

**PERAN PERPUSTAKAANDALAM MENINGKATKAN PELAYANAN REFERENSI  
PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MATARAM**



**LAPORAN AKHIR**

**OLEH :**

**SITI NURANISAH**  
**216040022P**

Di Susun Untuk Memenuhi Persyaratan Guna Memperoleh Sebutan Profesi Ahli Madya  
(A.Md) Dalam Bidang Ilmu Perpustakaan

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III ILMU PERPUSTAKAAN  
JURUSAN SAINS INFORMASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
2019**

**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 : Siti Nuranisah

Nim : 216040022P

Jurusan : D-III Ilmu Perpustakaan

Judul : Peran Perpustakaan Dalam Meningkatkan Pelayanan Referensi Pada Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Disetujui dan Disahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing I



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

Pembimbing II

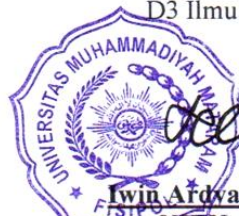


**Iskandar, S. Sos., M.A.**  
NIDN. 0802048904

Mengetahui

Ketua Program Studi

D3 Ilmu Perpustakaan



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

## 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 profesi Ahli Madya (A.Md)

Pada hari : *Jum'at*

Tanggal : *19 Juli 2019*

Tim Penguji

Tanda Tangan

1. **Dr. H. Muhammad Ali, M.Si**  
NIDN. 0831128508



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



Disahkan Oleh :

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Muhammadiyah Mataram

Dekan,



**Drs. Amil, M.M.**  
NIDN. 0831126204

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, laporan akhir ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, magister, dan / atau doctor), baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 24 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan



## ABSTRAK

Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi yang memberikan pelayanan referensi kepada masyarakat pemustaka. Pelayanan referensi yang diberikan adalah dalam bentuk jasa pelayanan sumber informasi atau bahan pustaka. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, jenis pelayanan Perpustakaan pun

berkembang, tidak hanya berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan dan memelihara serta melayani bahan pustaka, tetapi juga menawarkan berbagai layanan lainnya. Perpustakaan dikatakan berhasil apabila Perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, memiliki koleksi Perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan memiliki layanan referensi yang berkualitas serta sarana dan prasarana yang mendukung. Karakteristik layanan referensi yang berkualitas dapat dilihat dari koleksi, fasilitas dan sumber daya manusiannya. Yang sangat penting dalam suatu perpustakaan perlu dilakukan evaluasi layanan referensi guna mengetahui baik atau tidak layanan referensi yang diberikan. Layanan referensi dapat di evaluasi dari berbagai sudut pandang, salah satunya adalah efektifitas layanan referensi. Efektifitas layanan referensi perpustakaan dapat diukur dari bagaimana suatu organisasi mencapai tujuannya yaitu sistem layanan referensi yang diberikan oleh Perpustakaan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka untuk mencapai kepuasan pemustaka.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mendeskripsikan dua hal yaitu:

1. Peran Perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan referensi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mataram
2. Kendala yang dihadapi dalam kegiatan layanan referensi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mataram

Kata Kunci : Perpustakaan dan Pelayanan Referensi

#### **MOTTO**

***“Tiada Hari Tanpa Belajar”***

***Tiada Belajar Tanpa Prestasi”***

***“tuntutlah Ilmu Walau Sampai Ke Negeri Cina”***

## PERSEMBAHAN

*Karya tulis ini kupersembahkan untuk orang-orang yang selalu setia memberiku motivasi, dukungan dan serta do'annya yaitu:*

- *Orang Tuaku Tercinta Ayahnda dan Ibunda Yang Tak Hentinnnya Berjuang dan Tak Kenal Lelah Demi Selesainnya Laporan Akhir ini Hingga Penulis Mendapatkan Gelar Yaitu A.Md.*
- *Kakanda dan Adinda Sebagai Motivasi Hingga Selesainya Laporan Akhir ini.*
- *Calon ImamKu Yang Tiada Hentinya Memberikan Motivasi Terbesar Yang Selalu Menemaniku Untuk Menyelesaikan Semua ini.*
- *Teman-Teman D3 Perpustakaan*
- *Semua Dosen D3 Perpustakaan*
- *TU dan Civitas Akademika*
- *Kampus Hijauku Tercinta*
- *AlmamaterKu Tercinta...*



## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrohmanirrohim*

**Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Alhamdulillah, puji syukur atas rahmat dan karunia Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa bahwa atas ijinnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini, dengan judul **“PERAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MATARAM”** dapat di selesaikan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Kemudian tidak lupa pula tugas akhir ini dapat terselesaikan berkat bantuan dan bimbingan dari pada dosen pembimbing serta berbagai pihak yang terkait, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu penulis menghaturkan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya atas bantuan yang di berikan baik secara moril ataupun secara materi, kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abd. Gani, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram
2. Bapak Drs. Amil. MM, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
3. Wakil Dekan II Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku pembimbing utama yang telah memberikan bimbingan kepada penulis
4. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos., M. A, selaku ketua program studi DIII Ilmu Perpustakaan

5. Kepala UPT Iskandar, S. Sos., M. A, selaku pembimbing pendamping yang telah banyak meluangkan waktunya serta kesempatan dalam memberikan bimbingan kepada penulis.
6. Kepada Ibu Dra. Siti Miftahayaturun, selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mataram serta jajarannya yang telah memberikan ijin kepada saya untuk melakukan praktek kerja lapangan dan pengambilan data-data pada perpustakaan.
7. Kepada kedua orang tua saya yang selalu mendo'akan, memberikan nasehat dan semangat kepada saya selama penulisan ini berlangsung.

Penulis menyadari bahwa didalam laporan akhir ini masih banyak terdapat kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca supaya laporan akhir ini lebih baik lagi kedepannya. Akhirnya, semoga laporan ini dapat berguna bagi pembaca, khususnya kepada orang-orang yang bekerja di perpustakaan semoga menjadi bahan masukan dalam melakukan pelayanan di sebuah perpustakaan.

**Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh**

Mataram, Juli 2019

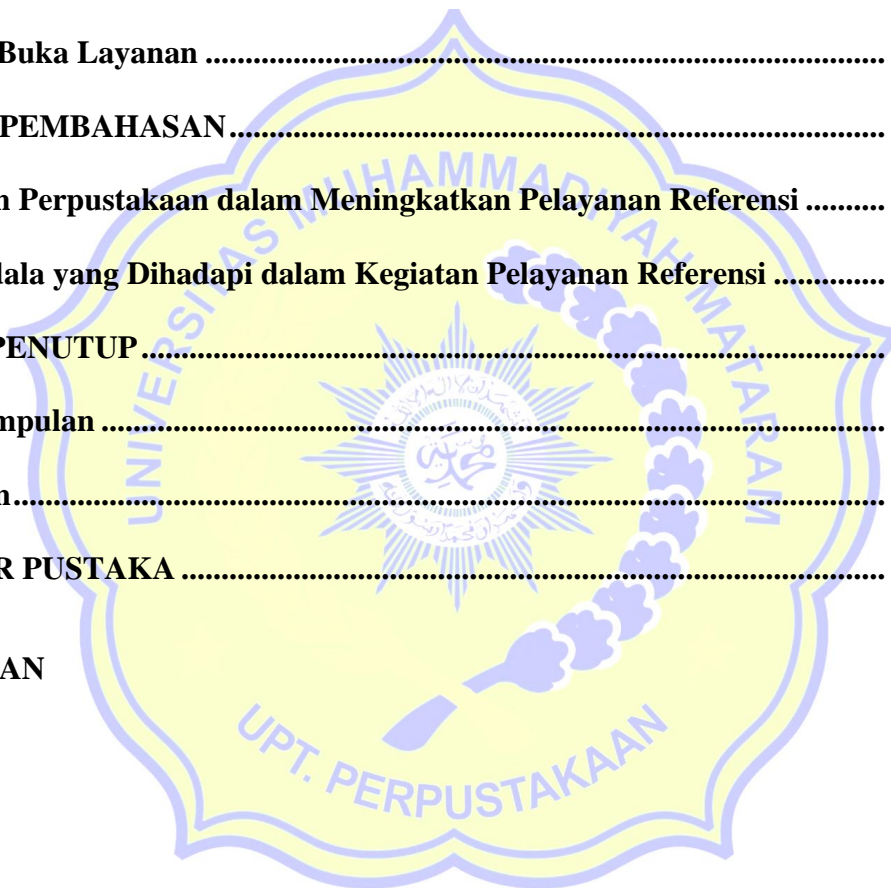
Penulis



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan dan Manfaat .....	6
1.4 Metode Penulisan .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 Peran .....	11
2.2.2 Perpustakaan Umum .....	14
2.2.3 Layanan Perpustakaan.....	19
2.2.4 Pelayanan Referensi .....	23
<b>BAB III GAMBARAN UMUM</b> .....	<b>28</b>
3.1 Sejarah Perpustakaan.....	28

<b>3.2 Struktur Oranisasi .....</b>	<b>32</b>
<b>3.3 Sumber Daya Manusia.....</b>	<b>33</b>
<b>3.4 Jumlah Koleksi .....</b>	<b>33</b>
<b>3.5 Dokumen Anggaran .....</b>	<b>34</b>
<b>3.6 Seksi Pengolahan dan Layanan Kearsipan.....</b>	<b>35</b>
<b>3.7 Jenis Layanan .....</b>	<b>37</b>
<b>3.8 Jam Buka Layanan .....</b>	<b>38</b>
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>39</b>
<b>4.1 Peran Perpustakaan dalam Meningkatkan Pelayanan Referensi .....</b>	<b>43</b>
<b>4.2 Kendala yang Dihadapi dalam Kegiatan Pelayanan Referensi .....</b>	<b>44</b>
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>49</b>
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>49</b>
<b>5.2 Saran.....</b>	<b>50</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>51</b>
<b>LAMPIRAN</b>	



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Peran perpustakaan merupakan kedudukan, posisi, dan bagaimana Perpustakaan memberikan pengaruh ke masyarakat di lingkungan Perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat informasi memiliki peran strategis di tengah masyarakat. Pada pandangan yang lebih luas Perpustakaan dapat berperan sebagai agen perubahan, pembangunan serta agen budaya dan pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. (Rita Purnama Sari : 2015).

Lebih lanjut di jelaskan bahwa Perpustakaan memiliki peran sangat penting dalam menciptakan masyarakat literat/membaca. Perpustakaan memiliki kontribusi besar untuk membentuk masyarakat informasi berstatus difabel yang berpikir kritis dan menjadi pembelajar seumur hidup. Akan tetapi secara kasat mata dapat dikatakan literasi/membaca informasi tampaknya belum menjadi fokus perhatian, baik pihak pemerintah.

Perpustakaan mempunyai peran sebagai wahana belajar sepanjang hayat untuk mengembangkan potensi agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan Nasional, serta merupakan wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa. Hal ini sesuai dengan yang diamanatkan Undang-Undang Dasar 1945 yaitu sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa Indonesia. (sulistyio Basuki, 1991)

Keberhasilan pengolahan suatu Perpustakaan diperlukan beberapa faktor diantaranya, komitmen dari pimpinan, tersedianya sarana dan prasaranan serta pengelolaan Perpustakaan yang terampil dan mampu mengelola Perpustakaan dengan baik. Pentingnya pengolahan Perpustakaan karena untuk mengetahui sejauh mana pengolahan Perpustakaan pada dinas Perpustakaan dan arsip kota mataram dilaksanakan dalam memberikan layanan kepada masyarakat yang membutuhkan informasi. Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mataram mengacu pada ketercapaian pelayanan, keterpenuhan kebutuhan-kebutuhan masyarakat dan pihak-pihak yang terlibat langsung maupun tidak langsung yang berperan membantu masyarakat memperoleh layanan lebih maksimal.

Perpustakaan adalah sebuah gedung dimana didalam gedung tersebut terdapat berbagai pelayanan dan berbagai informasi yang diberikan kepada masyarakat atau pengunjung yang tidak membedakan antara si cantik, jelek, kaya, miskin, tua ataupun muda guna untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung Perpustakaan. Perpustakaan juga merupakan pusat sumber-sumber informasi, didalamnya terdapat berbagai macam informasi ada dalam bentuk tercetak dan ada dalam bentuk rekaman. Ada yang memuat informasi umum dan ada yang memuat informasi khusus yang semuanya dipersiapkan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan informasi pemakai Perpustakaan.

Setiap Perpustakaan apapun jenisnya selalu mengharapkan pemakai memanfaatkan jasa layanannya, semua sumber-sumber informasi yang dimiliki

dipergunakan oleh pemakai Perpustakaan. Semakin banyak yang menggunakan Perpustakaan maka akan semakin baik karena sering kali mutu suatu Perpustakaan dilihat dari banyaknya pengunjung yang menggunakan dan kemampuannya memberikan buku yang tepat kepada pengguna Perpustakaan pada saat buku tersebut dikehendaki.

Layanan yang baik memberikan aset yang penting karena akan memberikan rasa nyaman dan kepuasan kepada pemustaka. Selain itu, layanan yang baik dapat memberikan kemudahan kepada pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Lebih lanjut di jelaskan manfaat pelayanan yang baik yaitu dapat meningkatkan permintaan layanan: membangun reputasi dan membangun kelanggengan pemustaka sehingga dengan begitu tujuan Perpustakaan dalam menumbuh kembangkan minat baca dan tulis para pemustaka dapat tercapai. (Imran Benawi : 2012).

Ada beberapa layanan yang terdapat di Perpustakaan, salah satunya adalah layanan referensi. Layanan referensi adalah merupakan layanan yang disediakan oleh Perpustakaan untuk memberikan bantuan kepada pengguna dalam menelusuri informasi. Layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di Perpustakaan, yang khusus melayankan/menyajikan oleksi referensi kepada para pemakai/pengunjung Perpustakaan. Layanan referensi juga merupakan suatu kegiatan pelayanan untuk membantu para pemakai/pengunjung Perpustakaan untuk menemukan/mencari informasi dengan cara: menerima pertanyaan-pertanyaan dari para pemakai/pengunjung Perpustakaan dan kemudian menjawab dengan menggunakan koleksi

referensi, memberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang diperlukan untuk menemukan/mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemakai/pengunjung, dan memberikan bimbingan kepada para pemakai/pengunjung Perpustakaan tentang bagaimana menggunakan setiap bahan pustaka koleksi referensi.

Dengan demikian adanya layanan referensi di Perpustakaan maka pemustaka akan dapat lebih berkomunikasi dengan seluruh sarana dan bahan pustaka yang ada di Perpustakaan sehingga Perpustakaan dapat digunakan secara maksimal dan efisien.

