

**KUALITAS LAYANAN SIRKULASI
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



TUGAS AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan**

Oleh:

NURJANIATI SOLIHA

NIM : 2019B0A018

JURUSAN SAINS INFORMASI

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU PERPUSTAKAAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM

2022

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NURJANIATI SOLIHA
NIM. : 2019B0A018
Jurusan : DIII Perpustakaan
Judul : Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

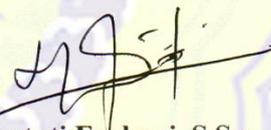
Disetujui dan Disahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Anin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.
NIDN. 0831128310


Widiastuti Furbani, S.Sos., M.Si
NIDN. 0819057902

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Perpustakaan


Ketua S.I.P./M.M.
NIDN. 0808119103

HALAMAN PENGESAHAN

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram, dan diterima untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md).

Pada hari : Jum'at

Tanggal : 5 Agustus 2022

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. Amin Saléh, S.Sos.,M.I.Kom.
NIDN. 0831128310



(.....)

2. Widiastuti Furbani, S.Sos.,M.Si.
NIDN. 0819057902



(.....)

Disahkan Oleh:
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram



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

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan yang sesungguhnya bahwa laporan akhir ini, adalah asli dan belum pernah diajukan oleh orang lain untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan/ atau doctor), baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lainnya. Laporan akhir ini murni gagasan, rumusan masalah dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing. Dalam laporan akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dituliskan atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di dalam laporan akhir ini terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar (A.Md. S.I) yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku diperguruan tinggi.

Mataram, 1 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan



Nurjaniati Soliha

2019B0A018



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 : NURJANIATI SOLIHA
NIM : 2019B0A018
Tempat/Tgl Lahir : SUMBAWA - 07 - 08 - 2002
Program Studi : DS. PERPUSTAKAAN
Fakultas : FISIPOL
No. Hp : 082 339 277 999
Email : nurjaniah.soliha0708@gmail.com

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

KUALITAS LAYANAN SIRKULASI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 50%

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, 08 SEPTEMBER.....2022
Penulis


NURJANIATI SOLIHA
NIM. 2019B0A018

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 : NURJAHATI SOLIHA
NIM : 2019B0A018
Tempat/Tgl Lahir : Sum., 07-08-2002
Program Studi : D3 PERPUSTAKAAN
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 082 339 277 949
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:

KUALITAS LAYANAN SIRKULASI PADA RUMAH PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

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, 08 SEPTEMBER 2022
Penulis


NURJAHATI SOLIHA
NIM. 2019B0A018

Mengetahui,
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT


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

MOTTO

“Berusaha untuk tidak menjadi manusia yang berhasil, tapi berusaha menjadi manusia yang berguna.”

(Elbert Einstein)

“orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahan, sehingga orang lain mengira di baik-baik saja.”

PERSEMBAHAN

Karya Ilmiah ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua orang tua saya yaitu Ibu Nurma dan Bapak Rasmuddin yang sangat saya cintai dan sayangi. Terimakasih atas dukungan dan doa yang selalu diberikan sehingga Ananda dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini tepat waktu. Karya Ilmiah ini saya persembahkan kepada kalian, sebagai wujud terimakasih atas pengorbanan dan jerih payah yang tak terhingga, sehingga Ananda bisa sampai di titik ini.
2. Kakak-kakak sepupuku (Sri Wahyuningsih dan Abdul Gafur) yang selalu memberikan dukungan dan motivasi baik secara moral maupun material sehingga laporan akhir ini dapat selesai tepat waktu.
3. Seluruh keluarga besar saya, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi tiada henti dalam mengerjakan laporan akhir ini.
4. Seluruh Dosen D III Ilmu Perpustakaan yang selalu memberikan bimbingan dan berbagi ilmu bagi mahasiswanya.

5. Teman-teman Kelas ku angkatan 2019 D III Perpustakaan terimakasih banyak telah membantu selama proses perkuliahan dan selalu memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Kampus ku dan Almamater tercinta yang selalu saya banggakan



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat”. Tugas Akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik maupun saran dari berbagai pihak yang berkaitan erat dengan penyusunan Tugas Akhir, sehingga Tugas Akhir ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Untuk itu penulis sampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Drs. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Ridwan, S.IP., MM., Selaku Ketua Program Studi D-III Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Amin Saleh, S.Sos.,M.I.Kom selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis.

5. Ibu Widiastuti Furbani, S.Sos.,M.Si., selaku pembimbing II, yang tidak pernah bosan membimbing dan mengarahkan selama proses dan penyusunan laporan akhir ini.
6. Seluruh dosen jurusan D-III Ilmu Perpustakaan yang telah banyak memberikan ilmunya sehingga penulis dapat mempraktekkan materi selama menjalani aktivitas kuliah.
7. Kepada Bapak Julmansyah, S.Hut.,M.AP. selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB yang telah memberi izin melakukan penelitian pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan akhir ini, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat di harapkan. Semoga laporan akhir ini bermanfaat sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan datang.

Mataram, 1 Agustus 2022

Penulis

Nurjaniati Soliha

2019B0A018

ABSTRAK

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat menyediakan berbagai jenis layanan perpustakaan untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi masyarakat. Salah satu layanan yang di sediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah layanan sirkulasi. Dimana layanan sirkulasi merupakan indikator utama keberhasilan dari sebuah perpustakaan. layanan sirkulasi merupakan denyut dari semua layanan perpustakaan, maka dari itu kualitas layanan sirkulasi harus mampu memberikan layanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. Untuk itu penulis melakukan penelitian mengenai Kualitas layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Tujuan dari penelitian ini yaitu, 1) untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sirkulasi berdasarkan sistem layanan yang di terapkan. 2) untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi berdasarkan koleksi bahan Pustaka yang tersedia. 3) untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi berdasarkan fasilitas yang di sediakan. Hasil penelitian ini menunjukkan sistem layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat cukup baik karena menerapkan sistem layanan sirkulasi terbuka dan telah merapkan sistem layanan OPAC berbasis Inislite dimana pemustaka mencari bahan Pustaka secara mandiri, yang menjadi tolak ukur keberhasilan sistem layanan sirkulasi di tentukan oleh Sumber Daya Manusia (Pustakawan). Pustakawan mampu memberikan kebutuhan informasi pemustaka dan mampu menjawab setiap pertanyaan pemustaka dengan baik, dengan ini sistem layanan pada layanan sirkulasi sudah cukup berkualitas. Ketersediaan koleksi bahan Pustaka pada layanan sirkulasi masih belum maksimal di karenakan koleksi bahan Pustaka masih kurang dan belum di perbarui. Ini memunjukkan koleksi bahan Pustaka pada layanan sirkulasi belum berkualitas. Ketersediaan fasilitas sebagai sarana pendukung pada layanan sirkulasi cukup baik, menunjukkan ketersediaan fasilitas pada layanan sirkulasi sudah berkualitas.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Layanan Sirkulasi

