatan program;
  - c. pengembangan program; dan
  - d. pemeliharaan.
- (3) Pengembangan perangkat keras sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dilakukan melalui pengadaan dan pemanfaatan yang berbasis pengembangan informasi teknologi dan komunikasi.
- (4) Pengembangan sistem jaringan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, dilakukan melalui:
  - a. pemasangan sistem jaringan;
  - b. penambahan jaringan;
  - c. pengamanan jaringan; dan
  - d. pemeliharaan jaringan.
- (5) Pengembangan data Daring sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf d, dilakukan dalam bentuk:
  - a. mengalihmediakan data Luring menjadi data Daring;
  - b. mengembangkan database bahan bacaan perpustakaan; dan
  - c. mengembangkan database anggota perpustakaan.

**Bagian Kedua**  
**Pengembangan Sumber Daya Manusia**

**Pasal 12**

- (1) Pengembangan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf b, dilakukan kepada:
  - a. pustakawan;
  - b. pengelola informasi teknologi; dan
  - c. tenaga perpustakaan.
- (2) Pengembangan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk:
  - a. pendidikan dan pelatihan;
  - b. pembinaan dan bimbingan; dan
  - c. penjaminan karier.
- (3) Pengembangan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2), dapat dilakukan melalui kerja sama dengan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, Arsip Nasional Republik Indonesia, Perpustakaan Provinsi, dan/atau Perpustakaan Kabupaten/Kota lainnya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- (4) Ketentuan lebih lanjut mengenai pengembangan sumber daya manusia sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan Peraturan Walikota.

**Bagian Ketiga**  
**Pengembangan Sistem Pelayanan**

**Pasal 13**

Pengembangan sistem pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 10 huruf c, terdiri atas:

- a. registrasi anggota perpustakaan secara Daring;
- b. basis data buku dan bahan bacaan perpustakaan;
- c. peminjaman buku; dan
- d. penyediaan informasi publik.

**BAB V**  
**TUGAS DAN WEWENANG PEMERINTAH DAERAH**

**Pasal 14**

Dalam pengembangan perpustakaan berbasis digital, Pemerintah Daerah bertugas:

- a. menyiapkan perangkat dan kelengkapan sistem yang menunjang digitalisasi perpustakaan;
- b. mendidik sumber daya manusia (pustakawan) dalam hal pemahaman tentang perpustakaan yang berbasis digital;
- c. menjamin penyelenggaraan dan pengembangan perpustakaan berbasis digital di Daerah;
- d. menjamin ketersediaan layanan perpustakaan secara merata di Daerah;
- e. menjamin kelangsungan penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan sebagai pusat sumber belajar masyarakat;
- f. menggalakkan promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan berbasis digital;
- g. memfasilitasi penyelenggaraan perpustakaan di Daerah;

- h. menyelenggarakan dan mengembangkan Perpustakaan Umum berdasar kekhasan Daerah sebagai pusat penelitian dan rujukan tentang kekayaan budaya Daerah;
- i. menjalin kerja sama dan jaringan perpustakaan;
- j. menyelenggarakan pendidikan dan latihan teknis perpustakaan; dan
- k. memberikan pembinaan kepada perpustakaan umum, perpustakaan sekolah/madrasah dan perpustakaan khusus dalam melakukan pengelolaan dan/atau pengembangan perpustakaan berbasis digital.

#### Pasal 15

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, Pemerintah Daerah berwenang:

- a. menetapkan kebijakan daerah dalam pengembangan perpustakaan berbasis digital;
- b. mengatur, mengawasi dan mengevaluasi penyelenggaraan dan pengelolaan perpustakaan berbasis digital; dan
- c. mengalihmediakan naskah kuno yang dimiliki oleh masyarakat untuk dilestarikan dan didayagunakan dalam bentuk digital.

### BAB VI HAK DAN KEWAJIBAN

#### Pasal 16

Masyarakat berhak:

- a. memperoleh layanan dalam memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan berbasis digital;
- b. mendirikan dan/atau menyelenggarakan perpustakaan berbasis digital; dan
- c. berperan serta dalam melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan berbasis digital.

#### Pasal 17

Masyarakat wajib:

- a. menjaga dan memelihara kelestarian koleksi perpustakaan digital;
- b. menyimpan, merawat dan melestarikan naskah kuno yang dimilikinya dan mendaftarkannya ke perpustakaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. mendukung upaya penyediaan fasilitas layanan perpustakaan digital di lingkungannya;
- d. mematuhi seluruh ketentuan dan peraturan dalam pemanfaatan fasilitas perpustakaan digital; dan/atau
- e. menjaga ketertiban, keamanan dan kenyamanan lingkungan perpustakaan.