Apabila suatu Perpustakaan tidak memiliki bagian layanan referensi secara khusus maka layanan ini dapat dilaksanakan oleh petugas bagian sirkulasi. Oleh karena itu, dalam layanan ini dibutuhkan pengetahuan khusus untuk dapat menjawab pertanyaan yang diajukan maka petugas referensi harus memiliki keterampilan dan pengetahuan mengenai jenis-jenis sumber informasi referensi. Kecepatan dan keberhasilan layanan referensi dapat berpengaruh pada mutu layanan Perpustakaan kepada pemustaka..

Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mataram adalah salah satu jenis Perpustakaan yang ada di Kota Mataram yang dipersiapkan untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat.

Dari hasil pengamatan peneliti selama melakukan Praktek Kerja Lapangan (PKL) yang dimulai dari tanggal 4 Maret sampai tanggal 31 Mei 2019 peneliti melihat masih banyak yang kurang efektif baik dalam kinerja pelayanan referensi, pengolahan dan pengadaan yang tidak berjalan dengan

apa yang diharapkan sebelumnya. Di pelayanan informasi yang saya amati selama PKL sistem pelayanannya kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pengunjung Perpustakaan dalam usaha penyebarluasan informasi, kurang dalam berkomunikasi dan berinteraksi dengan pengunjung. Hal ini juga akan mempengaruhi kurangnya masyarakat atau pengunjung Perpustakaan untuk berkunjung di Perpustakaan tersebut.

Ketersediaan koleksi masih minim pengadaan bahan pustaka yang baru di setiap tahun. Pengisian bahan pustaka baru sangat berguna untuk koleksi bahan pustaka yang ada, sekaligus untuk bahan pustaka yang sudah kadaluwarsa untuk di stock opname. Selain masalah anggaran pengadaan, yang sering muncul adalah judul buku untuk Perpustakaan yang lebih mengedepankan mentalitas proyek dengan mengambil judul buku yang hanya dari satu penerbit yang memberikan komisi tertinggi. Selanjutnya masalah tata ruang pelayanan referensi, di sini peneliti melihat ruang referensi masih kurang luas untuk pemustaka melakukan membaca di ruang referensi tersebut dimana ruang referensi masih jauh dari kata sempurna dan belum memberikan kepuasan kepada pemustaka. Dan selanjutnya masalah petugas pelayanan referensi, peneliti mengamati petugas pelayanan referensi belum ahli atau menguasai apa yang sudah menjadi tugasnya sebagai pelayanan referensi dan pastinya pemustaka akan kesulitan mendapatkan informasi yang mereka butuhkan karena petugas referensi kurang dalam memberikan layanannya sebagai pelayanan referensi.

Baru sebagian pelayanan referensi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kota Mataram yang berjalan dengan baik dan efektif. Banyak sekali pelayanan di Perpustakaan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung. Maka dari itu penulis mengangkat judul masalah: **“PERAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN REFERENSI PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MATARAM”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut :

1. Bagaimanakah peran perpustakaan dalam meningkatkan pelayanan referensi di Perpustakaan Kota Mataram?
2. Apakah kendala yang di hadapi dalam kegiatan pelayanan referensi di Perpustakaan Kota Mataram?

## 1.3 Tujuan dan Manfaat

### 1. Tujuan Penelitian

- 1) Untuk mengetahui peran dalam meningkatkan pelayanan di Perpustakaan Kota Mataram.
- 2) Untuk mengetahui kendala yang di hadapi dalam kegiatan pelayanan di Perpustakaan Kota Mataram

### 2. Manfaat Penelitian

1. Manfaat akademis



Penulisan laporan akhir ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan tugas akhir study program D3 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

## 2. Manfaat teoritis

Penulisan laporan akhir ini di harapkan dapat memberikan kontribusi dan pemikiran yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan ilmu Perpustakaan pada khususnya.

## 3. Manfaat praktis

- ❖ Sebagai bahan untuk menambah wawasan berfikir mahasiswa Diploma III Ilmu Perpustakaan mengenai pelayanan di Perpustakaan.
- ❖ Dapat memberikan gambaran kepada mahasiswa Diploma III Ilmu Perpustakaan khususnya mengenai kurangnya pelayanan.

## 1.4 Metode Penulisan

Teknik metode penulisan ialah langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data.

Adapun teknik metode penulisan yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan data sebagai berikut:

### a. Observasi

Saifuddin, Azwar (2015:3) “observasi adalah pengamatan-pengamatan terhadap kegiatan perumusan, perhatian obyek yang menggunakan seluruh alat indra”.

Dalam penelusuran Laporan Akhir ini peneliti menggunakan teknik observasi dimana peneliti secara langsung melakukan pengamatan pada Perpustakaan tersebut.

b. Wawancara

Saifuddin, Azwar (2015:3) “wawancara adalah yang digunakan peneliti untuk mendapatkan keterangan-keterangan lisan melalui bercakap-cakap dan berhadapan muka dengan orang yang dapat memberikan keterangan kepada peneliti”.

Dalam penulisan Laporan Akhir ini peneliti melakukan wawancara dengan pemustaka dan pustakawan yang bernama Ayu Fatimah dan ibu Nurhayati yang dilakukan secara tidak bersamaan.

c. Dokumentasi

Saifuddin, Azwar (2015:4) “dokumentasi yaitu mencari data mengenai hal-hal yang variable yang berupa catatan, agenda dan sebagainya”.

Dengan penyusunan Laporan Akhir ini juga menggunakan metode dokumentasi dimana peneliti mempelajari masalah yang diteliti melalui Study Perpustakaan seperti buku, laporan akhir dan sebagainya yang dianggap perlu.

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Tinjauan Pustaka

Keberadaan sebuah Institusi Perpustakaan sebagai sarana pendidikan non formal memiliki peran yang strategis bagi peningkatan sumber daya manusia menuju masyarakat yang maju, religius, dan berbudaya. Tak terkecuali keberadaan Perpustakaan Umum Kota Mataram yang mulai melaksanakan operasional Perpustakaan sejak bulan Agustus 2005.

Esensi keberadaan Perpustakaan Umum Kota Mataram di tengah-tengah masyarakat diharapkan sebagai upaya untuk mengentaskan masyarakat dari kemiskinan informasi. Selain peran Perpustakaan sebagai pusat pembelajaran (*Community Learning Center*) sehingga mampu berperan sebagai penyedia informasi, sebagai abdi masyarakat, dan agen pembangunan.

Secara umum fungsi Perpustakaan Umum Kota Mataram adalah sebagai pusat kegiatan belajar (edukatif), pelayanan informasi, memberikan pedoman dan bahan rujukan (referensi), tempat rekreasi intelektual keluarga, melestarikan bahan pustaka sebagai hasil budaya masyarakat untuk dimanfaatkan oleh masyarakat luas.

Seiring dengan laju pertumbuhan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) peran dan fungsi Perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat serta tanggap terhadap kebutuhan “*pemustaka*” atau pengunjung Perpustakaan.

Untuk itu keberadaan sebuah Perpustakaan akan berarti bilamana ada pembaca dan bahan pustaka. Seperti sebuah ungkapan yang mengatakan “ Kalau ada buku carikan pembaca, dan kalau ada pembaca carikan buku “.