ABSTRACT

The Office of the Library and Archives of West Nusa Tenggara Province provides various types of library services to meet the different information needs of the community. Circulation services are one of the services offered by the West Nusa Tenggara Province Office of the Library and Archives. The primary metric for measuring a library's success is its circulation service. All library services revolve around their circulation department. Since consumers' requirements must be met, the quality of circulation services must be able to do so. Therefore, the authors researched the quality of circulation services at the Library and Archives Service of West Nusa Tenggara Province. This study aims: 1) to determine how the quality of circulation services is based on the service system applied. 2) to determine the quality of circulation services based on the collection of available library materials. 3) to determine the quality of circulation services based on the facilities provided. The findings of this study demonstrate that the library and archives service of West Nusa Tenggara Province's circulation service system is quite effective because it employs an open circulation service system and an Inislite-based OPAC service system, which is a benchmark for the success of the circulation service system. by Human Resources (Librarian). Users' information demands can be met by librarians who respond appropriately to each user's inquiries. The quality of the service system currently in use is adequate. Because library material collections are still incomplete and out-of-date, they do not fully utilize their availability on circulation services. It demonstrates the low calibre of the library's collection of resources on circulation services. The availability of buildings serving as supporting facilities for circulation services is quite good, demonstrating the high calibre of facilities readily available for circulation services.

Keywords: *Service Quality, Circulation Service*

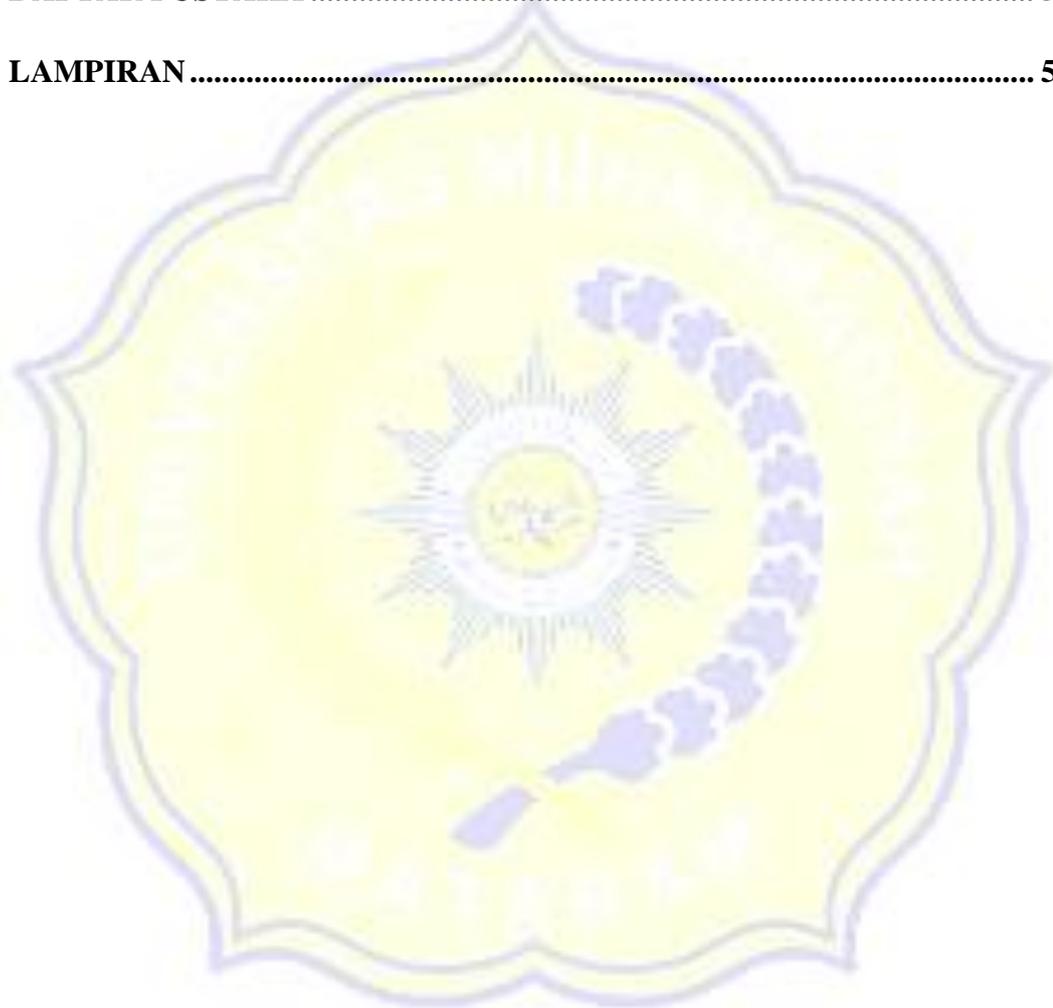


DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	v
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK	xi
ABSTAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan dan Manfaat Peneliti.....	6
1.3.1 Tujuan Penelitian	6
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	6
1.4 Metode Penelitian.....	7
1.5 Tempat dan Waktu Penelitian	7
1.6 Teknik Pengumpulan Data	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Definisi Kualitas.....	10

2.2 Kualitas Layanan	11
2.2.1 Layanan Sirkulasi	12
2.2.2 Tujuan dan Fungsi Layanan Sirkulasi	14
2.2.3 Jenis Tugas Layanan Sirkulas	19
BAB III GAMBARAN UMUM.....	23
3.1 Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat ...	23
3.2 Tugas Pokok Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat	25
3.3 Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat ...	25
3.4 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat	26
3.5. Jadwal Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat	27
3.6 Tugas dan Fungsi Tiap Bidang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	37
4.1 Sistem Layanan Sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat	37
4.2. Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka Pada Layanan Sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat	44
4.3 Ketersediaan Fasilitas pada Layanan Sirkulasi Dinas Perpustakaan dan	

Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat	50
BAB V PENUTUP	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN	58



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan segala bentuk dan jenisnya merupakan informasi yang mengandung nilai-nilai pembelajaran. Semua kegiatan yang termasuk meliputi pertanyaan pembentukan nilai dan pengayaan, elemen pembelajaran, penelitian pengembangan ilmiah, dan wawasan pengguna. Tak heran jika perpustakaan disebut sebagai pusat pembelajaran dan agen budaya.

Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan menetapkan pengertian perpustakaan, koleksi perpustakaan, koleksi nasional, naskah kuno, perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan khusus, pustakawan, pustakawan. Asosiasi profesional pustakawan dan bahan pustaka. Dikatakan bahwa Undang-Undang Perpustakaan ini memuat pertimbangan-pertimbangan antara lain Upaya memajukan budaya bangsa, perpustakaan merupakan sarana melestarikan kekayaan budaya bangsa, dan dalam rangka meningkatkan mencerdaskan kehidupan bangsa, perlu ditumbuhkembangkan budaya gemar membaca melalui pengembangan dan pemanfaatan perpustakaan sebagai sumber informasi berupa tulisan, karya seni dan sastra.

UU No. 43 Tahun 2007 berfungsi sebagai pusat pembinaan dan pengelolaan perpustakaan di suatu daerah di yang Memungkinkan pemerintah negara bagian, kabupaten atau lokal untuk berbagi layanan perpustakaan di wilayah masing-masing dan menunjukkan bahwa perpustakaan harus disediakan. Saat

ini, pengguna memanfaatkan perpustakaan dengan baik. Dulu perpustakaan dianggap hanya sebagai tempat mengumpulkan buku, namun kini perpustakaan tumbuh dan berkembang tidak hanya sebagai tempat informasi. Perpustakaan kini memiliki fungsi lain, salah satunya sebagai tempat hiburan dan rekreasi, selain itu keberadaan perpustakaan tentunya juga didukung dengan koleksi yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

Perpustakaan merupakan bagian dari lembaga publik yang fungsi utamanya melayani pengguna dalam bidang penyediaan informasi dengan dokumentasi yang sederhana, terkini dan terpercaya. Ada beberapa layanan di perpustakaan, salah satunya adalah peminjaman, layanan kunci keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan Umum merupakan pusat informasi publik. Perpustakaan umum menyediakan informasi untuk semua lapisan masyarakat, sehingga semua orang bisa mendapatkan informasi dari perpustakaan.

Salah satu pilar pekerjaan perpustakaan adalah pelayanan. Perpustakaan bukan apa-apa tanpa layanan. Pekerjaan dan segala kegiatan lainnya pada dasarnya berfungsi untuk melengkapi layanan perpustakaan, setidaknya perpustakaan harus melakukan segalanya untuk memastikan dapat ditemukan dengan cepat pada saat dibutuhkan. Oleh karena itu, stok bahan pustaka di perpustakaan diklasifikasikan sehingga koleksi bahan pustaka dengan mata pelajaran yang sama digabung. Tujuannya adalah untuk melayani kepentingan pengguna yang menggunakan perpustakaan sebagai sumber informasi.

Salah satu layanan yang tersedia di perpustakaan umum adalah peminjaman. Dalam pengelolaan perpustakaan Buku pendekatan praktis (Sutarno NS: 2006), peminjaman adalah suatu kegiatan yang melayani pengguna jasa perpustakaan dalam memesan, meminjamkan dan mengembalikan bahan perpustakaan dan pembukuan administrasinya. Bahan pustaka yang dipinjamkan dan dipinjamkan yang dapat dibaca di luar perpustakaan umumnya merupakan koleksi umum (tidak bereferensi). Petugas layanan sirkulasi harus memeriksa dan memeriksa kondisi bahan perpustakaan yang akan dipinjam atau dikembalikan, termasuk kebutuhan dan kelengkapan jumlah halaman, ada tidaknya coretan, dll. Agar tidak terjadi mispersepsi antara petugas layanan lalu lintas dan pengguna. , pemeriksaan dilakukan selama operasi pinjaman dan pengembalian.

Mengingat pentingnya layanan sirkulasi di sebuah perpustakaan, layanan sirkulasi harus berkualitas tinggi. karena merekalah yang menggunakan layanan tersebut sehingga dapat mengukur kualitas layanan yang diberikan oleh perpustakaan (Barata: 2003).

Layanan sirkulasi adalah layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. (Pamuntjak: 2000). Layanan sirkulasi adalah layanan perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan (Septiyanto: 2003). Layanan peminjaman atau pengembalian, peminjaman dan layanan perpanjangan bahan pustaka merupakan urat nadi dari semua kegiatan perpustakaan, karena layanan peminjaman merupakan layanan yang dirasakan langsung oleh pengguna perpustakaan.

Oleh karena itu, mempekerjakan seorang pustakawan yang baik menjadi keberhasilan perpustakaan, yang diukur dari sejauh mana layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Sikap baik pustakawan akan memberikan respon positif bagi perkembangan perpustakaan ke depan. Perpustakaan dihargai oleh pustakawan secara keseluruhan apabila mampu memberikan pelayanan terbaik dengan sikap pustakawan yang baik (Widya: 2013).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan urusan pemerintahan bidang kearsipan yang menjadi kewenangan daerah provinsi dan tugas pembantuan yang di tugaskan kepada daerah provinsi. Sebagai perpustakaan umum, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi masyarakat. Salah satu layanan yang di sediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah layanan sirkulasi.

Dinas perpustakaan dan kearsipan provinsi Nusa Tenggara Barat menggunakan sistem layanan terbuka (*Open Access*) pada layanan sirkulasi. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat membebaskan pemustaka ke tempat koleksi perpustakaan yang ada di ruangan sirkulasi, pemustaka membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri buku yang sesuai dan dibutuhkan. Sistem layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat sudah menerapkan

teknologi informasi dalam melakukan kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan statistik pengunjung. Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat memungkinkan para pemustaka dalam mencari bahan Pustaka secara mandiri dengan menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*) yang dimana OPAC tersebut terkoneksi dengan sistem inslite. Dengan mengetik kata kunci pada OPAC kemudian para pemustaka mencari sendiri bahan Pustaka yang ada di rak buku ruangan sirkulasi.

Alasan mengapa penulis memilih Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai lokasi penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan sirkulasi yang diberikan kepada pemustaka berdasarkan sistem layanan sirkulasi yang di terapkan, ketersediaan koleksi bahan Pustaka, dan fasilitas yang di berikan. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian mengenai Kualitas Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat penulis simpulkan masalah yang akan di bahas dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana kualitas layanan sirkulasi berdasarkan sistem layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat?
2. Bagaimana kualitas layanan sirkulasi berdasarkan koleksi bahan Pustaka yang tersedia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat?

3. Bagaimana kualitas layanan sirkulasi berdasarkan fasilitas yang di sediakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi berdasarkan sistem layanan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat
2. Untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi berdasarkan koleksi bahan Pustaka yang tersedia pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat
3. Untuk mengetahui kualitas layanan sirkulasi berdasarkan fasilitas yang di sediakan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan tugas akhir ini sebagai berikut :

1. Sebagai karya ilmiah, maka penelitian ini dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu perpustakaan kedepannya.
2. Hasil penelitian ini dapat di gunakan sebagai bahan referensi atau pedoman pengetahuan untuk kegiatan penelitian di masa mendatang.