### BAB VII TENAGA PERPUSTAKAAN DIGITAL

#### Pasal 18

- (1) Tenaga perpustakaan digital terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan.
- (2) Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- (3) Tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai dengan kondisi perpustakaan yang bersangkutan.
- (4) Ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas dan pemberhentian tenaga perpustakaan digital dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### Pasal 19

Tenaga perpustakaan digital berhak atas:

- a. penghasilan di atas kebutuhan hidup minimum dan jaminan kesejahteraan sosial;
- b. pembinaan karier sesuai dengan tuntutan pengembangan kualitas; dan
- c. kesempatan untuk menggunakan sarana, prasarana dan fasilitas perpustakaan untuk menunjang kelancaran pelaksanaan tugas.

#### Pasal 20

Tenaga perpustakaan digital, berkewajiban :

- a. memberikan layanan prima terhadap pemustaka;
- b. menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan
- c. memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga serta kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

### BAB VIII

#### PERAN SERTA MASYARAKAT

#### Pasal 21

- (1) Masyarakat dapat berperan serta dalam pengembangan perpustakaan berbasis digital.
- (2) Peran serta masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dengan cara:
  - a. membentuk dan mendirikan perpustakaan dan taman bacaan di masyarakat;
  - b. menjamin keberlanjutan pengelolaan perpustakaan sebagai sumber belajar masyarakat;
  - c. mensosialisasikan perpustakaan digital; dan/atau
  - d. membantu pengembangan perpustakaan berbasis digital.

### BAB IX

#### PEMBINAAN DAN PENGAWASAN

#### Pasal 22

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pembinaan dalam pengelolaan dan penyelenggaraan perpustakaan berbasis digital.
- (2) Pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Perangkat Daerah yang melaksanakan urusan perpustakaan.
- (3) Pembinaan sebagaimana pada ayat (1), dilakukan terhadap:
  - a. tenaga perpustakaan; dan
  - b. pustakawan.
- (4) Dalam melakukan pembinaan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dapat bekerja sama dengan instansi terkait lainnya.

Pasal 23

- (1) Pemerintah Daerah melakukan pengawasan terhadap pengelolaan dan penyelenggaraan perpustakaan berbasis digital.
- (2) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan oleh Dinas.
- (3) Pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dilakukan dalam bentuk:
  - a. monitoring; dan
  - b. evaluasi.
- (4) Hasil pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (3), dilaporkan setiap tahun kepada Walikota.

BAB X

SUMBER PEMBIAYAAN

Pasal 24

Pembiayaan untuk pengembangan perpustakaan berbasis digital, bersumber dari:

- a. Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah; dan
- b. sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

BAB XI

SANKSI ADMINISTRATIF

Pasal 25

- (1) Setiap orang yang melanggar ketentuan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 17 dan Pasal 20, dikenakan sanksi administratif.
- (2) Sanksi administratif sebagaimana dimaksud ayat (1), berupa:
  - a. teguran lisan;
  - b. teguran tertulis; dan/atau
  - c. denda.
- (3) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara dan mekanisme pemberian sanksi administratif sebagaimana dimaksud pada ayat (2), diatur dengan Peraturan Walikota.

BAB XII

KETENTUAN PERALIHAN

Pasal 26

Dalam hal terjadi perubahan nomenklatur organisasi sebagai akibat perubahan peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi, maka pelaksanaannya tetap melekat pada Perangkat Daerah terkait sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

BAB XIII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 27

Peraturan pelaksanaan atas Peraturan Daerah ini ditetapkan paling lambat 1 (satu) tahun terhitung sejak tanggal Peraturan Daerah ini diundangkan.

Pasal 28

Peraturan Daerah ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.  
Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan  
Peraturan Daerah ini dengan penempatannya dalam Lembaran Daerah  
Kota Mataram.

Ditetapkan di Mataram,  
pada tanggal 13 Juni 2019  
WALIKOTA MATARAM,

H. AHYAR ABDUH

Diundangkan di Mataram  
pada tanggal 13 Juni 2019  
SEKRETARIS DAERAH KOTA MATARAM,

H. EFFENDI EKO SASWITO

LEMBARAN DAERAH KOTA MATARAM TAHUN 2019 NOMOR 10

NOREG PERATURAN DAERAH KOTA MATARAM, PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT  
NOMOR 27 TAHUN 2019