Sulistyo Basuki dalam (Ghanda Prasetya, 2015), Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk di jual. Perpustakaan merupakan pusat sumber informasi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemustaka. Pelayanan yang diberikan adalah dalam bentuk jasa pelayanan sumber informasi atau bahan pustaka. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, jenis pelayanan Perpustakaan pun berkembang, tidak hanya berfungsi untuk mengumpulkan, menyimpan dan memelihara serta melayani bahan pustaka, tetapi juga menawarkan berbagai layanan lainnya.

Sulistyo Basuki dalam (Ghanda Prasetya, 2015), Perpustakaan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut dapat dimanfaatkan oleh pemustaka, memiliki koleksi Perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan memiliki layanan yang berkualitas serta sarana dan prasarana yang mendukung. Karakteristik layanan Perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari koleksi, fasilitas dan sumber daya manusiannya. Karena layanan Perpustakaan merupakan salah satu bagian yang sangat penting dalam suatu Perpustakaan perlu dilakukan evaluasi layanan guna mengetahui baik atau tidak suatu layanan yang diberikan. Efektivitas layanan Perpustakaan

dapat diukur dari bagaimana suatu organisasi mencapai tujuannya yaitu sistem layanan yang diberikan oleh Perpustakaan dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka untuk mencapai kepuasan pemustaka.

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Peran**

#### **2.2.1.1 Pengertian Peran**

Istilah peran dalam kamus bahasa Indonesia mempunyai arti pemain sandiwara (film). Abu (Ahmadi : 1982), peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya.

Pengertian peran (Soerjono Soekanto : 2002), yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan, apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tergantung yang ditimbulkan oleh jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan, peran yang dijalankan hakekatnya tidak ada perbedaan baik yang dimainkan/perankan pemimpin tingkat atas, tengah, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.

Disamping Perpustakaan memiliki peran mencerdaskan masyarakat, Perpustakaan juga mendukung adanya kemajuan dalam pendidikan. Pendidikan memerlukan dukungan yang besar dari kelengkapan dan layanan Perpustakaan yang memadai. Tentunya Perpustakaan tidak hanya

sekedar sebagai tempat penitipan hasil karya pemikiran seseorang. Perpustakaan apabila demikian, dan tidak ada manusia yang berkunjung untuk memanfaatkannya, Perpustakaan menjadi tempat yang bisu dan mati. Ruh Perpustakaan menjadi spirit inovasi dan kreatif manusia menjadi mandul. Menjawab persoalan tersebut Perpustakaan harus mampu dikenal oleh setiap orang. Perpustakaan memberikan layanan yang ramah dan nyaman. Perpustakaan menyediakan informasi yang kekinian agar dapat memberikan jawaban tantangan jaman setiap anggota masyarakat.

#### **2.2.1.2 Peran Perpustakaan**

Menurut Sulisty Basuki (1991), setiap Perpustakaan dapat mempertahankan eksistensinya apabila dapat menjalankan peranannya. Secara umum peran-peran yang dapat dilakukan adalah:

d. Sebagai pusat informasi

Perpustakaan merupakan salah satu tempat yang memiliki peranan penting dalam memberikan suatu informasi. Hal ini dikarenakan sebuah Perpustakaan pastinya mempunyai koleksi buku tidak hanya satu, bisa ratusan atau bahkan berpuluh-puluh ribu yang didalamnya terdapat berbagai macam jenis buku, seperti karya umum, filsafat, ensiklopedi dan lain-lain. Tidak hanya buku, Perpustakaan sekarang juga dilengkapi dengan adanya koleksi majalah, koran ataupun artikel yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi dan juga ilmu.

e. Sebagai pusat inovasi

Perpustakaan sebagai tempat tersimpannya berbagai informasi yang dulu hanya sebagai tempat penyimpanan buku semata, kini juga sebagai tempat untuk tumbuhnya ide-ide yang kreatif. Dari ide-ide kreatif itulah dapat tercipta suatu karya yang dapat bermanfaat bagi orang lain dan dari karya para pengguna Perpustakaan inilah nantinya dapat pula muncul suatu wacana ataupun gagasan yang dapat dibaca dan digunakan oleh orang lain. Contohnya bila kita membaca tentang buku pembudidayaan jamur. Jika orang tersebut adalah seorang yang kreatif, maka dari membaca buku itu bisa saja muncul ide untuk membudidayakan jamur dan dapat membuka lapangan pekerjaan yang tentunya berguna bagi orang lain.

f. Sebagai pusat sumber belajar

Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar mengajar. Perpustakaan yang terorganisasi secara baik dan sistematis, secara langsung ataupun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar di sekolah tempat Perpustakaan tersebut berada. Hal ini terkait dengan kemajuan bidang pendidikan dan dengan adanya perbaikan metode belajar mengajar yang dirasakan tidak bisa dipisahkan dari masalah penyediaan fasilitas dan sarana pendidikan.

## 2.2.2 Pepustakaan Umum

### 2.2.2.1 Pengrtian Pepustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah Perpustakaan yang melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya.

Perpustakaan umum merupakan Perpustakaan yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, mengatur dan menyajikan bahan pustakanya untuk masyarakat umum. Perpustakaan umum diselenggarakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum tanpa memandang latar belakang pendidikan, agama, adat istiadat, umur, jenis dan lain sebagainya, maka koleksi Perpustakaan umum pun terdiri dari beraneka ragam bidang dan pokok masalah sesuai dengan kebutuhan informasi dari pemakainya.

Herman dan Zen (2006), Perpustakaan Umum adalah Perpustakaan yang diselenggarakan oleh dana umum dengan tujuan untuk melayani umum. Karakteristik mendasar yang dimiliki oleh Perpustakaan Umum adalah bahwa umumnya didukung oleh pajak dan diatur oleh sebuah badan untuk melayani kepentingan pelayanan umum. Perpustakaan Umum terbuka untuk semua dan setiap anggota masyarakat umum dapat mengakses koleksi.

Menurut Sutarno NS 2006 : 43), Perpustakaan Umum adalah lembaga pendidikan yang dinyatakan sangat demokratis karena menyediakan sumber belajar sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan



melayaninya tanpa membedakan suku bangsa, agama yang dianut, jenis kelamin, latar belakang dan tingkat sosial, umur dan pendidikan serta perbedaan lainnya.

Menurut Sulisty-Basuki ( 2008, 38 ), Perpustakaan Umum adalah Perpustakaan yang didanai dari sumber yang berasal dari masyarakat seperti pajak dan retribusi, yang kemudian dikembalikan kepada masyarakat dalam bentuk layanan.

Perpustakaan umum biasanya mempunyai cirri-ciri sebagai berikut:

- a. Perpustakaan terbuka untuk umum
- b. Siapa saja boleh masuk
- c. Dibiayai dengan dana masyarakat

#### **2.2.2.2 Fungsi Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum sebagai pusat informasi yang melayani seluruh lapisan masyarakat umum dan berusaha semaksimal mungkin memenuhi kebutuhan pengguna dan mengembangkan. Perpustakaan Umum memiliki tugas dan tujuan untuk mengumpulkan, menyimpan, memelihara, dan mendayagunakan bahan pustaka untuk kepentingan masyarakat. Perpustakaan Umum memiliki beberapa fungsi yang dikemukakan oleh beberapa ahli yaitu :

Menurut Sulisty Basuki, 1994 fungsi Perpustakaan umum adalah sebagai berikut:

- a. Pusat informasi : menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakai.