1.4 Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menggunakan wawancara untuk mendeskripsikan data yang penulis peroleh dari para informan agar mendapatkan gambaran yang jelas dan rinci.

Menurut Sugiyono (2020), penelitian kualitatif berfungsi untuk mengamati keadaan fenomena alam, dimana peneliti Alat utama untuk pengumpulan data adalah metode yang menggunakan metode triangulasi Gunakan (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif menekankan makna daripada generalisasi Memahami realitas melalui proses berpikir induktif Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi masalah, merasakan apa yang mereka alami dalam kehidupan sehari-hari. Peneliti fokus pada realitas atau peristiwa dalam konteks yang diteliti (Basrowi: 2012).

Alasan Penulis menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini agar penulis dapat mengamati secara langsung apa yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini, yaitu dengan terjun langsung ke lapangan dan secara khusus membahas masalah tersebut.

1.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat yang terletak di Jl. Majapahit, Dasan Agung Baru, Kec. Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. Waktu yang di butuhkan oleh penulis dalam melakukan penelitian ini kurang lebih membutuhkan waktu satu (1) bulan.

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini ada, beberapa cara untuk mengupulkan data di antaranya senagai berikut :

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah kegiatan suatu proses atau objek dengan maksud untuk memperoleh pengetahuan tentang suatu fenomena dan kemudian memahaminya, berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang telah diketahui sebelumnya, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk untuk melanjutkan sebuah penelitian. (Zakki: 2020).

Observasi adalah proses yang sistematis, logis, objektif, dan rasional untuk mengamati dan merekam berbagai fenomena, baik dalam situasi nyata maupun buatan, untuk mencapai tujuan tertentu (Arifin: 2011). Observasi diartikan sebagai suatu teknik yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara telaah dan sistematis (Basrowi: 2012) secara langsung terhadap pokok bahasan, yaitu Kualitas layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Barat. Tenggara .

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah percakapan antara peneliti, yaitu seseorang yang berharap memperoleh informasi, dan informan, yaitu seseorang yang dikatakan memiliki informasi penting tentang suatu objek (Kryantono: 2018). Menurut Sugiyono (2003) wawancara adalah

pertemuan antara dua orang untuk bertukar informasi atau gagasan melalui tanya jawab, topik dapat diringkas.

Dari definisi di atas, penulis menyimpulkan bahwa wawancara adalah teknik pengumpulan informasi yang mengunjungi sumber informasi itu sendiri melalui penyusunan pertanyaan yang kemudian tanggal informan dijawab. Peneliti mewawancarai enam (6) informan yang terdiri dari tiga (3) pustakawan dan tiga (3) pengguna.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (1993), dokumentasi adalah prosedur yang digunakan untuk memperoleh data tentang sesuatu yang berkaitan dengan rencana, transkrip, buku, jurnal, catatan rapat, acara, dll. Dengan mengumpulkan dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan data pendukung sebanyak-banyaknya dalam penelitian ini, yang memudahkan peneliti untuk menjelaskan dan menjelaskan berbagai peristiwa terkait, sehingga validitas dan hasil penelitian ini dapat dipertanggungjawabkan secara rasional.

Dokumentasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah dokumentasi fotografi dimana penulis melakukan wawancara untuk mendapatkan data yang penulis butuhkan yang dibuktikan dengan dokumentasi foto.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Definisi Kualitas

Kualitas adalah keadaan dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, orang, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan (Goetsch dan Davis: 2005). Menurut Kotler (2009), kualitas adalah sifat umum dari suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Kualitas adalah ukuran untuk menilai apakah suatu barang atau jasa dianggap kualitas jika berfungsi sebagaimana dimaksud atau memiliki nilai kegunaan (Sunyoto: 2012).

Kualitas merupakan faktor penting dalam kepuasan pengguna untuk menunjang keberhasilan layanan perpustakaan, sehingga diperlukan pengendalian kualitas untuk menjaga kestabilan kualitas layanan. Salah satu cara untuk mengontrol kualitas ini adalah dengan menggunakan teknik evaluasi (Fatmawati: 2012). Kualitas, atau sering disebut dengan kualitas, adalah proses investigasi dengan standar yang ditetapkan untuk mengevaluasi hasil suatu kegiatan. Kesulitan yang kemudian muncul adalah menentukan standar evaluasi sendiri. Salah satu cara untuk mengantisipasinya adalah dengan mencari kesamaan antara berbagai elemen Kualitas Ibrahim: 2014).

Dari beberapa pengertian di atas dapat di simpulkan bahwa kualitas dapat di capai apabila layanan sirkulasi dapat memaksimalkan apa yang menjadi tujuan

layanan sirkulasi tersebut. Semakin baik kualitas yang di hasilkan, maka makin baik pula reputasi yang di dapat oleh layanan sirkulasi tersebut.

2.2. Kualitas layanan

Kualitas Layanan Layanan adalah setiap tindakan atau aktivitas yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak material dan tidak mengarah pada kepemilikan (Kotler: 2009). Layanan perpustakaan adalah kegiatan yang diselenggarakan untuk memfasilitasi pengguna perpustakaan dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan yang tersedia di perpustakaan (Suherman: 2014).

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai sarana informasi yang memberikan pelayanan informasi, dan dokumentasi ilmiah kepada masyarakat luas. Untuk itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat harus memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat luas, pelayanan yang terbaik akan memuaskan penggunanya terutama dalam layanan peminjaman dimana layanan ini banyak berinteraksi dengan pengguna. Kualitas Layanan adalah sejauh mana sesuatu itu baik atau buruk.

Kualitas layanan perpustakaan merupakan sekumpulan karakteristik suatu layanan untuk memenuhi kebutuhan pengguna (Bororing: 2016). Mengenai kualitas layanan perpustakaan (Parasuraman: 2001), disebutkan bahwa layanan dikatakan berkualitas jika kinerja yang diharapkan lebih kecil dari kinerja yang dirasakan. Maka layanan tersebut dapat dianggap sebagai layanan berkualitas tinggi. Atau jika suatu pelayanan memenuhi harapan, maka pelayanan tersebut dikatakan pelayanan yang memuaskan. Suatu layanan dianggap tidak berkualitas

tinggi jika layanan yang diharapkan lebih besar dari layanan yang diterima/dirasakan.

