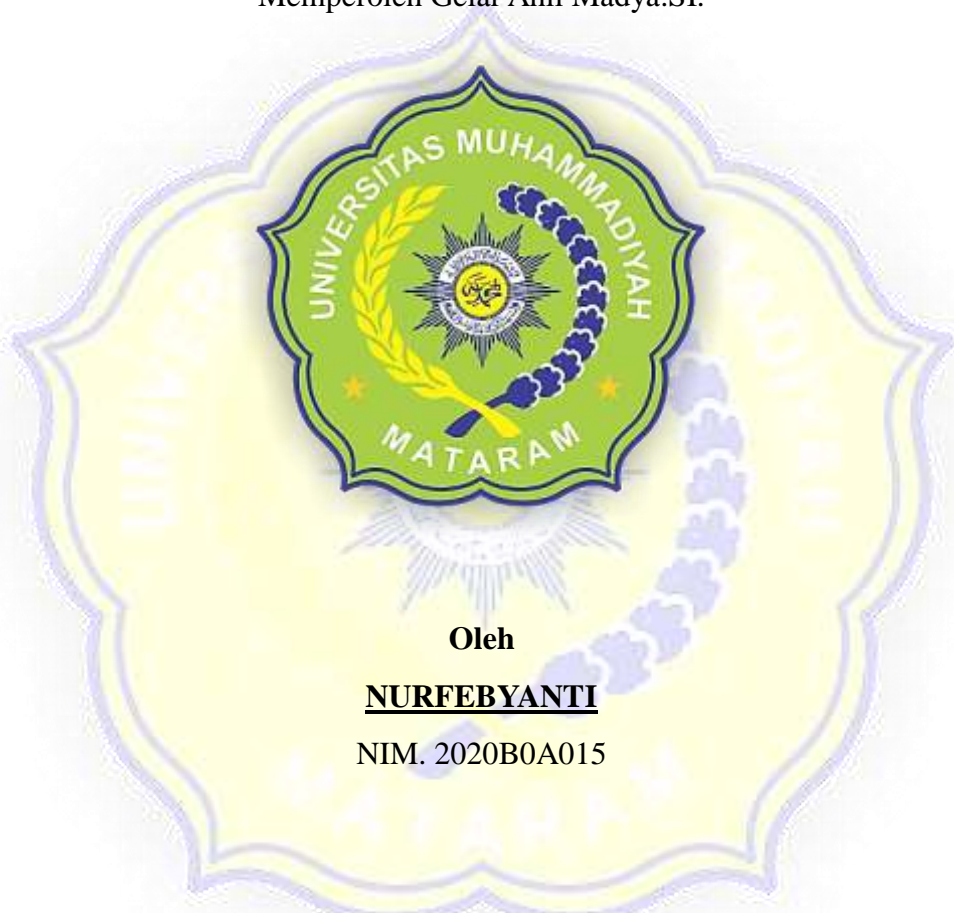


**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DINAS
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI NTB**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Ahli Madya.SI.



Oleh

NURFEBYANTI

NIM. 2020B0A015

**PROGRAM STUDI D3 ILMU PERPUSTAKAAN
KONSENTRASI SAINS INFORMASI**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

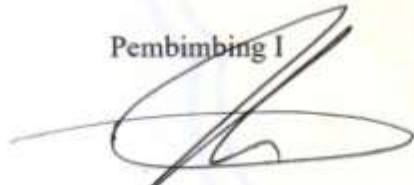
Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Nama : NURFEBYANTI
NIM. : 2020B0A015
Jurusan : DIII Perpustakaan
Judul : Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB

Disetujui dan Disahkan

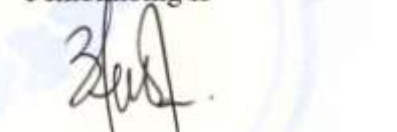
Dosen Pembimbing

Pembimbing I



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

Pembimbing II



Hirma Susilawati, S.IIP.,MA.
NIDN. 0818059002

Mengetahui,
Ketua Program Studi
DIII Perpustakaan



Ridwan, S.P.,M.M.
NIDN. 0808119103

LEMBAR 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 : 30 juni 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

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

(.....)

2. Hirma Susilawati.,S.IIP.,M.A.
NIDN. 0819039102

(.....)

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


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

PERYATAAN ORISANALITAS TUGAS AKHIR

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah penulisan tugas akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di UNIVERSITA MUHAMMADIYAH maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan di sebutkan dalam sumber kutipn dan daftar pustaka. Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (DIPLOMA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU NO.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, Jum'at 14 Juli 2023



Nurfebyanti
2020B0A015



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 : Nurfebryanti
NIM : 2020020A015
Tempat/Tgl Lahir : Bima, 15 Februari 2001
Program Studi : DS Ilmu Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
No. Hp : 085 239 370 590
Email : nurfebryanti340@gmail.com

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

Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan
Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsifan
Provinsi NTB

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih 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.

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

Mataram, Senin, 21 Agustus 2023
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



NURFEBRYANTI
NIM. 2020020A015


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 : Nurfebyanti
 NIM : 2020050A015
 Tempat/Tgl Lahir : Bima, 13 Februari 2001
 Program Studi : D3 Ilmu Perpustakaan
 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
 No. Hp/Email : 085 239 570 590 / nurfebyanti390@gmail.com
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

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

Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perpustakaan
Kotiling Pinas Perpustakaan Dan Keampunan Proximi NTS

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, Senin, 21 Agustus 2023
Penulis

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



NURPEBYANTI
NIM. 2020050A015



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

MOTO
PERSEMBAHAN

Motto :

***“Tidak Ada Kesuksesan Tanpa Kerja Keras. Tidak Ada Keberhasilan Tanpa
Kebersamaan. Tidak Ada Kemudahan Tanpa Do’a”***

Persembahan

Pertama-tama puji syukur saya panjatkan kepada Allah Subhanahuwata'ala atas rahmat dan karunianya sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik dan lancar. Sekaigus saya persembahkan tugas akhir ini kepada :

1. Kedua orang tua ku Ibuk Arabiah dan Papa A.Haris, paah maah ini do'a papa dan mamah, trimaksih sudah bersusah payah, telah menguatkan sehingga, alhamdullilah febby bisa melangkah di titik ini berkat do'a yang mama papah panjatkan. Suatu kesyukuran telah di takdirkan, di rawat, di didik dan di besarkan penuh cinta oleh mama dan papah, karya ini febby persembahkan untuk papa dan mamaku tercinta.
2. Abangku Hidayatullah trimakasih atas segalanya, materi maupun materiil yang telah di usahakan sejauh ini demi memenuhi segala kebutuhan kakak.
3. Adekku Aiska Kunsyah semangat ! makasih ya sudah ngesupport kaka samapi saat ini.
4. Kepada diri saya sendiri, trimakasih, telah kuat, berusaha, ikhtiar, berjuang dan bertahan untuk sejauh ini, yass kamu hebat ! I love myself, I'm proud of me :).

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillah rabbil'alamin. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bimbingan, petunjuk, bantuan, kritik maupun saran sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Untuk itu penulis sampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Drs Abdul Wahab, MA., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram, yang telah berjuang hingga Universitas Muhammadiyah Mataram tetap eksis saat ini.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram yang penuh didikasi dalam menata serta melayani proses pendidikan sehingga berjalan lancar.
3. Bapak Ridwan, SIP., MM., selaku Kaprodi D-III Perpustakaan Fisopol Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Iskandar., S.Sos.,MA. selaku pembimbing utama, yang membimbing hingga laporan ini selesai.
5. Ibu Hirma Susilawati., S.IIP., M.A. selaku pembimbing pendamping yang tidak pernah bosan membimbing dan mengarahkan selama proses pendidikan dan penyusunan laporan akhir ini.
6. Seluruh dosen jurusan D-III Ilmu Perpustakaan yang telah banyak memberikan referensi dan mentransfer ilmunya sehingga penulis dapat mempraktekkan materi menjalani aktifitas kuliah.

7. Kedua orang tua saya, Bapak A Haris dan ibu Arabiah, serta kakak dan adikku, Hidayatullah dan Aiskakunsyah yang telah memberikan do'a dan dukungan moril maupun materiil dalam penyusunan tugas akhir ini.
8. Fajar Satria Alam atas do'a dan dukungan serta bantuannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Indah Ks atas supor dan pencerahannya dalam penyusunan tugas akhir ini.
10. Untuk bestie-bestieku Zahratul Shita, Linda ramadhani, Widia Astuti, Fadlu rahman, Tegar Prada putra dan Teguh Pratama Putra yang telah sama-sama berjuang.
11. Keluarga besar Ilmu Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram 2020 yang tidak dapat disebutkan satu persatu oleh penulis.