- b. Preservasi kebudayaan : menyimpan dan menyediakan tulisan-tulisan tentang kebudayaan masa lampau, kini dan sebagai pengembangan kebudayaan di masa yang akan datang.
- c. Pendidikan : mengembangkan dan menunjang pendidikan non formulir diluar sekolah dan universitas dan sebagai pusat kebutuhan penelitian.
- d. Rekreasi : dengan bahan-bahan bacaan yang bersifat hiburan Perpustakaan Umum dapat digunakan oleh masyarakat pemakai untuk mengisi waktu luang.
- e. Penyimpanan : bertugas menyimpan koleksi ( informasi ) karena tidak mungkin semua koleksi dapat ditinjau oleh perpustakaan.
- f. Cultural : Perpustakaan berfungsi untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat melalui berbagai aktivitas, seperti: pameran, pertunjukkan, bedah buku, mendongeng, seminar dan sebagainya.
- g. Penelitian : sebagai fungsi penelitian maka Perpustakaan menyediakan berbagai informasi untuk menunjang kegiatan penelitian yang meliputi berbagai jenis maupun bentuk informasi itu sendiri.
- h. Deposit : sebagai fungsi deposit maka Perpustakaan berkewajiban menyimpan dan melestarikan semua karya cetak dan karya rekam yang diterbitkan di wilayah Indonesia. Perpustakaan yang menjalankan fungsi deposit secara nasional adalah Perpustakaan Nasional.

Dari pendapat diatas dapat dinyatakan bahwa fungsi dan peranan Perpustakaan Umum adalah sebagai tempat untuk mengumpulkan, mengolah, melestarikan, menyebarluaskan informasi, mengembangkan kebiasaan membaca dan mempromosikan kebudayaan dan juga sebagai fungsi edukatif, fungsi informative, fungsi cultural, serta fungsi rekreasi seluruh masyarakat.

### **2.2.2.3 Tujuan Perpustakaan Umum**

Perpustakaan Umum tentunya memiliki tujuan sesuai dengan jenis Perpustakaan dan masyarakat yang dilayani. Begitu juga dengan Perpustakaan Umum memiliki tujuan yang ingin di capai. Berikut ini ada beberapa tujuan Perpustakaan Umum menurut para ahli antara lain:

Dalam buku Manifesto perpustakaan umum UNESCO, yang dikutip oleh Sulisty-Basuki ( 1993, 46 ), bahwa Perpustakaan Umum memiliki empat tujuan utama yaitu:

- a. Memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan kehidupan yang lebih baik.
- b. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka dan yang sedang hangat dalam kalangan masyarakat.
- c. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat

dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka fungsi ini disebut fungsi pendidikan seumur hidup.

- d. Bertindak selaku agen kultural, artinya Perpustakaan Umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas menumbuhkan apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film dan penyediaan informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya.

Sedangkan menurut Hermawan dan Zen ( 2006, 31 ), tujuan Perpustakaan Umum adalah:

- a. Memberikan kesempatan kepada warga masyarakat untuk menggunakan bahan pustaka dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan.
- b. Menyediakan informasi yang murah, mudah, cepat dan tepat yang berguna bagi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari.
- c. Membantu dalam pengembangan dan pemberdayaan komunitas melalui penyediaan bahan pustaka dan informasi.
- d. Bertindak sebagai agen ultural sehingga menjadi pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya.
- e. Memfasilitasi masyarakat untuk belajar sepanjang masa.

Pendapat lain yang dikemukakan oleh Yusuf ( 1996, 18 ), secara umum disebutkan tujuan perpustakaan umum adalah sebagai berikut :

- a. Mengembangkan minat baca serta mendaya gunakan semua bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan Umum.
- b. Mengembangkan kemampuan mencari, mengelola dan memanfaatkan informasi yang tersedia di Perpustakaan Umum.
- c. Mendidik masyarakat agar dapat memanfaatkan Perpustakaan secara efektif dan efisien.
- d. Meletakkan dasar-dasar kearah belajar mandiri.
- e. Memupuk minat baca dan menumbuhkan daya apresiasi dan imajinasi masyarakat.
- f. Mengembangkan kemampuan masyarakat untuk memecahkan masalah, bertanggung jawab dan berpartisipasi aktif dalam pembangunan Nasional.

Dari pendapat di atas dapat dinyatakan bahwa tujuan Perpustakaan Umum adalah untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk mendapat dan menggunakan sumber informasi dan sumber ilmu pengetahuan secara murah, mudah, cepat dan tepat dalam meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan, keterampilan dan kesejahteraan untuk menciptakan masyarakat yang berbudaya dan terampil bagi kehidupan masyarakat disekitarnya.

### **2.2.3 Layanan Perpustakaan**

#### **2.2.3.1 Pengertian Layanan Perpustakaan**

Sulistyo Basuki (1991) Pengertian layanan Perpustakaan secara dinamis berkembang seiring dengan kebutuhan dan pemahaman

masyarakat terhadap informasi. Pada awalnya, yang dimaksud dengan layanan Perpustakaan adalah pemberian layanan bahan pustaka yang dimiliki Perpustakaan kepada pemustaka yang datang ke Perpustakaan. Pustakawan akan memberikan layanan jika pemustaka datang ke Perpustakaan. Hal ini mencerminkan layanan Perpustakaan yang pasif.

Seiring dengan meningkatnya kebutuhan dan pemahaman masyarakat terhadap informasi sebagai akibat dari globalisasi informasi, Perpustakaan harus menyesuaikan diri dengan memberikan layanan yang bersifat aktif bahkan proaktif dengan menawarkan berbagai bentuk informasi kepada masyarakat yang dilayaninya. Selain itu, Perpustakaan juga harus siaga dengan kebutuhan informasi masyarakat yang menuntut kecepatan layanan dan ketepatan informasi yang diberikan dengan menyediakan perangkat penelusuran informasi untuk memudahkan temu balik koleksi yang dimiliki Perpustakaan dan apabila memungkinkan dengan perangkat tersebut Perpustakaan juga dapat memberikan rujukan/pilihan lain kepada pemustaka apabila koleksi yang dibutuhkan tidak tersedia di Perpustakaan.

Layanan Perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan sumber informasi secara tepat serta penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna Perpustakaan. Menyajikan bahan pustaka dan sumber informasi sesuai dengan pengguna, artinya bahwa dalam layanan Perpustakaan pustakawan perlu mencermati dan meminta masukan dari pengguna atas kebutuhan bahan pustaka atau informasinya.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan Perpustakaan adalah pemberian layanan informasi kepada pemustaka yang berkaitan dengan :

- Penyediaan segala bentuk bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik untuk digunakan di Perpustakaan atau di luar Perpustakaan;
- Penyediaan berbagai sarana penelusuran informasi yang dapat merujuk pada keberadaan bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka, baik yang dimiliki Perpustakaan atau di luar Perpustakaan.

#### **2.2.3.2 Jenis-jenis Layanan Perpustakaan**

Sulistyo Basuki (1991) Seperti sudah dijelaskan bahwa jumlah jenis atau macam layanan pemustaka di Perpustakaan yang dapat diberikan kepada pemustaka sesungguhnya cukup banyak variasinya. Namun semua layanan tersebut penyelenggaraannya haruslah disesuaikan dengan kondisi tenaga Perpustakaan dan kebutuhan penggunaannya. Untuk mengingatkan saja bahwa macam layanan pengguna tersebut antara lain dapat disebutkan sebagai berikut:

##### **a. Layanan sirkulasi**

Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh Perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh di pinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan Perpustakaan.

b. Layanan referensi

Layanan referensi adalah kegiatan pelayanan Perpustakaan untuk membantu pemakai Perpustakaan menemukan informasi dengan caramenjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referens serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referens.

c. Layanan pendidikan pemakai

Tidak semua pemakai Perpustakaan dapat atau mampu menggunakan Perpustakaan dengan baik dan benar. Banyak pemakai Perpustakaan tidak mengetahui fungsi katalog, cara penyusunan buku di rak, penggunaan bahan-bahan referens, alat-alat baca seperti mikro dan pada Perpustakaan masa kini.

d. Layanan penelusuran literatur

Layanan ini biasanya diselenggarakan oleh Perpustakaan khusus (lembaga penelitian) dan Perpustakaan perguruan tinggi.

e. Layanan penyebarluasan informasi terbaru

Layanan ini sering diselenggarakan oleh Perpustakaan khusus (seperti perpustakaan lembaga penelitian) dan Perpustakaan perguruan tinggi.

f. Dan lain-lain.



## 2.2.4 Pelayanan Referensi

### 2.2.4.1 Pengertian Pelayanan Referensi

Layanan referensi merupakan salah satu kegiatan pokok di Perpustakaan untuk mendayagunakan koleksi referensi kepada pengguna. Perpustakaan umum menyediakan pelayanan referensi agar pengguna dapat mengakses informasi yang dibutuhkan dengan gratis, mudah, cepat dan akurat.

Menurut Rahayuningsih dalam (Juli, Handayani : 2015), bahwa layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna Perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Sedangkan menurut Widyawan dalam (Juli, Handayani : 2015), bahwa layanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika mereka mencari informasi. Bantuan tersebut dilakukan oleh pustakawan terlatih guna untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka baik secara langsung bertatap muka, melalui telepon atau secara elektronik.

Dari pendapat diatas dapat dinyatakan bahwa layanan referensi adalah suatu kegiatan untuk membantu pengguna dalam menemukan informasi secara langsung yang berhubungan dengan pengguna dalam memberikan informasi dan untuk kepentingan studi dan penelitian.

#### 2.2.4.2 Jenis Kegiatan Layanan Referensi

Tidak semua Perpustakaan melakukan kegiatan layanan referensi yang sama. Hal ini dikarenakan setiap jenis Perpustakaan mempunyai misi khusus atas fungsi layanan yang diselenggarakan. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi suatu Perpustakaan dalam memberikan jenis layanan referensi, antara lain kelompok pemustaka yang dilayani, ukuran Perpustakaan, sumber informasi yang tersedia, situs lokal dan orientasi pustakawan terhadap organisasi.

Kegiatan pelayanan referensi dapat dibagi menjadi 2 jenis kegiatan pokok dengan kegiatannya masing-masing seperti berikut:

1. Kegiatan pokok pelayanan referensi
  - Memberikan informasi yang bersifat umum, baik mengenai Perpustakaan yang bersangkutan pada umumnya maupun khususnya mengenai Unit Pelayanan Referensi-nya.
  - Memberikan informasi yang bersifat spesifik/khusus, yang untuk itu diperlukan bahan pustaka koleksi referensi yang ada di Perpustakaan yang bersangkutan dan bahkan di Perpustakaan lain, atau berkonsultasi (minta informasi) kepada para pustakawan di Perpustakaan-perpustakaan tersebut.
  - Memberikan bantuan menelusuri informasi sampai ditemukan informasi yang dibutuhkan para pemakai/pengunjung baik melalui bahan pustaka koleksi referensi Perpustakaan yang bersangkutan maupun perpustakaan yang lain.

- Memberikan bantuan untuk menelusuri bahan pustaka koleksi referensi yang diperlukan oleh para pemakai/pengunjung Perpustakaan dengan menggunakan catalog, bibliografi, komputer (kalau ada), dan alat-alat penelusuran lainnya.
  - Memberikan bantuan pengarahannya kepada para pemakai/pengunjung Perpustakaan untuk menemukan pokok-pokok bahasa pengetahuan tertentu yang terdapat di dalam bahan pustaka koleksi referensi.
  - Memberikan bimbingan (kalau perlu secara klasikal dan formal) kepada para pemakai/pengunjung Perpustakaan untuk mengenal berbagai jenis bahan pustaka koleksi referensi, mengetahui bagaimana cara menggunakan masing-masing, dan mengetahui cara memilih yang tepat untuk menemukan/mencari informasi yang mereka masing-masing butuhkan.
2. Kegiatan penunjang pelayanan referensi
- Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan Perpustakaan lain dan/atau lembaga pemberi layanan jasa penggunaan informasi.
  - Menyelenggarakan pendidikan secara formal dan klasikal untuk memberikan pengetahuan dan ketrampilan kepada para pemakai/pengunjung Perpustakaan tentang bagaimana cara memilih bahan pustaka koleksi referensi yang tepat dan berbobot ilmiah sesuai dengan kebutuhan, dan tentang bagaimana pula cara menggunakan untuk mencari/menemukan informasi yang dikehendaki.

- Memperkenalkan koleksi Perpustakaan kepada masyarakat umum dengan cara:
  - Menyelenggarakan pameran Perpustakaan (kalau perlu bekerja sama dengan para penerbit dan para agen penyalur barang-barang/alat-alat yang bersangkutan dengan teknologi informasi);
  - Menerbitkan bibliografi Perpustakaan yang berisi bahan koleksi apa saja yang dimiliki Perpustakaan yang bersangkutan. Khusus bagi para pemakai/pengunjung Perpustakaan di samping dengan cara-cara tersebut di atas, juga dengan cara selalu men-display (memajang) setiapbahan pustaka yang baru diterima pada almari display.
- Mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan statistik pelaksanaan kegiatan pelayanan referensi dalam bentuk tabel-tabel dan grafik-grafik, untuk digunakan sebagai bahan informasi ataupun sebagai bahan untuk pembuatan laporan.

### 2.2.4.3 Sistem Layanan Referensi

#### a. Layanan Terbuka

Pelayanan terbuka adalah sistem pelayanan yang ada diperpustakaan, dimana memungkinkan/memperbolehkan dan memberikan kebebasan kepada pengguna untuk mencari dengan sendirinya, membaca dan meminjam bahan pustaka yang di inginkan/dibutuhkan.

Firdya Devanti Yasmine (2018), bahwa sistem layanan terbuka adalah sistem yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi Perpustakaan.

b. Layanan Tertutup

Sistem pelayanan tertutup adalah sistem yang dimana pengguna tidak diperbolehkan dengan sendirinya/dengan bebasnya mengambil bahan pustaka Perpustakaan dari dalam rak, melainkan harus dibantu oleh petugas/pustakawan untuk mengambilnya, sementara bahan pustaka tersebut tidak dapat di pinjamkan untuk di bawa pulang.

Firdya Devanti Yasmine (2018), sistem layanan tertutup adalah suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka Perpustakaan. Bahan pustaka yang ingin dipinjam melalui daftar/katalog yang tersedia, koleksinya akan diambil oleh petugas/pustakawan.