Menurut Lasa HS (2017) diperlukan sikap dan cara pandang untuk mencapai kualitas layanan perpustakaan:

1. pengguna merasa puas setelah meninggalkan meja layanan
2. Staf perpustakaan khususnya pustakawan diharapkan mampu memberikan bimbingan dan solusi atas permasalahan yang dihadapi pengguna
3. Pengguna akan senang jika pustakawan dan pustakawannya sopan, ramah dan penuh keakraban
4. Secara umum, pengguna tidak ingin terlalu lama menerima Layanan

Oleh karena itu, agar pemustaka perpustakaan puas dengan layanan peminjaman yang diberikan oleh perpustakaan, layanan peminjaman yang diberikan harus berkualitas tinggi. Kualitas layanan peminjaman yang disediakan perpustakaan bagi pengguna harus dapat memenuhi kebutuhan pengguna, seperti Sistem peminjaman yang digunakan, ketersediaan stok Bahan Pustaka dan fasilitas yang disediakan harus memadai.

2.2.1 Layanan Sirkulasi

1. Pengertian Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yang berarti sirkulasi, yang berarti sesuatu seperti berputar atau beredar. Dalam ilmu perpustakaan, peminjaman biasa disebut dengan kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka

(Lasa HS: 2017). Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi disebut sebagai peminjaman. Namun yang dimaksud dengan jasa sirkulasi sebenarnya mencakup segala bentuk arsip yang berkaitan dengan penggunaan, pemanfaatan milik perpustakaan secara tepat dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan. Persyaratan keanggotaan, peraturan, prosedur peminjaman dan pengembalian, waktu buka, sistem peminjaman dan pendaftaran, serta statistik pengunjung (Ibrahim : 2014). Hampir semua perpustakaan mengembalikan dan meminjam bahan perpustakaan. Layanan ini sebenarnya merupakan inti dari seluruh kegiatan layanan perpustakaan, karena kegiatan layanan peminjaman merupakan layanan yang dapat digunakan langsung oleh pengguna perpustakaan. Layanan peminjaman menurut Mulyadi (2013) meliputi segala bentuk pendaftaran yang berkaitan dengan penggunaan kepemilikan perpustakaan secara tepat waktu dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna Layanan pengguna yang terkait dengan peminjaman, pengembalian dan perluasan koleksi menurut F. Rahayuningsih (2007).

Layanan sirkulasi adalah kegiatan yang dirancang untuk membantu pengguna layanan perpustakaan memesan, memeriksa, dan mengembalikan perpustakaan bahan dan likuidasi administratifnya. Bahan perpustakaan yang diizinkan dan dipinjamkan dibaca di luar perpustakaan dan biasanya merupakan koleksi umum (non-referensi). Petugas pelayanan wajib memeriksa dan memverifikasi kondisi bahan pustaka yang akan dipinjamkan atau dikembalikan, termasuk kelengkapan dan kelengkapan halaman serta ada tidaknya coretan dan lain-lain (Sutarno: 2006).

Sependapat dengan Yusup (1996) bahwa layanan peminjaman adalah layanan yang diberikan perpustakaan kepada penggunanya dalam bentuk koleksi penawaran pinjaman atau sumber informasi untuk beberapa waktu sesuai dengan aturan yang ditetapkan oleh perpustakaan. Jangka waktu pinjaman bisa satu hari, dua hari atau per minggu. Proses peminjaman dimulai di perpustakaan, pengguna yang meminjam buku untuk dibaca di rumah kemudian dikembalikan ke perpustakaan kemudian dipinjam oleh pengguna lain hingga koleksi tersebut tidak dapat digunakan lagi karena rusak.

2.2.2 Tujuan dan Fungsi Layanan Sirkulasi

a. Tujuan Layanan Sirkulasi

Tujuan dari layanan sirkulasi adalah dapat memanfaatkan koleksinya semaksimal mungkin, mudah untuk mengetahui identitas peminjam koleksi bahan pustaka, jaminan pengembalian pinjaman secara jelas Saat ini sedang dilakukan pendataan kegiatan perpustakaan, khususnya penggunaan koleksi, dan jika ada pelanggaran dapat segera diketahui (Pamuntjak: 2000).

Tujuan layanan peminjaman menurut Ibrahim (2001), jenis layanan yang mendekati, merupakan bagian penting dari sebuah perpustakaan dengan tujuan:

- 1) Untuk memanfaatkan koleksi ini sepenuhnya.
- 2) Sangat mudah untuk melihat siapa yang meminjam koleksi tertentu dan di mana adalah dan ketika telah diambil itu harus kembali. Sehingga jika peminat lain membutuhkan koleksi tersebut, pihak

dapat segera mengetahui alamat peminjam atau menunggu pengembaliannya.

- 3) Pembayaran pinjaman dijamin dalam jangka waktu yang jelas. Oleh karena itu, keamanan bahan pustaka tetap terjaga.
- 4) Data dikumpulkan tentang kegiatan perpustakaan, khususnya yang berkaitan dengan pemanfaatan from collections. Jika ada pelanggaran, Anda akan langsung mengetahuinya.

b. Fungsi Layanan Sirkulasi

Bagian layanan peminjaman melayani pengunjung perpustakaan (Qalyubi: 2007) khususnya dalam hal berikut:

- 1) Pemantauan input dan output library.
- 2) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan penarikan anggota perpustakaan.
- 3) Meminjam, mengembalikan dan memperpanjang jangka waktu pinjaman.
- 4) Keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti Denda.
- 5) Menerbitkan surat penagihan untuk buku yang tidak dikembalikan tepat waktu.
- 6) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- 7) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
- 8) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

2.2.3 Bentuk Bagian Layanan Sirkulasi

Salah satu kegiatan atau pelayanan utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan bahan perpustakaan lainnya. Kegiatan pinjam meminjam ini sering disebut dengan sirkulasi yang artinya meminjamkan. Area ini, terutama meja sirkulasi, sering dipandang sebagai bagian utama dari layanan perpustakaan, karena area ini adalah yang pertama berurusan dengan pengguna dan paling sering digunakan oleh pengguna, oleh karena itu pekerjaan staf sirkulasi dapat mempengaruhi citra perpustakaan.

Adapun bentuk bagian layanan sirkulasi menurut (Qalyubi : 2007) sebagai berikut:

- 1) Memantau keluaran bahan bibliografi dari perpustakaan

Departemen peminjaman bertanggung jawab untuk memantau pelepasan bahan perpustakaan individu untuk dipinjamkan.

- 2) Kartu Keanggotaan

Kartu anggota perpustakaan sangat dibutuhkan untuk memudahkan pengguna dalam meminjam barang perpustakaan. Setiap administrasi keanggotaan perpustakaan memilih kebijakannya sendiri. Beberapa perpustakaan memiliki biaya pendaftaran dan yang lainnya. Berikan foto diri Anda dan fotokopi ID, yang semuanya diperlukan untuk mengidentifikasi anggota perpustakaan. Keanggotaan merupakan bukti bahwa pengguna perpustakaan telah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan .

Keanggotaan ini menunjukkan bahwa pemegang memiliki hak untuk menggunakan fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan perpustakaan di perpustakaan. Formulir perpustakaan diisi oleh pengguna.