Akhir kata, saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya, Harapannya, sedikit yang penulis berikan, bisa membawa sumbangsih terhadap keilmuan perpustakaan.

Mataram, 19 Mei 2023

Penulis

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul “Analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kersipan Provinsi NTB”. Penulis membuat tugas akhir ini untuk memenuhi sebagai persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada program studi Diploma III Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis sangat sadari bahwa dengan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki penulis, walaupun telah di usahakan segala kemampuan untuk lebih teliti, tetapi masih dirasakan banyak kekurangan, oleh karena itu penulis harapkan saran yang membangun agar tulisan ini bermanfaat bagi yang membutuhkan.

Mataram, 19 Mei 2023

penulis

ABSTRAK

Nurfebyanti

Pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB. Masalah yang menjadi kajian dalam penelitian ini adalah Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dan Kendala apa saja yang hadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB. Dan bertujuan untuk Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB, dan Mengidentifikasi kendala yang di lalui Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling. Jenis penelitian pada laporan akhir ini adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil penelitian ini adalah Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapatan dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari kinerja kompetitif atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan. sarana-prasarana perpustakaan, sebuah mekanisme untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi sistem layanan. Ini menyoroti pentingnya sarana-prasarana dalam mencapai hasil pelayanan yang optimal dan meningkatkan kualitas layanan. Kepemimpinan profesional di tempat kerja melibatkan pengembangan keterampilan dan pengetahuan untuk memberikan layanan yang efektif kepada masyarakat yang bertujuan untuk memberikan informasi kepada masyarakat. Dari berbagai macam jenis bahan pustaka Kendala dan penghambat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah faktor-faktor yang menghalangi proses tujuan bagi pemustaka dalam mendapatkan koleksi atau bahan bacaan yang ada pada layanan perpustakaan keliling. Tindakan yang biasa dilakukan pemustaka dalam menghadapi kesulitan itu adalah mencari buku berulang kali dirak buku. Tindakan yang biasa dilakukan pemustaka dalam menghadapi kesulitan itu adalah mencari buku berulang kali dirak buku.

Kata kunci : *kepuasan masyarakat, layanan perpustakaan, perpustakaan keliling*

**AN ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION TOWARDS MOBILE
LIBRARY SERVICES IN LIBRARY AND ARCHIVES DEPARTMENT OF
NTB PROVINCE**

Nurfebyanti

ABSTRACT

The investigation of community satisfaction towards mobile library services at the NTB Provincial Library and Archive Service presents the key challenge in this study. The issue being investigated in this study is the level of community satisfaction with the NTB Province Library and Archives Service's mobile library services and the challenges that service faces. It seeks to examine community satisfaction with the NTB Provincial Library and Archives Service's provision of a mobile library and identify the challenges the service faces in putting together mobile library services. This final report was produced using a qualitative research methodology that included the data collection methods of observation, interviews, and documentation. According to the study's findings, community satisfaction is a function of both income and how well the community thinks public service providers are performing their jobs. A person's feelings of joy or disappointment as a result of a competitor's performance or the perceived outcomes of a good or service in comparison to expectations are referred to as community satisfaction. A way to improve the effectiveness and efficiency of service systems is through the use of libraries. This demonstrates how crucial infrastructure is to delivering the best service results and elevating service quality. In order to effectively serve the public and inform them, professional leadership in the workplace entails gaining the skills and knowledge necessary. The limitations and challenges mentioned in this study are the ones that prevent users from obtaining the collections or reading materials offered by mobile library services, among the many sorts of library materials. Users typically search endlessly through the bookshelves for books when they run into problems. Users typically search endlessly through the bookshelves for books when they run into problems.

Keywords: *Community Satisfaction, Library Services, Mobile Library*

MENGESAHKAN
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM

KEPALA
UPT P3B
HAMMAADIYAH MATARAM



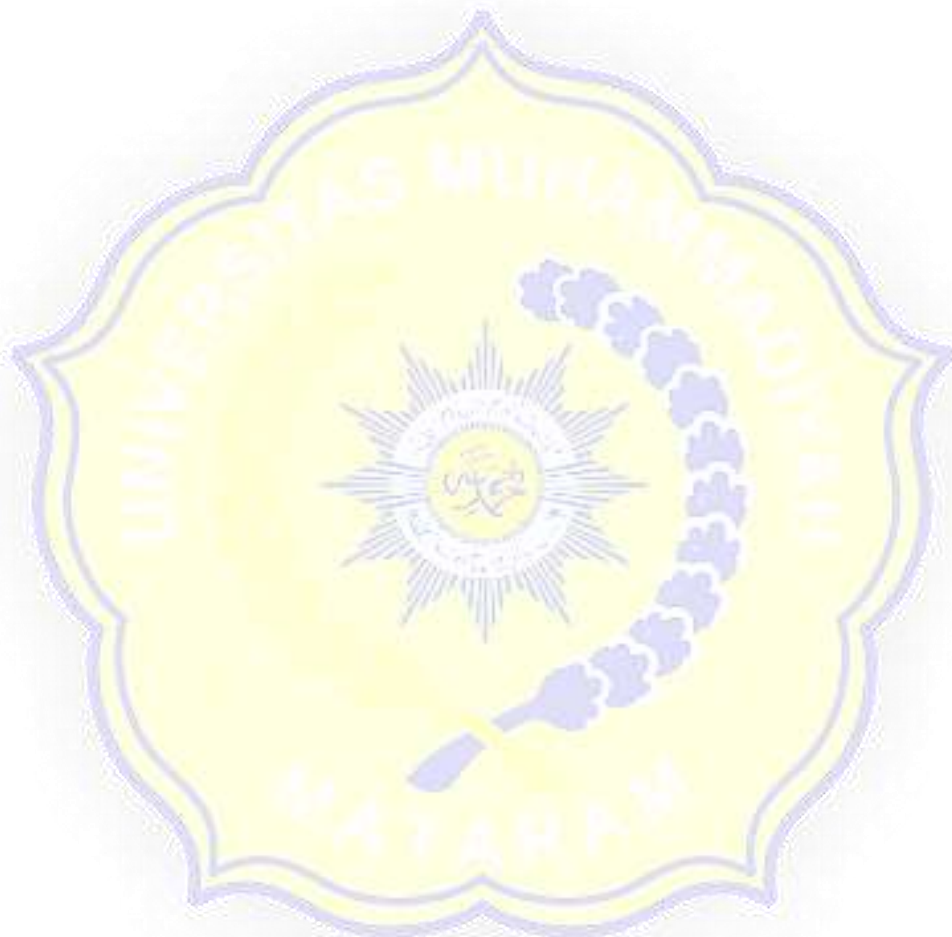
DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISANALITAS	iv
SERTIFIKAT PLAGIASI	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
UCAPAN TERIMAKASIH.....	viii
KATA PENGANTAR.....	x
ABSTRAK	xi
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	6
1.4 Manfaat Penulisan.....	6
1.5 Metode penelitian.....	6
1.6 Teknik Pengumpulan Data	8
1.7 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	9
1.8 Analisis Data	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	12
2.2 Kepuasan	14
2.2.1 macam-macam Kepuasan.....	17
2.3 Kepuasan Masyarakat	18
2.4 Layanan Publik.....	23
2.5 Layanan Perpustakaan Keliling.....	27
2.5.1 Definisi Perpustakaan keliling.....	27
2.5.2 Tugas dan Fungsi Perpustakaan Keliling	28
2.5.3 Tujuan Perpiustakaan Keliling	29
2.5.4 Koleksi Perpustakaan Keliling	30
2.5.5 Kegiatan Perpustakaan Keliling	33
BAB III GAMBARAN UMUM.....	36
3.1 Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	36
3.1.1 Tugas Pokok	38
3.1.2 Fungsi.....	39
3.2 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	40
3.2.1 Visi	40