## BAB III

### GAMBARAN UMUM

#### 3.1 Sejarah Singkat Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram

Perpustakaan Kota dahulu merupakan bagian dari organisasi pada saat itu. Pada tahun 2004-2005, Perpustakaan Kota beroperasi berupa kantor, yaitu bernama Kantor Perpustakaan dan Arsip. Setelah tahun 2017, namanya berubah lagi menjadi Dinas, yaitu Dinas Kearsipan dan Kota Mataram. Kantor Perpustakaan Kota Mataram baru digunakan secara umum menjadi Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Mataram pada tahun 2004-2005.

Setelah tahun 2017 baru di ubah menjadi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram. Sebelumnya, tidak ada ruang anak dan remaja. Hanya berupa koleksi umum dan anak saja. Setelah namanya diganti menjadi Dinas Kearsipan dan Kota Mataram, ruangan tersebut baru ada. Motto Perpustakaan Kota adalah belajar, belajar, belajar. Mari mengenal Perpustakaan, mari belajar ke Perpustakaan, mari datang ke Perpustakaan.

1. Nama : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram
2. Alamat : Jl. Langko, Dasan Agung Baru, Selaparang, Kota Mataram, Nusa Tenggara Barat. 83113
3. Provinsi : Nusa Tenggara Barat
4. Telepon : (0370) 649245
5. Jam Kerja : Senin s/d Kamis Pkl. 08.00 – 14.00 Wita, Jumat Pkl. 08.00 – 11.00 Wita, Sabtu Pkl. 08.00 – 12.00 Wita

Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah (PERSIPDA) Kota Mataram adalah salah satu Organisasi Lembaga Teknis Daerah, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Mataram No. 18 Tahun 2000 dan disempurnakan dengan Peraturan Daerah Kota Mataram No. 05 Tahun 2008 yang memiliki tugas dan fungsi yakni melaksanakan pembinaan, layanan dan pengembangan Perpustakaan dan Kearsipan, melaksanakan penataan, pengelolaan, penyimpanan, pemeliharaan, pelestarian bahan Pustaka dan Arsip Daerah serta mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pembinaan dan pengembangan bidang Perpustakaan dan Kearsipan.

Berdasarkan tugas dan fungsi tersebut Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Mataram berupaya memberikan jasa layanan Perpustakaan dan Arsip kepada setiap pengguna (user) dengan menyiapkan bahan pustaka/ arsip yang bernilai guna dan berhasil guna. Seiring dengan kegiatan pelaksanaan tugas dan fungsi tersebut, di dalam intern organisasi khususnya banyak dijumpai berbagai kendala dan hambatan yang seperti salah satunya minimnya tenaga para pengelola baik secara kuantitas maupun kualitas khususnya yang menangani bidang Perpustakaan dan Kearsipan. Sehingga dalam performance segi pelayanan Perpustakaan sampai saat ini belum dapat melayani masyarakat umum secara maksimal.

Untuk dimaklumi bahwa sejak bulan Agustus 2005 Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah telah menempati gedung yang terletak di Jalan Gunung Rinjani No. 1 Kelurahan Dasan Agung Mataram. Gedung kantor terdiri dari dua lantai yaitu lantai pertama untuk ruangan sekretariat dan ruang

baca anak, lantai dua dipergunakan untuk ruangan Perpustakaan, sementara untuk Seksi Pengelolaan dan Layanan Kearsipan menempati gedung eks. Perhubungan. Dan sejak tanggal 3 Januari 2006 Perpustakaan Kota Mataram mulai memberikan pelayanan untuk masyarakat umum. Untuk itu diharapkan kedepan kegiatan promosi Perpustakaan menjadi skala prioritas. Hal ini penting dilakukan guna memperkenalkan atau menginformasikan keberadaan maupun kegiatan/fasilitas sebuah Perpustakaan termasuk kegiatan maupun koleksi bahan pustaka yang ada.

#### **Visi dan Misi Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram**

**Visi :** Terwujudnya pengelolaan kearsipan dan Perpustakaan sebagai informasi terdepan guna mencerdaskan masyarakat.

**Misi:**

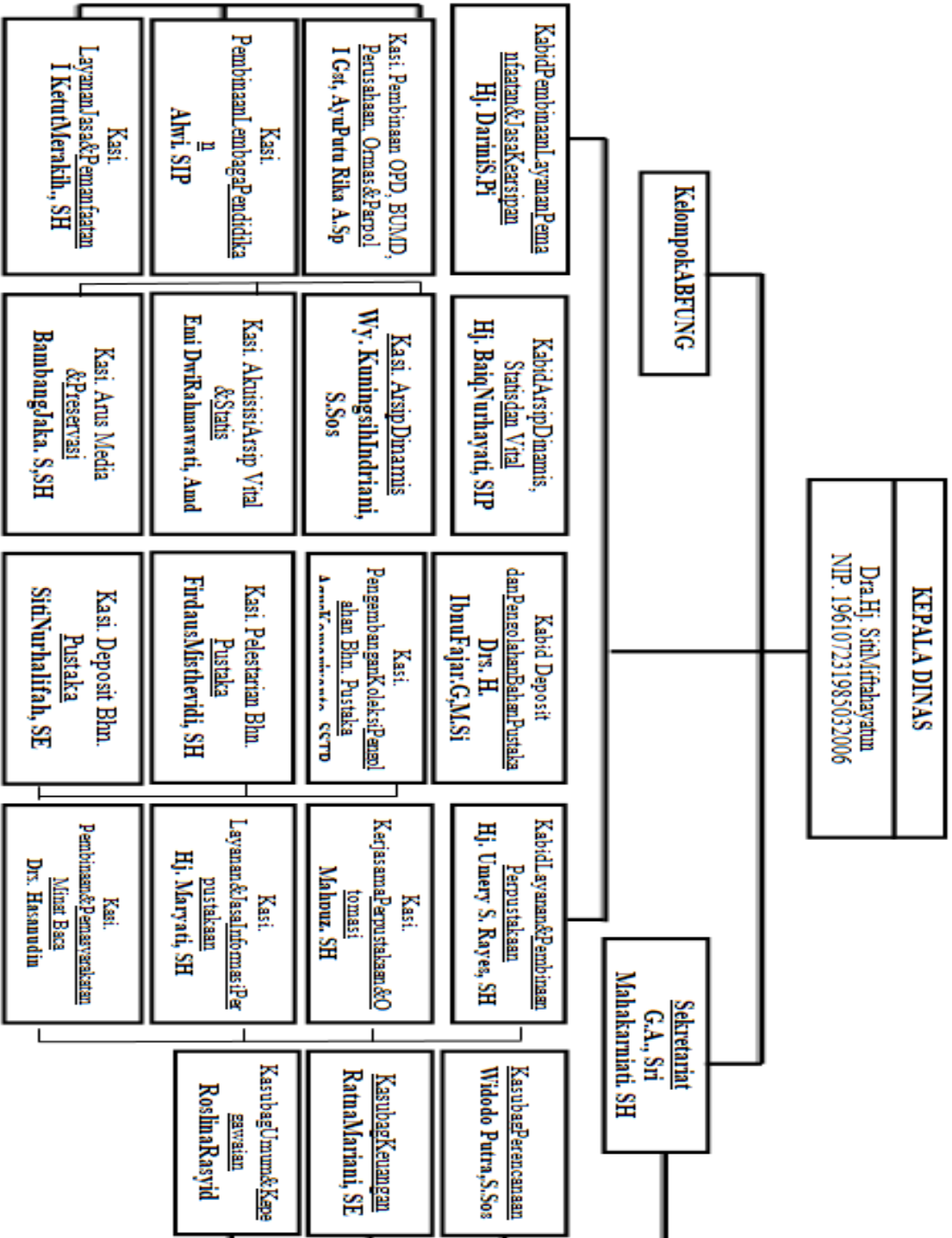
- 1) Meningkatkan kesadaran aparaturnya terhadap pentingnya arsip melalui program sosialisasi kearsipan.
- 2) Meningkatkan pengembangan system kearsipan melalui pelayanan prima.
- 3) Melestarikan arsip dan bahan pustaka yang memiliki nilai-nilai agama dan budaya daerah.
- 4) Memanfaatkan dan meningkatkan koleksi arsip daerah dan bahan pustaka sebagai sumber informasi, ilmu pengetahuan dan teknologi.
- 5) Meningkatkan profesionalisme pelayanan dan pengelolaan Perpustakaan.



- 6) Menggelorakan semangat minat baca dalam rangka peningkatan sumber daya manusia.
- 7) Mengembangkan kerjasama, koordinasi dan kemitraan.



### 3.2 Struktur Organisasi



### 3.3 Sumber Daya Manusia (SDM)

No	NAMA	NIP	JABATAN
1	Nurhayati, SE	196505181990032003	Pustakawan, A.Md
2	Ikomang Artawan	196510051985031009	Pustakawan Mahir
3	Fadli, SE	197801032008011008	Pustakawan Ahli Pertama
4	Ahsanul Amri IZ.,A.Md	19781231200811036	Pustakawan Terampil
5	Baiq Oktaviana, A.Md	198010052010012028	Pustakawan Mahir
6	Sulhaini, A.Md	198212312006042039	Pustakawan Penyelia
7	Zohariyah, A.Md	198507242009012006	Pustakawan Mahir
8	Aldina Ika Rosiana R., A.Md	198706182010012017	Pustakawan Terampil

### 3.4 Jumlah Koleksi

Berdasarkan klasifikasi jumlah koleksinya adalah sebagai berikut:

❖ 000

Karya umum : 9%

❖ 100

Filsafat dan psikologis : 9%

❖ 200

Agama : 12%

❖ 300

Ilmu sosial : 12%

- ❖ 400  
Bahasa : 8%
- ❖ 500  
Ilmu murni : 8%
- ❖ 600  
Ilmu terapan : 12%
- ❖ 700  
Kesenian dan olahraga : 8%
- ❖ 800  
Kesusteran : 14%
- ❖ 900  
Sejarah dan geografi : 8%

#### **Jumlah Keseluruhan**

- Jumlah judul : 22,246
- Jumlah eksemplar : 59,040
- Persentase : 37,67%

### **3.5 Dokumen Anggaran**

#### **Pemerintah Kota Mataram**

**Peralatan : Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram**

**Dana : 3 Dana Alokasi Umum (D A U)**

**Tahun Anggaran 2017**

<b>INDIKATOR &amp; TOLAK UKUR KINERJA BELANJA LANGSUNG</b>	
<b>TOLAK UKUR KINERJA</b>	<b>TARGET KINERJA</b>
Jumlah Dana	RP. 400.500.000
Tersedianya bahan pustaka	1kgt
Terpenuhinya koleksi bahan pustaka	1 kgt

**Tahun Anggaran 2018**

<b>INDIKATOR &amp; TOLAK UKUR KINERJA BELANJA LANGSUNG</b>	
<b>TOLAK UKUR KINERJA</b>	<b>TARGET KINERJA</b>
Jumlah Dana	RP. 288.700.000
Tersedianya bahan pustaka	1kgt
Terpenuhinya koleksi bahan pustaka	100%

### **3.6 Seksi Pengelolaan Dan Layanan Kearsipan**

Mempunyai tugas pokok memimpin, merencanakan, mengatur, mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan bawahan dalam penyusunan program dan pelaksanaan kegiatan pengelolaan dan layanan kearsipan.

➤ Fungsi Seksi Pengelolaan dan Layanan Kearsipan:

1. Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Program Kerja Seksi;
2. Penyiapan bahan pedoman dan petunjuk teknis dibidang pengelolaan dan layanan kearsipan;

3. Penyiapan bahan perumusan pengaturan, pembinaan, pengawasan dan pengendalian dibidang pengelolaan dan layanan kearsipan;
4. Penyiapan bahan koordinasi, informasi dan sinkronisasi dibidang pengelolaan dan Layanan kearsipan dengan instansi terkait;
5. Penyiapan bahan pembinaan teknis dibidang pengelolaan dan layanan kearsipan kepada Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), dan lembaga pendidikan lingkup pemerintah daerah;
6. Pengumpulan, pengolahan dan analisa data dibidang Pengelolaan dan Layanan Kearsipan ;
7. Pelaksanaan pengelolaan dan layanan kearsipan;
8. Pelaksanaan bimbingan dan penyuluhan dibidang pengelolaan dan layanan kearsipan;
9. Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas seksi;
10. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang dilimpahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya.

### **3.6.1 Program Penyelamatan dan Pelestarian Dokumen/Arsip Daerah**

Program ini bertujuan untuk menginventarisir dokumen/arsip yang ada pada Instansi, kantor lingkup Pemerintah Kota Mataram.

#### **➤ Tujuan Program**

Program Penyelamatan dan Pelestarian Dokumen/Arsip Daerah bertujuan menyelamatkan dan melestarikan dokumen/arsip daerah.

➤ **Sasaran Program**

Sasaran Program Penyelamatan dan Pelestarian Dokumen/Arsip Daerah adalah pengadaan sarana pengolahan dan penyimpanan arsip serta pendataan dan penataan dokumen/arsip daerah.

**3.6.2 Program Pemeliharaan Rutin/Berkala Sarana dan Prasarana Kearsipan**

➤ **Tujuan Program**

Program Pemeliharaan Rutin/Berkala Sarana dan Prasarana Kearsipan bertujuan memelihara sarana dan prasarana kearsipan daerah.

➤ **Sasaran Programk**

Sasaran Program Pemeliharaan Rutin/Berkala Sarana dan Prasarana Kearsipan adalah pemeliharaan rutin/berkala sarana pengolahan dan penyimpanan arsip.

**3.7 Jenis Layanan**

1. Layanan sirkulasi koleki umum
2. Layanan sirkulasi koleksi anak
3. Layanan referensi
4. Layanan internet/hotspot
5. Layanan koleksi daerah
6. Layanan pencarian bahan pustaka (OPAC)
7. Layanan bimbingan pemakai
8. Layanan bercerita

9. Layanan bebas pinjam

10. Layanan perpustakaan keliling

11. Layanan baca di

- Taman baca udayana
- Taman baca sangkareang
- Taman baca pantai ampenan

### **3.8 Jam Buka Layanan**

Waktu layanan

Senin s.d Kamis      Pukul 08.00 – 12.00

Istirahat

Pukul 13.00 – 16.00

Jum'at                      Pukul 08.00 – 11.00

Istirahat

Pukul 14.00 – 16.30





**DATA STATISTIK LAYANAN PERPUSTAKAAN UMUM KOTA  
MATARAM**

TAHUN :2018

NO	BULAN	PENGUNJUNG		
		PEL/MHS	PEGAWAI	UMUM
10	OKTOBER	140	25	18
11	NOVEMBER	100	21	20
12	DESEMBER	110	24	22

Keterangan :

1. Jumlah Anggota : 1.800
2. Jumlah Pengunjung : 480