1) Layanan Peminjaman

Peminjaman koleksi ada yang boleh di bawah pulang dan ada sejumlah koleksi yang hanya boleh dibaca di tempat. jangka waktu peminjaman koleksi di perpustakaan umum biasanya satu minggu dalam satu kali peminjaman.

2) Pengembalian Bahan Pustaka

kegiatan layanan sirkulasi yang berupa pencatatan bukti bahwa pemustaka mengembalikan bahan pustaka yang dipinjamnya baik peminjaman jangka pendek maupun peminjaman jangka panjang. Pada perpustakaan kecil, bagian pengembalian sering dijadikan satu dengan bagian peminjaman. Akan tetapi bagi perpustakaan yang besar bagian ini dapat berdiri sendiri. Petugas di bagian ini harus tegas dan teliti. Sebab sering terjadi pelanggaran misalnya: keterlambatan dalam pengembalian, penyobekan halaman, terdapat coretan, pemalsuan pada tanggal kembali.

3) Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung pada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga hanya memberikan satu kali saja.

4) Penagihan

Layanan sirkulasi yang berupa kegiatan meminta kembali bahan pustaka yang dipinjamnya oleh pemustaka setelah batas waktu peminjaman sudah lewat. Jika terjadi keterlambatan pengembalian yang melebihi batas kewajaran perlu diadakan penagihan. Penagihan dapat dilakukan dengan surat maupun lisan. Sering terjadi pada kelompok masyarakat tertentu terdapat kecenderungan untuk memonopoli pemanfaatan koleksi.

5) Pemberian Sanksi

Berupa denda kepada pemustaka yang telah melanggar ketentuan yang ada pelanggaran yang dilakukan oleh pemustaka dapat berupa:

- a) Terlambat mengembalikan bahan pustaka
- b) Mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak
- c) Menghilangkan bahan pustaka
- d) Melanggar tata tertib perpustakaan

6) Bebas Pinjaman

Menjaga keutuhan koleksi secara keseluruhan, maka tiap anggota yang telah habis masa keanggotaannya atau untuk keperluan lain, diperlukan keterangan bebas pinjam. Kegunaan bebas pinjam ini untuk mengecek pinjaman apakah telah kembali semua atau belum.

2.2.4 Jenis Tugas Layanan Sirkulasi

Dalam sirkulasi terdapat sejumlah tugas yang saling terkait antara satu dengan yang lain:

1. Peminjaman, Peminjaman keloksi ada yang boleh dibawa pulang dan ada sejumlah koleksi yang hanya boleh dibaca di tempat. Jumlah buku yang boleh di pinjam maksimal dua buku.
2. Pengembalian, Petugan dibagian ini harus tegas dan teliti. Sebab sering terjadi pelanggaran misalnya: keterlambatan dalam pengembalian, penyobekan halaman, terdapat coretan, pemalsuan pada tanggal kembali.
3. Penagihan, Jika terjadi keterlambatan pengembalian yang melebihi batas kewajaran perlu diadakan penagihan. Penagihan dapat dilakukan dengan surat maupun lisan. Sering terjadi pada kelompok masyarakat tertentu terjadi kecenderungan untuk monopoli pemanfaatan koleksi.
4. Sanksi, Sanksi yang dikenakan pada pelanggar hendaknya bersifat mendidik agar mereka menyadari bahwa bahan pustaka itu juga perlu dilakukan oleh orang lain.
5. Bebas pinjam Untuk menjaga kebutuhan koleksi secara keseluruhan, maka tiap anggota yang telah habis masa keanggotaanya untuk keperluan orang lain, diperlukan keterangan bebas pinjam. Kegunaan bebas pinjam ini untuk mengecek apakah pinjaman telah kembali semua atau belum.

2.2.5 Sistem sirkulasi

Agar pengguna jasa perpustakaan dapat memanfaatkan kepemilikan perpustakaan dengan baik, perlu dicari sistem sirkulasi yang jelas. Dengan sistem ini, pengguna mengetahui aturan dan peraturan yang berlaku. Pustakawan dan pengguna mengetahui hak dan tanggung jawab setiap individu.

Sistem sirkulasi yang dikenal ada 2 (dua) yakni sistem pinjam tertutup/ closed access dan sistem pinjam terbuka/ open access.

1. Sistem tertutup/ closed access

Metode sirkulasi yang tidak mengizinkan pengguna untuk memilih koleksi perpustakaan mereka sendiri. Anda dapat menggunakan daftar/katalog yang disediakan untuk memilih kepemilikan yang ingin Anda pinjam. Koleksi tersebut dikembalikan oleh petugas. Dalam sistem ini, peran katalog sangat penting.

Keuntungan Sistem tertutup/ closed access

- a) Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat.
- b) Susunan buku yang lebih teratur dan tidak mudah rusak.
- c) Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit dibandingkan dengan sistem terbuka
- d) Tidak memerlukan meja baca diruang koleksi

➤ Kerugian Sistem tertutup/ closed access

- a) Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/ dipinjam
- b) Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjam
- c) Antrian peminjam dan pengembalian buku dibagian ini sering berdouble. Keadaan ini sangat membuang waktu

2. Sistem terbuka/open access

Bentuk peminjaman yang memungkinkan pengguna memasuki ruang koleksi untuk memilih sendiri koleksi bahan pustaka yang sesuai. Untuk itu, pengguna harus terbiasa dengan sistem terbuka/open access buku yang diterapkan oleh perpustakaan. pemustaka yang tidak mengerti sistem ini mereka akan bertukar-tukar mengelilingi rak-rak buku hanya untuk menemukan satu judul misalnya.

Keuntungan Sistem terbuka/open access

- a) Kartu-kartu catalog tidak segera rusak, karena sedikit yang menggunakannya. Pada umumnya mereka langsung menuju ke rak buku untuk memilih sendiri.
- b) Menghemat tenaga. Sebab dalam sistem ini petugas tidak perlu mengambilkan. Pustakawan hanya mencatat dan kemudian mengembalikan buku-buku yang telah dibaca ditempat maupun yang dikembalikan hari itu
- c) Judul-judul buku yang diketahui dan dibaca lebih banyak

- d) Akan segera diketahui judul buku yang sedang dipinjam, nama dan alamat peminjam
 - e) Apabila peminjam tidak menemukan buku tertentu yang dicari, maka saat itu pula dia dapat memilih judul lain yang relevan
 - f) Kecil sekali kemungkinan terjadi salah paham antara petugas dan peminjam
- Kerugian Sistem terbuka/open access
- a) Frekuensi kerusakan lebih besar
 - b) Memerlukan ruangan yang lebih luas. Sebab letak rak satu dengan yang lain memerlukan jarak yang longgar
 - c) Susunan buku menjadi tidak teratur. Oleh karena itu pustakawan harus sering mengadakan reshelving
 - d) Pemula yang datang ke perpustakaan itu untuk mencari buku sering bingung Ibrahim (2014).