3.2.2	Misi	40
3.3	Jadwal Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	41
3.3.1	perpustakaan.....	41
3.3.2	kearsipan	41
3.3.3	Pojok Baca IC Digital	41
3.4	Tugas dan Fungsi Tiap Bidang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	41
3.4.1	Kepala Dinas	41
3.4.2	Sekretaris.....	43
3.4.3	Bidang Pembinaan dan Pengembangan Bahan Pustaka.....	45
3.4.4	Bidang Deposit Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka	45
3.4.5	Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan	46
3.4.6	Bidang Perlindungan Penyelamatan dan Pelayanan Kearsipan	46
3.4.7	Bidang Pengelolaan Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan	48
3.5	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	49
BAB IV PEMBAHASAN.....		50
4.1	Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.1.1	Analisis Kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	50
4.1.2	Kendala yang dilalui Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		72
5.1	Kesimpulan	72
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA.....		75
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....		94

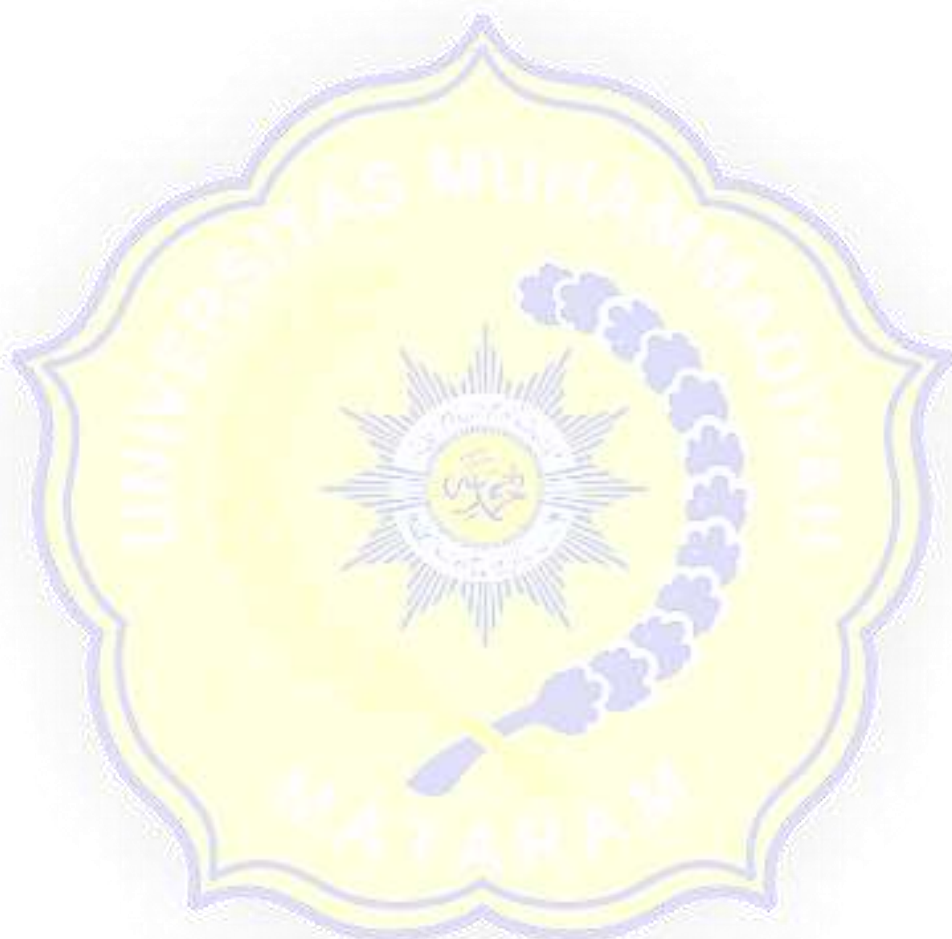
DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Penelitian Terdahulu	8
Tabel 2. Hasil Penelitian Terdahulu	9



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Wawancara dengan ibu Nining.....	71
Gambar 2. Wawancara dengan Bapak Fadil	72



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Informasi telah menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan manusia. Informasi sangat penting karena memungkinkan manusia untuk tetap mendapat informasi tentang berbagai perkembangan yang terjadi di seluruh dunia. Manusia memiliki keinginan yang kuat untuk mendapatkan informasi secara cepat, yang dapat dipenuhi dengan mencari sumber informasi seperti perpustakaan. Perpustakaan, dalam kondisi saat ini dan perkembangan yang sedang berlangsung, berfungsi sebagai pusat informasi dan pengetahuan yang vital bagi bangsa, sekaligus menawarkan berbagai layanan tambahan.

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak *mobile library* dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran (surat kabar), media cetak dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum yang menetap (Supriyanto, 2006:108). Pelayanan yang di berikan cepat dan tepat.

Menurut Sutarno (2006: 18) Perpustakaan keliling merupakan jenis layanan yang di kembangkan pada perpustakaan umum yang di sebut unit layanan perpustakaan keliling. Maksudnya agar perpustakaan keliling dapat memberikan layanan keliling *mobile* mendatangi tempat pemukiman penduduk dan tempat tempat tertentu yang di anggap kurang strategis dari jangkauan perpustakaan menetap. Perpustakaan keliling berfungsi lebih dari sekadar sumber untuk

meminjam bahan dan mencari informasi. Selain itu juga menjadi sarana hiburan bagi masyarakat.

Tujuan penerapan layanan perpustakaan keliling adalah untuk memastikan bahwa layanan informasi yang cepat dan adil dapat diakses oleh individu di semua lapisan masyarakat. Tidak hanya mereka yang tinggal di daerah perkotaan, tetapi juga masyarakat yang tinggal di daerah pedesaan dan wilayah terpencil.

Menurut Sulistyio Basuki (2004:49), perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang menjangkau pembacanya dengan menggunakan alat transportasi, seperti mobil dan perahu. Perpustakaan keliling memiliki tujuan untuk memperluas layanan perpustakaan kepada masyarakat yang saat ini belum terlayani oleh perpustakaan menetap. Ini juga bertujuan untuk memberikan akses kepada individu yang karena keadaan tertentu tidak dapat mengunjungi perpustakaan menetap. Selain itu, perpustakaan keliling berupaya untuk mempromosikan pentingnya perpustakaan dan menumbuhkan minat baca yang lebih besar. Perpustakaan keliling dirancang untuk melayani berbagai kalangan, termasuk masyarakat terpencil, penjaga hutan, penjaga mercusuar, masyarakat yang sakit atau cacat, serta tahanan, dan lain-lain.

Menurut Sutarno (2006: 43), perpustakaan keliling dianggap sebagai perpanjangan dari perpustakaan umum kabupaten/kota. Perpustakaan keliling ini memberikan layanan tambahan dan menawarkan layanan dengan mengunjungi lokasi perumahan serta komunitas, mengikuti jadwal tertentu dan bekerja sama dengan masyarakat publik dan swasta.

Pelaksanaan layanan perpustakaan keliling yang tepat bergantung pada beberapa faktor, termasuk kondisi kendaraan, sikap siap petugas yang selalu membantu, dan penentuan lokasi dan waktu layanan yang tepat. Stoakley dalam (Nilasari, 2009: 19). Layanan perpustakaan keliling diharapkan dapat memberikan pelayanan prima yang mengacu pada sikap dan pendekatan pustakawan dalam melayani pemustaka dengan dengan prinsip *people based service* (Layanan yang berbasis pemakai) dan *Service excellence* (Layanan unggulan).” (Arif, 2008: 15).

Perpustakaan keliling melakukan menerapkan sistem layanan terbuka, sehingga memudahkan dalam melakukan berbagai layanan. Layanan terbuka Menurut Soedibyo dalam (Nilasari 2009:18), layanan ini mengacu pada layanan perpustakaan yang dirancang untuk memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk secara mandiri memilih dan mengambil buku pilihannya tanpa memerlukan bantuan pustakawan. Dengan layanan terbuka ini, pengguna memiliki kemampuan untuk secara mandiri menemukan buku yang mereka inginkan di rak perpustakaan keliling. Tujuan dari sistem layanan ini adalah untuk menawarkan fleksibilitas dan kebebasan kepada pengguna untuk memilih buku yang paling sesuai dengan kebutuhan masing-masing.

Sikap masyarakat setelah menerima pelayanan dapat menunjukkan apakah masyarakat puas atau tidak. Seberapa efektif layanan yang diterima dan di rasakan akan terlihat pada tingkat kepuasan masyarakat tersebut. Semakin meningkat tingkat kepuasan masyarakat, maka semakin meningkat pula kualitas dari pelayanan tersebut. Kepuasan *satisfaction* Menurut Tjiptono dan Chandra (2011: 292) berasal dari bahasa Latin adalah *satis* yang berarti cukup baik, memadai, dan

factio yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan mendefinisikan suatu kondisi di mana keinginan, harapan terpenuhi dan setiap layanan yang diberikan dinilai memuaskan.

Kepuasan masyarakat terhadap publik sangat penting, karena adanya hubungan baik antar sesama. Menurut Pasolong (2010), semakin tinggi kepercayaan publik maka semakin baik tata kelola dan kualitas layanan yang ditawarkan. Jika pengguna menerima layanan yang berkualitas dan senang dengan itu, kepercayaan masyarakat akan terus meningkat.

Perpustakaan keliling harus dikelola secara profesional karena merupakan fasilitas layanan publik dan alat untuk pendidikan informal. Dengan pengelolaan yang baik dan bermutu maka pengguna akan merasa puas terhadap layanan informasi yang diberikan, akan tetapi mereka akan merasa kecewa dengan layanan perpustakaan keliling ini jika pelayanan dan kualitasnya buruk.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB merupakan salah satu perpustakaan yang memanfaatkan peran perpustakaan keliling secara maksimal. Misinya adalah membantu mereka yang tidak dapat mengunjungi perpustakaan secara langsung atau pada perpustakaan menetap karena kawasan tersebut tidak dapat diakses, meningkatkan minat baca masyarakat sehingga masyarakat dapat memperoleh informasi sebanyak-banyaknya, serta meningkatkan pengetahuan dan minat masyarakat.

Sasaran layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB ini dilakukan pada dua tahun terakhir yaitu pada sekolah – sekolah,

tepatnya mobil Perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB kamis, 4 November 2021 hadir memberikan layanan perpustakaan keliling di SMAN 6 Mataram. Para guru SMAN 6 Mataram mengungkapkan bahwa siswa – siswi SMAN 6 Mataram sangat antusias sekali dengan hadirnya mobil perpustakaan keliling, dengan penuh semangat membaca koleksi yang telah disediakan. Salah satu petugas perpustakaan keliling menjelaskan tujuan utama dari layanan perpustakaan keliling yaitu agar pelajar di Mataram dapat meningkatkan minat baca serta dapat mengetahui betapa pentingnya membaca untuk perkembangan diri mereka, serta menikmati koleksi yang ada di perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB. Adapun sasaran lainnya dimulai dari bulan januari 2023 yaitu di beberapa tempat seperti Taman Loang Baloq, Taman Sangkareang, SMPN 1 Pemenang, SMPN 1 Lingsar, SMPN 1 Masbagik, SMPN 1 Terara, SMKN 1 Kuripan, SMA Darul Qur'an Bengkel, Pondok Pesantrean Darul Muhajrin, Nurul Yakin, Islahun Anan, Desa motong ba'an selatan, kecamatan sikur kabupaten Lombok Timur.

Dari sasaran yang menjadi tempat perpustakaan keliling yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB, penulis tertarik untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat atau pengguna terhadap perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB. Sehingga penulis mengambil judul penelitian tentang “*Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB*”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diberikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB?
2. Kendala apa saja yang di hadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Menganalisis kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB
2. Mengidentifikasi kendala yang di hadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dalam menyelenggarakan layanan perpustakaan keliling.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dibidang ilmu perpustakaan.
2. Secara teoritis, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi kepuasan pengguna terhadap layan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.
3. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber acuan dan bahan masukan serta sumber kajian pemustaka, sebagaimana dalam

meningkatkan kualitas layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

1.5. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Penulis menggunakan jenis penelitian khusus yang dikenal sebagai penelitian kualitatif, yang melibatkan penggunaan metode kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman tentang fenomena dengan menggali pengalaman subjek penelitian, termasuk perilaku, persepsi, dan tindakan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata (Moleong, 2021: 6). Penelitian ini dilakukan langsung kelapangan untuk mengumpulkan data dan informasi dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB. Tujuannya adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang berkaitan dengan masalah yang dibahas.

Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif. (Erna Widodo dan Mukhtar 2000, p.15), metode penelitian deskriptif digunakan untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang subjek penelitian pada titik waktu tertentu. Penelitian deskriptif melibatkan pengumpulan informasi tentang keadaan variabel saat ini, tema, atau keadaan yang ada.

Penelitian deskriptif, berbeda dengan definisi sebelumnya, mengacu pada jenis penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi yang luas tentang objek tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk mendeskripsikan secara menyeluruh aspek dan karakteristik unik dari objek yang dipelajari dengan mengumpulkan data sebanyak mungkin.

Dalam penelitian ini peneliti ingin mengetahui lebih jelas dan mendalam mengenai kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan NTB sehingga harapan masyarakat atau pengguna dapat memanfaatkan informasi pada perpustakaan keliling ini.

2. Obyek dan Subyek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah analisis layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi masyarakat. Adapun subjek penelitian ini adalah masyarakat atau pengguna layanan perpustakaan keliling.

1.6. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian yaitu:

a. Observasi

Menurut Nasution (sebagaimana dikutip dalam Sugiyono, 2019: 297), observasi berfungsi sebagai landasan bagi semua pengetahuan. Para ilmuwan yang hanya mengandalkan data, khususnya informasi faktual yang diperoleh dari pengamatan dunia nyata.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat di pahami bahwa observasi merupakan teknik pengumpulan data yang berkaitan erat dengan pokok kajian. Peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang peristiwa di lapangan dengan terlibat dalam kegiatan ini dan menyelaraskannya dengan informasi faktual.

b. Wawancara

Menurut Lexy J. Moleong (2019: 186), wawancara berfungsi sebagai percakapan yang bertujuan. Percakapan tersebut melibatkan dua pihak: pewawancara, yang mengajukan pertanyaan, dan yang diwawancarai, yang memberikan jawaban.

Peneliti dapat mengumpulkan data langsung dari narasumber dengan menggunakan teknik wawancara, yaitu dengan melakukan sesi tanya jawab. Peneliti melakukan wawancara dengan pengguna dan petugas di lokasi penelitian. Data yang diperoleh melalui teknik wawancara akurat karena dikumpulkan langsung selama proses penelitian.

Dalam penelitian Laporan Akhir ini penulis melakukan wawancara dengan masyarakat atau pengguna yang dilakukan secara bersamaan terkait dengan masalah yang diteliti yaitu kepuasan masyarakat terhadap perpustakaan keliling yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

Pemilihan Informan memiliki dasar serta pertimbangan yang jelas di karenakan dianggap peneliti paling mengetahui isi permasalahan yang akan diteliti. Dalam hal ini, peneliti telah menetapkan kriteria untuk memilih informan. Kriteria tersebut didasarkan pada kondisi tertentu yang ditentukan oleh peneliti, yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah petugas layanan perpustakaan keliling, masyarakat, dan siswa/siswi pengguna layanan perpustakaan keliling agar peneliti mengetahui sejauh mana kepuasan pengguna layanan perpustakaan keliling, serta peneliti

dapat menampung informasi sesuai kendala yang di hadapi pengguna perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:314), dokumentasi mengacu pada peristiwa yang sudah terjadi. Dokumentasi dapat mengambil berbagai bentuk, seperti catatan tertulis, foto, atau bahkan kreasi artistik penting yang menggambarkan seseorang.

Dokumentasi berfungsi sebagai sumber tambahan untuk kegiatan wawancara sebelumnya. Sebagai bukti tanggung jawab atas jawaban yang diberikan dalam kegiatan penelitian yang telah dilakukan. Dokumentasi tersebut dapat disajikan dalam bentuk foto atau video.

1.7. Waktu dan Lokasi Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB, Jalan. Majapahit, Dasan Agung Baru, Kecamatan. Selaparang, Kota Mataram. Waktu penelitian dilaksanakan kurang lebih 2 minggu pada bulan juni 2023.

1.8. Analisis Data

Menurut Bogdan & Biklen (sebagaimana dikutip dalam Moeleong, 2019: 248), analisis data kualitatif melibatkan bekerja dengan data, mengaturnya, memilahnya menjadi unit-unit yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mengidentifikasi pola, menentukan signifikansi dan wawasan, dan memutuskan informasi apa yang akan dibagikan. dengan orang lain.

Tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah :

- a. Pemahaman yang komprehensif tentang data yang dikumpulkan dari lapangan. Hasil yang diperoleh dari melakukan wawancara dengan informan dan membuat catatan lapangan dengan pengamatan yaitu, peneliti mengumpulkan data dari lapangan melalui observasi dan wawancara, kemudian menganalisis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam.
- b. Data yang diperoleh dari wawancara dengan informan dan catatan lapangan harus diklasifikasikan. Dalam proses ini, Dalam hal ini peneliti memilih antara data yang sesuai dengan tema masalah dan data yang tidak sesuai.
- c. Pengolahan data dari hasil wawancara sangat penting untuk mendapatkan inti jawaban dari pertanyaan yang di berikan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Hasil Penelitian Terdahulu

Untuk menyempurnakan kajian tugas akhir ini, penulis menelaah penelitian sebelumnya untuk mengidentifikasi perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang penulis lakukan nantinya. Peneliti sebelumnya telah melakukan beberapa penelitian serupa, meskipun penelitian ini memiliki perbedaan dan kesamaan dengan penulis lakukan.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Aulia Pramita Dewi, yang berjudul "Analisis Layanan Perpustakaan Keliling Badan Arsip dan Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Bagi Santri di Pondok Pesantren Yayasan Islam Hamdan Semarang" Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui efektivitas layanan perpustakaan keliling dalam memenuhi kebutuhan informasi santri di Pesantren Hamdan Semarang. Sumber data yang digunakan meliputi sumber primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan tiga metode pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data meliputi: memahami data, mengklasifikasi data dan mengolah data. Keabsahan data dipastikan melalui penggunaan teknik pemeriksaan triangulasi. Menurut penelitian, layanan perpustakaan keliling tersedia seminggu sekali pada hari Senin mulai pukul 10.00 hingga 11.00 WIB. Majalah, novel, dan buku-buku religi menjadi salah satu bahan pustaka yang menarik minat santri di pondok pesantren. Santri sudah mampu

mengidentifikasi kebutuhannya dan memiliki keterampilan mencari bahan pustaka dengan mencari sendiri ke rak buku.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Yuli Eka Saputri pada tahun 2018 dengan judul "Layanan Perpustakaan Keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau". Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan perpustakaan keliling yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau, serta untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi layanan pada perpustakaan keliling pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi observasi wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan keliling yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Lubuklinggau sudah berjalan dengan baik dan Dokumentasi Kantor Perpustakaan Kabupaten Sigi.

Berdasarkan temuan-temuan penelitian tersebut di atas, terbukti bahwa baik penelitian terdahulu maupun peneliti lakukan berfokus pada analisis layanan perpustakaan keliling. Perbedaan utama terletak pada variasi waktu dan lokasi penelitian yang dilakukan.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Nuzliani Khadariyah dari Universitas Islam Negeri Jakarta yang berjudul "Pengelolaan Perpustakaan Keliling di Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan". Khadariyah melakukan

penelitian tentang pengelolaan perpustakaan keliling di Perpustakaan Daerah Kota Tangerang Selatan. Penelitian Khadariyah berfokus untuk menyelidiki pengelolaan layanan perpustakaan keliling, pemanfaatan layanan tersebut, dan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala yang dihadapi oleh perpustakaan keliling. Penelitian ini bersifat deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian yang dilakukan Khadariyah mengungkap beberapa temuan kunci terkait pengelolaan perpustakaan keliling. sudah memiliki kebijakan, program kerja yang bersifat jangka pendek, belum melakukan kerjasama dengan lembaga lain tidak ada pemilihan petugas perpustakaan keliling. Tanggung jawab pengawasan perpustakaan keliling berada di bawah kepala kantor perpustakaan daerah, serta bagian pembinaan dan bagian layanan dan sistem informasi.

Persamaan peneliti ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada penggunaan perpustakaan keliling. Pada Penelitian sebelumnya berfokus pada pemahaman tentang pengelolaan perpustakaan keliling, sedangkan peneliti saat ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap perpustakaan keliling.

Persamaan penelitian yang terdahulu dengan penulis yaitu tentang perpustakaan keliling. Perbedaannya terletak pada fakta bahwa penelitian sebelumnya tentang layanan perpustakaan di sekolah menggunakan model evaluasi yang berbeda yang dikenal dengan DEM. Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan keliling yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

2.2. Kepuasan

kepuasan konsumen memiliki makna yang beragam. Kepuasan tidak semata-mata ditentukan oleh kekayaan finansial, melainkan lebih didasarkan pada pemenuhan perasaan tentang apa yang dibutuhkan seseorang.

Menurut Irawan (2003) kata kepuasan berasal dari kata Latin *satis* dan *facio*, *Satis* artinya cukup, sedangkan *facio* artinya melakukan. Oleh karena itu, kepuasan dapat dipahami sebagai tindakan memenuhi kebutuhan atau membuat sesuatu menjadi memadai. Kepuasan juga dapat didefinisikan sebagai persepsi bahwa sesuatu telah memenuhi harapan. Oleh karena itu, seorang individu tidak akan mengalami kepuasan jika mereka merasa bahwa harapan mereka belum terpenuhi. seorang akan mengalami kepuasan ketika persepsinya sesuai atau melebihi harapannya.

Menurut Kotler (2002), kepuasan mengacu pada emosi yang dialami oleh seseorang ketika membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan awal mereka. Menurut Sugito (dalam Srinadi & Eka, 2008), kepuasan mengacu pada keadaan terpenuhinya keinginan, harapan, dan kebutuhan pelanggan, yang menunjukkan bahwa pelayanan dianggap memuaskan.

Menurut Welkie (dalam Tjiptono, 1996), kepuasan didefinisikan sebagai respon emosional yang timbul dari evaluasi pengalaman mengkonsumsi suatu produk atau jasa. Menurut Rangkuti (2003), kepuasan konsumen adalah tanggapan konsumen terhadap perbedaan antara tingkat ketertarikan awal mereka

dengan kinerja aktual yang mereka alami setelah menggunakan suatu produk atau jasa.

Menurut Umar (2002), kepuasan konsumen mengacu pada tingkat kepuasan yang dialami konsumen setelah membandingkan harapannya dengan pengalaman aktualnya. Pelanggan yang kemungkinan besar akan tetap setia untuk jangka waktu yang lama jika mereka puas dengan nilai yang ditawarkan oleh suatu produk atau layanan. Menurut Tjiptono (1996), kepuasan adalah tanggapan konsumen terhadap evaluasi kinerja aktual produk dibandingkan dengan harapan mereka sebelumnya atau aturan kinerja lainnya. Respon ini dirasakan setelah menggunakan produk tersebut.

Menurut Kartono (Srinadi & Eka, 2008), uang tidak harus selalu menjadi pendorong utama bagi seseorang. Sebaliknya, menemukan kebanggaan dan minat yang kuat pada sesuatu dapat menimbulkan rasa kepuasan tersendiri. Kepuasan juga dapat dilihat sebagai ukuran seberapa baik apa yang diperoleh sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Jika perbandingannya cukup adil, seseorang akan puas. Ketidakpuasan dapat muncul dari ketidakseimbangan komparatif, terutama ketika mereka memiliki efek negatif. Sebaliknya, ketidakseimbangan yang dianggap menguntungkan akan menimbulkan kepuasan.

Menurut Day Tse dan Wilton (sebagaimana dikutip dalam Tjiptono, 1998), kepuasan mengacu pada reaksi pelanggan ketika menilai perbedaan antara harapan mereka terhadap kinerja suatu produk dan kinerja aktualnya setelah digunakan. Kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai keadaan di mana

semua kebutuhan pelanggan terpenuhi, memastikan bahwa semua yang mereka butuhkan diterima sesuai dengan kriteria yang diinginkan. Tingkat kepuasan meningkat seiring dengan meningkatnya kepastian kebutuhan yang terpenuhi.

Berdasarkan uraian yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah evaluasi subyektif atas pengalaman seseorang setelah mengkonsumsi, menggunakan, atau menikmati suatu produk atau jasa. Produk atau jasa yang memuaskan adalah yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen secara memadai.