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat

Perpustakaan dan Kearsipan Nusa Tenggara Barat dikembangkan dari pembentukan Perpustakaan Negara yang ditetapkan dengan Keputusan Menteri Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan No. 29103/5 tanggal 23 Mei 1958 Pengoperasiannya hanya dilakukan pada tahun 1959 dan menempati salah satu ruangan bekas Istana Kerajaan Karang Asem, sekarang dikenal sebagai Taman Mayura. Pada tahun 1978, Perpustakaan Negara berubah nama menjadi Perpustakaan Daerah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat, Nomor: 0199/0/78, tanggal 23 Juni 1978, kedudukannya sebagai Unit Pelaksana Teknis Departemen Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.

Pada tahun 1985, Perpustakaan Daerah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki dan mengoperasikan sendiri cabang gedung perkantoran dua lantai dengan luas kurang lebih 3.640 m² di Jalan Majapahit No. 9 Mataram. Sejalan dengan semakin meningkatnya perhatian pemerintah terhadap dunia perpustakaan dan minat membaca, sejak Perpustakaan Daerah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTB diangkat menjadi lembaga tidak resmi bernama Perpustakaan Daerah NTB yang diubah menjadi Perpustakaan Nasional Republik Indonesia atas persetujuan Gubernur Provinsi NTB (Esselon III.a), kemudian . 1997 Perpustakaan Daerah

Nusa Tenggara Barat berganti nama dan menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat Keputusan Presiden Nomor 50 Tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997. Terkait efektivitas dan kerja prosedur Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa (Esselon II.a). 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, disusul dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor : 11 Tahun 2001 tanggal 5 Juni 2001 dan Berlakunya Organisme, kemudian berkaitan dengan Pembentukan, Kedudukan Fungsi, Susunan Organisasi Perangkat Daerah. administrasi ketenagakerjaan perpustakaan daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat Perpustakaan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat diubah menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat dan diubah menjadi Badan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Selain itu diterbitkan PP 41. Dengan disahkannya Undang-Undang Nomor pada tahun 2008, Badan Perpustakaan bergabung dengan Badan Kearsipan dan berubah nama menjadi Badan Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang diatur dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat dan Gubernur Nusa Tenggara Barat. Undang-undang Tenggara Nomor: 22 Tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi Asia Tenggara Barat.

3.2 Tugas Pokok Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Nusa Tenggara Barat

Beberapa tugas pokok Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang perpustakaan dan kearsipan
2. Pemberian dukungan
3. Pengkoordinasian dan pembinaan
4. Pengendalian dan Evaluasi
5. Pemberian tugas lainnya

3.3 Fungsi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Nusa Tenggara Barat

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat Memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam penyelenggaraan pemerintah provinsi di bidang perpustakaan dan arsip
2. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi.
3. Penetapan norma, standart dan pedoman yang berisi kebijakan Provinsi berpedoman kebijakan nasional.
4. Pembinaan teknis semua jenis perpustakaan di wilayah provinsi.
5. Penetapan kebijakan pelestarian koleksi daerah provinsi berdasarkan kebijakan nasional.
6. Pelaksanaan serah simpan karya cetak dan karya rekam, terkait koleksi daerah provinsi dan kabupaten/kota.

7. Koordinasi pelestarian daerah provinsi.
8. Penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan jabatan fungsional pustakawan di skala provinsi sesuai kebijakan nasional.
9. Penilaian dan penetapan angka kredit pustakawan pelaksanaan sampai dengan pustakawan penyelia dan pustakawan pertama sampai dengan pustakawan muda.
10. Pemberian akreditasi pustakawan di wilayah provinsi.
11. Pemberian sertifikasi pustakawan di wilayah provinsi.
12. Penyelenggaraan diklat teknis dan fungsional perpustakaan.
13. Pelaksanaan jasa layanan perpustakaan.
14. Pelaksanaan layanan jasa koleksi bahan rujukan, naskah, multimedia, dan jaringan otomatisasi perpustakaan.
15. Menyelenggarakan kerja sama perpustakaan dan informasi faktual dengan instansi terkait.
16. Pelaksanaan urusan rumah tangga, perancangan, keuangan, dan kepegawaian.

3.4 Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Nusa Tenggara Barat

1. VISI:

"Interior Perpustakaan terkemuka untuk informasi dan arsip NTB suka membaca dan mengenal arsip".

2. MISI:

1. Mengembangkan layanan informasi penting melalui penggunaan informasi dan teknologi komunikasi.

2. Pengembangan sistem pengelolaan pelestarian koleksi daerah berupa karya Karya cetak atau tulis karya tulis sebagai warisan intelektual bangsa.
3. Meningkatkan kualitas dan kompetensi Sumber daya perpustakaan yang memproses file sesuai dengan hukum dan peraturan.
4. Meningkatkan jenis pengarsipan, mempromosikan dan mengembangkan sumber daya manusia untuk pengarsipan.
5. Peningkatan konservasi dan arsip informasi Mutu Pelayanan (UPT).
6. Meningkatkan kelancaran dan Memesan Layanan Internet

3.5 Jadwal Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Nusa Tenggara Barat :

a. Perpustakaan:

Senin-Kamis : 07.30 - 16.00 wita

Jum'at: Pagi : 7.30 - 11.00 wita

Siang : 14.00 - 16.00 wita

a. Kearsipan:

Senin-Kamis : 07.30 – 16.00 wita

Jum'at: Pagi : 07.30 – 11.00 wita

Siang : 14.00 -16.00 wita

3.6 Tugas dan Fungsi Tiap Bidang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Provinsi NTB

a. Kepala Dinas

Kepala Dinas memiliki beberapa Tugas yaitu :

1. merumuskan bahan kebijakan pembudayaan gemar membaca.
2. Menetapkan bahan kebijakan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan.
3. Merumuskan bahan kebijakan untuk pengumpulan dan pelestarian Karya Cetak dan Karya Rekam (KCKR).
4. Merumuskan bahan kebijakan untuk penerbitan Katalog Induk Daerah (KID).
5. Merumuskan bahan kebijakan pengumpulan dan pelestarian naskah kuno milik daerah.
6. Merumuskan bahan kebijakan pengembangan koleksi budaya etnis nusantara yang ditemukan oleh pemerintah daerah provinsi.
7. Merumuskan bahan kebijakan pembinaan teknis berbagai jenis perpustakaan dan kearsipan.
8. Merumuskan bahan kebijakan teknis pengembangan jabatan fungsional pustakawan dan fungsional arsiparis di skala provinsi sesuai kebijakan nasional.
9. Merumuskan bahan kebijakan teknis penilaian dan penetapan angka kredit pustakawan pelaksana sampai dengan pustakawan

penyelia dan pustakawan pertama sampai dengan pustakawan muda.

10. Merumuskan bahan kebijakan penilaian dan penetapan angka kredit arsiparis pelaksana sampai dengan arsiparis penyelia dan arsiparis pertama sampai dengan arsiparis muda.
11. Merencanakan program dan kegiatan bidang Perpustakaan dan Arsip
12. Merumuskan bahan pelaksanaan layanan jasa koleksi bahan rujukan, naskah, multimedia dan jaringan otomasi perpustakaan dan kearsipan.
13. Menyelenggarakan pembinaan, pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis.
14. Menyelenggarakan preservasi, perlindungan dan penyelamatan arsip serta melakukan autentifikasi arsip statis dan arsip hasil alih media yang dikelola oleh lembaga kearsipan Provinsi, dan membuat daftar arsip.
15. Menyelenggarakan kerjasama dan informasi ilmiah perpustakaan dan kearsipan.
16. Menyelenggarakan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang Perpustakaan dan Kearsipan.
17. Melaksanakan monitoring evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang Perpustakaan dan Kearsipan.

b. Sekretaris

Menyusun bahan kebijakan teknis, rencana program kegiatan, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan Bidang Kesekretariatan :

1. Penyusunan bahan rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
2. Penyusunan rencana program kegiatan di bidang Sekretariat.
3. Penyusunan bahan koordinasi rencana strategis dan rencana kerja dan anggaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
4. Penyusunan bahan kebijakan, pedoman dan standar teknis yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Sekretariat.
5. Penyusunan bahan pelaksanaan pembinaan dan pengembangan tenaga fungsional dan tenaga teknis perpustakaan dan kearsipan.
6. Penyusunan bahan pelaksanaan pengelolaan kepegawaian, keuangan dan asset.
7. Penyusunan bahan pelaksanaan kegiatan ketatausahaan dan kerumah tanggaan.
8. Penyusunan bahan pelaksanaan pengelolaan arsip inaktif di unit kearsipan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
9. Penyusunan bahan pelaksanaan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran unit kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan :

- 1) Penyusunan bahan publikasi program kegiatan dan publikasi dokumen/arsip yang ada di unit kearsipan (record centre).
- 2) Penyusunan bahan penatausahaan, keuangan, kepegawaian, pemeliharaan dan perawatan sarana dan prasarana.
- 3) Penyusunan bahan laporan keuangan, kinerja, kegiatan dan akuntabilitas pelaksanaan monitoring, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran unit kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;
- 4) Penyusunan bahan pelaksanaan monitoring, pengendalian dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan;

c. Sub Bagian Program

1. Menyiapkan, mengumpulkan, mengolah analisis menyajikan data.
2. Menyiapkan bahan kebijakan teknis perencanaan program, kegiatan.
3. Menyiapkan bahan, pedoman penyusunan perencanaan dan analisis program kegiatan di bidang Perencanaan dan Program.
4. Menyiapkan bahan rencana program dan kegiatan di bidang Perencanaan dan Program.

5. Menyiapkan bahan koordinasi, fasilitasi, monitoring, evaluasi dan pelaporan.

d. Sub Bagian Keuangan

1. Menyiapkan rencana program kegiatan Subbag Keuangan.
2. Menyiapkan bahan data keuangan.
3. Menyiapkan bahan penyusunan rencana penerimaan dan anggaran belanja Dinas baik rutin maupun pembangunan.
4. Menyiapkan bahan penyelenggaraan pembinaan administrasi keuangan dan perbendaharaan.
5. Menyiapkan bahan pengumpulan/pengolahan bahan usulan pengangkatan dan pemberhentian pemimpin kegiatan, kuasa pimpinan kegiatan, bendaharawan dan atasan langsungnya.
6. Menyiapkan bahan pencatatan dan mengklarifikasi, dan tindak lanjut Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP).
7. Menyiapkan, mengumpulkan, mengolah dan menyusun laporan tahunan keuangan dan asset.

e. Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan

Menyusun bahan kebijakan teknis, rencana program kegiatan, koordinasi, fasilitasi, bintek, kerjasama, pemetaan, kajian, pemasyarakatan minat baca, monitoring, evaluasi dan pelaporan Bidang Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan.

f. Bidang Deposit dan Informasi Perpustakaan

1. penyusunan rencana program dan kegiatan Bidang Deposit, Pengolahan, Pelestarian Bahan Perpustakaan, dan Penyiapan Informasi Perpustakaan.
2. penyusunan bahan koordinasi perumusan program pembangunan di Bidang Deposit, Pengolahan, Pelestarian Bahan Perpustakaan, dan Penyiapan Informasi Perpustakaan.
3. penyusunan bahan koordinasi perumusan program pembangunan di bidang penerbitan katalog induk daerah, bibliografi daerah, direktori penerbit dan usaha rekaman.
4. penyusunan bahan koordinasi perumusan program pembangunan di bidang pelestarian bahan perpustakaan dan naskah kuno milik daerah.
5. penyusunan bahan koordinasi perumusan program pembangunan di bidang pengembangan budaya etnis nusantara yang ditemukan oleh pemerintah provinsi.
6. penyusunan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di sub Bidang Deposit, Pengolahan, Pelestarian Bahan Perpustakaan, dan Penyiapan Informasi Perpustakaan.

g. Seksi Pembinaan Kearsipan

1. merencanakan kegiatan kerja tahunan pada Seksi Pembinaan Kearsipan sesuai dengan ketentuan dan petunjuk sebagai pedoman kerja.

2. membagi tugas kepada bawahan agar bawahan memahami tugas dan tanggungjawab.
3. memberi petunjuk kerja dan menjelaskan arah kebijakan pelaksanaan tugas kepada bawahan untuk menghindari kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
4. menyiapkan bahan pembinaan kearsipan.
5. menyiapkan bahan penyusunan norma, standar pedoman dan kriteria pengelolaan kearsipan.
6. menyiapkan bahan penjaminan mutu pengelola kearsipan melalui bimbingan teknis dan lomba kearsipan, magang.
7. menyiapkan bahan pembinaan fungsional arsiparis.
8. menyiapkan bahan pengawasan intern dan ekstern kearsipan.
9. menyiapkan bahan sosialisasi kearsipan pada Organisasi Perangkat Daerah, BUMD, Perusahaan, Ormas/Orpol dan Perorangan serta Lembaga Pendidikan.
10. menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas di seksi Pembinaan Kearsipan.
11. menyusun laporan kegiatan sesuai dengan kegiatan yang telah dilakukan sebagai bahan pertanggungjawaban.
12. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan atasan baik lisan maupun tertulis. (sumber: dpkp.ntbprov).

Bagan Struktur organisasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB