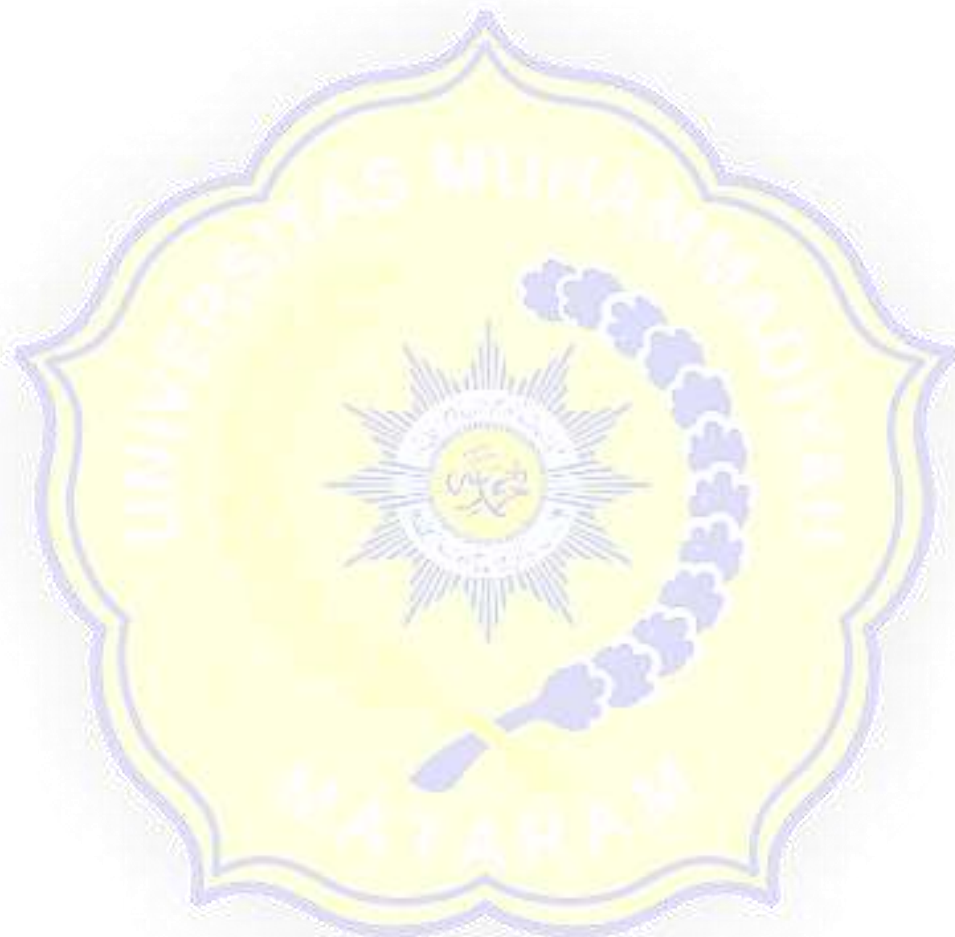
2.2.1. Macam - macam kepuasan

Menurut Umar (2000), kepuasan dibagi menjadi dua yaitu :

- a. Kepuasan fungsional mengacu pada kepuasan yang diperoleh dari menggunakan sesuatu untuk tujuan yang dimaksudkan.
- b. Kepuasan psikologis mengacu pada atribut tidak berwujud yang berkontribusi pada kepuasan keseluruhan seseorang. Misalnya, dalam konteks perpustakaan keliling, menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan sangat penting untuk merangsang pustakawan dan masyarakat untuk menghabiskan lebih banyak waktu di sana dan meningkatkan minat pengunjung.

Berdasarkan uraian yang diberikan, jenis kepuasan yang berlaku di masyarakat adalah kepuasan psikologis, khususnya yang bersumber dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan yang bertugas. Masyarakat akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan

harapan pustakawan atau petugas, misalnya masyarakat yang hendak mendatangi perpustakaan keliling lalu mendapatkan pelayanan yang baik dan optimal saat pertama kali melakukan interaksi.



2.3. Kepuasan Masyarakat

Bidang perkembangan sosial terus berkembang, mengarah pada kebutuhan yang semakin kompleks di antara individu. Namun, penting untuk menyadari bahwa kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan ini sangat terbatas. Keadaan ini menyebabkan turunnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang jika terus berlanjut akan mengikis legitimasi pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah harus lebih terbuka dan proaktif dalam memanfaatkan berbagai peluang yang ada, seperti memanfaatkan potensi masyarakat yang memanfaatkan layanannya (Dwiyanto, 2021, hlm. 339). Keterbukaan pemerintah terhadap aspirasi masyarakat diharapkan dapat menyelaraskan program dan kegiatan pemerintah dengan kebutuhan masyarakat. Ini termasuk memastikan bahwa penyampaian layanan publik memenuhi harapan masyarakat, pada akhirnya menumbuhkan kepercayaan pada pemerintah.

Kepuasan masyarakat, juga dikenal sebagai kepuasan publik atau kepuasan warga, merupakan faktor penting dalam penyampaian layanan yang efektif oleh unit penyedia layanan. Kepuasan masyarakat ditentukan oleh kombinasi penilaian umum dan subyektif yang dibuat oleh individu yang pernah merasakan pelayanan publik. Ini tidak hanya mencakup perasaan dan pendapat mereka tentang "pelayanan objektif", tetapi juga penilaian evaluatif mereka (Im & Jong, 2012). Jika penilaian kolektif masyarakat terhadap pelayanan publik memiliki kesamaan, hal itu dapat dianggap sebagai indikator kebenaran yang dapat diandalkan.

Menurut Lupiyoadi, ada tiga indikator yang berdampak pada kepuasan pengguna. Indikator tersebut adalah:

1. Kualitas layanan. Pengguna akan merasakan kepuasan ketika mereka menerima layanan berkualitas tinggi yang memenuhi atau melebihi harapan mereka.
2. Pengguna akan merasakan rasa bangga dan percaya diri yang meningkat ketika pustakawan memberikan pelayanan dengan sikap yang positif dan antusias. Penting bagi pustakawan untuk menghindari menampilkan emosi negatif, seperti wajah cemberut, karena hal ini dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna tidak semata-mata berasal dari kualitas layanan, melainkan dari nilai-nilai sosial yang berkontribusi terhadap kepuasan mereka secara keseluruhan.
3. Pengguna yang tidak perlu menanggung biaya tambahan atau membuang waktu untuk mendapatkan layanan umumnya lebih puas dengan kualitas layanan.

Menurut Kamus Pustakawan Indonesia (KKI), indikator yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat/pengguna perpustakaan adalah sebagai berikut:

1. Sarana-Prasarana

Fasilitas perpustakaan memegang peranan penting dalam menunjang terselenggaranya kegiatan layanan perpustakaan. Infrastruktur berfungsi sebagai

mekanisme untuk menyampaikan layanan perpustakaan ke perpustakaan keliling.

2. Kinerja pelayanan

Kinerja suatu organisasi sangat dipengaruhi oleh kinerja individu, baik yang merupakan bagian dari organisasi pemerintah maupun swasta, dalam berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Organisasi sangat mementingkan kinerja karena dampaknya terhadap kepercayaan publik dan masyarakat. Kinerja organisasi publik memegang peranan penting dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Hal ini, pada gilirannya, berkontribusi pada efektivitas operasi pemerintah secara keseluruhan.

Kinerja suatu organisasi dapat diukur dari kemampuannya untuk berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam skenario khusus ini, perpustakaan adalah salah satu organisasi publik yang dirujuk.

Profesionalisme pustakawan terlihat dari kinerjanya yang kompeten, yang meliputi keterampilan dan pengetahuannya. Mereka berusaha untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada masyarakat. Perpustakaan dianggap sebagai salah satu organisasi publik penting yang memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

3. Respon terhadap keinginan pengguna

Istilah “respons” berasal dari kata “response” itu sendiri, yang merujuk pada sebuah balasan atau reaksi terhadap sesuatu. Istilah "respon" digunakan dalam psikologi untuk menggambarkan reaksi terhadap rangsangan yang diterima

melalui panca indera. Sikap merupakan faktor dasar yang mendukung besarnya suatu respon. Persepsi dan partisipasi merupakan faktor penting untuk dipertimbangkan. Sikap seseorang mendahului tanggapannya terhadap suatu proses karena sikap mengacu pada kecenderungan atau kemauan mereka untuk berperilaku dengan cara tertentu ketika dihadapkan dengan rangsangan tertentu.

Pengguna memiliki keinginan yang kuat untuk memenuhi kebutuhan pengguna lain yang memanfaatkan layanan perpustakaan keliling. Tujuan utama mereka adalah memberikan bantuan kepada mereka yang mungkin mengalami kesulitan. Untuk memenuhi permintaan pengguna, petugas harus siap memberikan bantuan apapun yang dibutuhkan oleh pengguna.

4. Pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat

Untuk mencapai suatu keberhasilan pada perpustakaan keliling ini, adapun pengaksesan mudah, murah, tepat, dan cepat. Tanpa memungut biaya apapun untuk dapat menikmati layanan perpustakaan keliling ini

5. Kualitas koleksi

Menurut Joseph Juran (1998), kualitas dapat diartikan sebagai kesesuaian untuk digunakan. Dengan kata lain, suatu produk (baik itu barang maupun jasa) harus selaras dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Kolekai merujuk pada semua barang yang disajikan perpustakaan, yang berisi informasi. Koleksi memainkan peran penting dalam memfasilitasi pelaksanaan fungsi perpustakaan.

Maka kualitas koleksi yaitu, buku-buku yang berkualitas seperti koleksi-koleksi terbaru, pengarang yang jelas, mempunyai beberapa eksemplar dan memiliki kelengkapan lainnya.

6. Ketersediaan alat temu kembali

Suatu ketersediaan alat temu kembali berupa Opac (Online Publik Access Catalog) untuk mempermudah pencarian entri-entri atau informasi yang di perlukan oleh pengguna layanan perpustakaan keliling.

7. Waktu layanan

Mengenai penentuan waktu layanan yang di tentukan pada jadwal perpustakaan keliling sudah sangat maksimal, dimulai dari awal keberangkatan hingga waktu layanan pada pos yang di tentukan.

Tingkat kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Oleh karena itu, sangat penting bagi pustakawan untuk menawarkan fasilitas dan layanan yang prima agar pemustaka merasa puas ketika berkunjung ke perpustakaan. Perpustakaan dapat merasakan beberapa manfaat ketika pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Kepuasan pengguna membantu menumbuhkan hubungan positif antara perpustakaan dan penggunanya. Selain itu, pengguna yang puas lebih cenderung untuk kembali memanfaatkan koleksi dan fasilitas perpustakaan di masa mendatang. Kepuasan yang meningkat ini juga mengarah pada apresiasi yang lebih besar terhadap perpustakaan di kalangan pengguna, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk berbagi kesaksian

positif tentang pengalaman mereka. Pada akhirnya, ini meningkatkan citra perpustakaan di mata penggunanya.

Kepuasan pengguna dalam penelitian ini mengacu pada perasaan dan tanggapan yang diungkapkan oleh pengguna perpustakaan ketika mereka membandingkan pengalaman aktual yang mereka terima dengan harapan yang diinginkan. Jika hasilnya memenuhi harapan pengguna, mereka akan merasa puas. Namun, jika hasilnya kurang dari harapan yang diinginkan, pengguna akan merasa tidak puas.

2.4. Layanan Publik

Masyarakat mengandalkan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhannya yang beragam. masyarakat membutuhkan layanan setiap harinya. Layanan mengacu pada setiap aktivitas menguntungkan yang disediakan oleh kelompok atau unit yang bertujuan untuk menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait langsung dengan produk fisik. Menurut Sinambela dkk., istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang mengandung pengertian umum, masyarakat, dan negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan konsep publik, pelayanan publik dapat dipahami sebagai suatu kegiatan yang bermanfaat dalam masyarakat yang bertujuan untuk memberikan kepuasan dan hasil yang tidak terbatas pada suatu produk tertentu. Menurut Sinambela, pelayanan publik mengacu pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang bertujuan untuk memberi manfaat bagi orang banyak. Kegiatan tersebut dimaksudkan untuk memberikan kepuasan, meskipun hasilnya mungkin bukan produk yang nyata.

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tindakan memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan seseorang atau masyarakat secara keseluruhan. Seperti disebutkan sebelumnya, pemerintah pada dasarnya adalah layanan yang diberikan kepada masyarakat. Tujuannya bukan untuk melayani diri sendiri, melainkan untuk melayani masyarakat dan membina lingkungan yang memungkinkan setiap masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas mereka, yang pada akhirnya bekerja menuju tujuan bersama.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan tersebut meliputi penyediaan barang, jasa, dan bantuan administrasi, dan diatur dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administrasi sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Cakupannya meliputi berbagai sektor seperti pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan bisnis, perumahan, komunikasi dan informasi, lingkungan, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, transportasi, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Berdasarkan pengertian pelayanan publik yang diperluas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat, baik berupa barang publik maupun pelayanan publik.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengeluarkan Keputusan Nomor 63 Tahun 2003, yang memberikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan ini mengklasifikasikan tiga jenis layanan yang ditawarkan oleh instansi pemerintah, serta Badan Usaha Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/BUMD). Klasifikasi jasa tersebut ditentukan oleh karakteristik dan sifat kegiatan serta produk jasa yang ditawarkannya:

1. Pelayanan Administratif, adalah Unit layanan menawarkan berbagai pelayanan termasuk pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan administrasi lainnya. Layanan ini secara kolektif menghasilkan pembuatan berbagai dokumen seperti sertifikat, izin, rekomendasi, dan lainnya.
2. Pelayanan Barang, adalah Unit layanan menyediakan berbagai layanan, terutama melibatkan penyediaan dan pemrosesan barang fisik. Layanan ini mencakup distribusi dan pengiriman ke pelanggan dan unit lain di dalam sistem. Kegiatan ini menghasilkan produk fisik, seperti listrik, air bersih, dan layanan telepon.
3. Pelayanan Jasa, adalah Unit pelayanan menyediakan berbagai jenis pelayanan berupa sarana, prasarana, dan penunjangnya. Hasil akhirnya adalah layanan yang langsung menguntungkan penerima dan dikonsumsi dalam jangka waktu tertentu. Contoh layanan penting termasuk layanan perbankan, layanan pos, dan layanan kebakaran.

Peraturan KEMANPANRB Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu:

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan).
2. Kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan).
3. Kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurunwaktu yang telah ditentukan).
4. Akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah).
5. Keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum).
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan).
7. Kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika).
8. Kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat).

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas).
10. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

2.5. Layanan Perpustakaan Keliling

2.5.1. Definisi Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum. Perpustakaan keliling dirancang untuk menawarkan layanan ekstensi kepada masyarakat yang berada jauh dari perpustakaan. Perpustakaan keliling menawarkan layanan yang nyaman untuk menjangkau pengguna di berbagai wilayah pemukiman dan lokasi dengan kepadatan penduduk yang tinggi, termasuk sekolah, perkantoran, dan kecamatan. Fasilitas perpustakaan keliling dapat berupa armada atau kendaraan yang dirancang untuk menyediakan layanan keliling. Kendaraan ini bisa berupa mobil, sepeda motor, atau pilihan lain yang cocok untuk digunakan di daratan. Perpustakaan terapung mengacu pada perpustakaan yang terletak di wilayah perairan, seperti aliran sungai atau di antara pulau-pulau kecil.

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang dirancang agar dapat berpindah-pindah dan dapat melakukan perjalanan ke lokasi yang berbeda untuk memberikan layanan kepada masyarakat tertentu. Ini sangat bermanfaat di daerah di mana perpustakaan umum belum didirikan. Penyelenggara perpustakaan

keliling diselenggarakan oleh Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, serta Perpustakaan Kota/Kabupaten. Tujuannya adalah untuk merangsang masyarakat setempat, memberi mereka kesempatan untuk meningkatkan pengetahuan mereka. Inisiatif ini dipandang sebagai upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia.

Perpustakaan keliling dapat didefinisikan sebagai perpustakaan yang membawa koleksinya ke luar gedung perpustakaan dan mengangkutnya menggunakan mobil. Lokasi mobil ditentukan oleh jadwal yang tersedia untuk umum.

Berdasarkan informasi yang diberikan dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang dikelola oleh Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, serta Perpustakaan Kota/Kabupaten. Perpustakaan keliling merupakan perluasan dari berbagai perpustakaan, antara lain Perpustakaan Nasional, Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah, dan Perpustakaan Kota/Kabupaten. Ini beroperasi pada sistem seluler, memungkinkannya berpindah dari satu tempat ke tempat lain.

2.5.2. Tugas dan Fungsi Perpustakaan Keliling

Buku panduan koleksi perpustakaan keliling memberikan penjelasan tentang tugas dan fungsi perpustakaan keliling. ialah:

- 1) Tujuannya adalah untuk memberikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang belum memiliki akses ke perpustakaan umum karena kendala keuangan mencegah pendirian perpustakaan di daerah mereka.

- 2) Dalam keadaan tertentu, masyarakat mungkin tidak dapat mengakses perpustakaan umum. Ini bisa disebabkan oleh berbagai alasan seperti menerima perawatan medis di rumah sakit, dipenjarakan di lembaga pemasyarakatan, tinggal di panti asuhan atau panti jompo, atau situasi serupa lainnya.
- 3) Mempromosikan layanan perpustakaan kepada masyarakat yang belum terbiasa dengan konsep perpustakaan.
- 4) Menawarkan layanan sementara sampai perpustakaan umum didirikan.
- 5) Untuk memudahkan identifikasi lokasi yang sesuai untuk pembangunan layanan atau cabang perpustakaan umum yang direncanakan.
- 6) Jika tidak memungkinkan untuk mendirikan perpustakaan umum di lokasi tertentu, seperti karena populasinya yang kecil, tindakan alternatif dapat diambil untuk memenuhi peran yang biasanya dilayani oleh perpustakaan umum.

Berdasarkan uraian di atas, tugas dan fungsi perpustakaan keliling adalah memperluas jangkauan layanan perpustakaan umum. Ini bertujuan untuk memberikan informasi kepada pengguna yang berada di daerah yang relatif jauh dari perpustakaan umum atau tidak dapat mengaksesnya karena keadaan tertentu.

2.5.3. Tujuan perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat pedesaan terpencil yang menghadapi keadaan dan kondisi tertentu yang menghalangi mereka untuk mengakses perpustakaan umum. Situasi ini

mungkin termasuk sakit, penahanan, tinggal di panti asuhan atau panti jompo, antara lain.

Perpustakaan keliling merupakan sarana pendidikan nonformal yang berperan penting dalam mencerdaskan bangsa, sebagaimana dijamin oleh UUD 1945. Perpustakaan keliling bertanggung jawab untuk mengumpulkan, memilih, dan menyajikan informasi kepada individu yang tidak memiliki akses ke perpustakaan umum.

Adapun tujuan diselenggarakan perpustakaan keliling antara lain :

- 1) Menjamin pemerataan akses layanan informasi bagi daerah terpencil yang saat ini kurang atau tidak memiliki kapasitas perpustakaan tetap.
- 2) Mendukung pengembangan program pendidikan nonformal di perpustakaan umum untuk masyarakat umum.
- 3) Mempromosikan pengenalan buku dan sumber perpustakaan lainnya kepada masyarakat.
- 4) Pengenalan layanan perpustakaan kepada masyarakat
- 5) Tumbuhnya minat membaca dan penanaman nilai-nilai yang dibudayakan buku dalam masyarakat.
- 6) Bekerja sama dengan lembaga pendidikan sosial masyarakat dan pemerintah daerah untuk meningkatkan kapasitas intelektual dan budaya masyarakat.

Perpustakaan keliling merupakan solusi yang diterapkan pemerintah untuk mengatasi masalah kemiskinan informasi di pedesaan dan daerah terpencil.

2.5.4. Koleksi Perpustakaan Keliling

Setiap perpustakaan harus memiliki koleksi perpustakaan keliling sebagai sumber penting bagi pengguna yang mencari informasi yang mereka butuhkan. Menurut Pasal 1 Ayat 2 UU No. 43 Tahun 2007, koleksi perpustakaan meliputi karya tulis, karya cetak, dan karya rekam dalam berbagai format media yang memiliki nilai pendidikan. Koleksi ini dikumpulkan, diproses, dan tersedia untuk pengguna.

Perpustakaan keliling menghadapi tantangan untuk memberikan layanan yang memadai kepada komunitas hidrogen meskipun memiliki koleksi terbatas dan waktu layanan terbatas. Oleh karena itu, perpustakaan keliling harus mengambil peran yang lebih proaktif dalam mendistribusikan informasi dalam berbagai format, dengan penekanan khusus pada buku. Oleh karena itu, sangat penting untuk memastikan bahwa pemilihan koleksi perpustakaan keliling dilakukan secara menyeluruh dan profesional. Agar koleksi dapat digunakan secara efektif oleh pengguna, koleksi harus selaras dengan kebutuhan khusus komunitas yang ingin dilayaninya.

Layanan perpustakaan keliling dapat secara efektif menangkap minat pengguna dengan memastikan bahwa koleksi yang ditawarkan selaras dengan kebutuhan spesifik pengguna di setiap perhentian di sepanjang rute layanan perpustakaan keliling. Untuk memilih koleksi perpustakaan seluler yang berkualitas tinggi, penting untuk mempertimbangkan dengan cermat kriteria pemilihan koleksi berikut:

- 1) Untuk memenuhi kebutuhan pengunjung saat ini dan calon pengunjung.
- 2) Tahun penerbitan koleksi biasanya dipilih paling baru, atau setidaknya dalam satu atau dua tahun terakhir.
- 3) Membuat penulis buku terkenal untuk menarik pengguna perpustakaan keliling.
- 4) Bahan pustaka sesuai dengan moral dan norma agama yang dijunjung tinggi di Indonesia.
- 5) Bahan pustaka bersifat ilmiah dan menghibur, memberikan pengunjung pengalaman yang nyaman dan bermanfaat yang dapat mereka bawa pulang.
- 6) Pemanfaatan bahan pustaka bermanfaat bagi masyarakat karena memberikan kontribusi bagi pembangunan nasional.
- 7) Bahan perpustakaan fisik menampilkan desain dan tipografi yang sangat baik.

Menurut IA Kahar, perpustakaan keliling yang lengkap harus memiliki koleksi minimal 2500 jilid atau 1000 judul. Kami berusaha untuk memperluas koleksi perpustakaan kami setiap tahun untuk memastikan bahwa pengguna kami selalu memiliki akses ke judul yang segar dan menarik, mencegah rasa bosan.

Koleksi perpustakaan keliling pada dasarnya identik dengan koleksi yang terdapat di perpustakaan umum. Kedua jenis perpustakaan menawarkan berbagai bahan dan sumber daya untuk melayani masyarakat umum dan memberikan informasi. Koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai bahan yang dikumpulkan, diolah, disimpan, dan disediakan secara cermat untuk umum guna memenuhi

kebutuhan informasi masyarakat. Koleksi di perpustakaan umum meliputi berbagai bahan seperti buku, non buku, majalah, surat kabar, pamflet, gambar, peta/atlas, brosur, buku cerita anak, dan bahan audio visual.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa koleksi perpustakaan keliling terdiri dari materi pendidikan dalam bentuk tulisan, cetak, dan rekaman, yang mencakup berbagai media. Bahan-bahan ini dikumpulkan, diatur, dan disediakan untuk umum, dengan tujuan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

2.5.5. Kegiatan perpustakaan keliling

Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB menawarkan berbagai layanan. Ini termasuk petugas khusus yang mengelola layanan Perpustakaan Keliling, jadwal terperinci yang menguraikan operasi Perpustakaan Keliling, dan berbagai aktivitas menarik yang berlangsung di dalam Perpustakaan Keliling.

Petugas Piket Pelayanan Perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB . Pembentukan tugas ini berdasarkan surat keputusan Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB, tentang pembentukan petugas piket pelayanan mobil keliling (cafe literasi) di sekolah-sekolah SMP, SMA, Pondok pesantren dan tempat umum, Adapun nama nama petugas sebagai berikut :

1. Nama : Hamdiah, A, Md. Perp

Jabatan : Pustakawan

2. Nama : ST. Jahra, S. Sos
Jabatan : Pustakawan
3. Nama : Devita Ekasari, A. Md
Jabatan : Pustakawan
4. Nama : M. Yamin
Jabatan : Pustakawan
5. Nama : Moh. Didik Ismawan
Jabatan : Pustakawan

Kegiatan yang dilakukan oleh Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB yaitu, menyediakan koleksi bahan pustaka dari kelas 000-900 seperti: buku cerita untuk anak, buku kesehatan, novel, buku kerajinan tangan, dll, membimbing pemustaka (oleh pustakawan atau petugas), melakukan pelayanan sirkulasi, melakukan selving, petugas memberikan sedikit pertanyaan untuk siswa terkait buku yang mereka baca dan menceritakannya kembali, serta membuat laporan kepada kepala Dinas perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB.

2.5.6. Uraian jadwal mobil keliling

Uraian tentang kunjungan mobil perpustakaan keliling adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Pos Pelayanan Jadwal Perpustakaan Keliling

Lokasi	Bulan	Waktu
1. Taman Loang baloq	10 Januari 2023	
2. Taman sangkareang	22 Febuari 2023	
3. SMPN 1 Pemenang	13 Maret 2023	
4. SMPN 1 Lingsar	19 April 2023	
5. SMPN 1 Masbagik	16 Mei 2023	
6. SMPN 1 Terara	15 Juni 2023	Setelah mengikuti
7. SMKN 1 Kuripan	24 Juli 2023	kegiatan apel pagi
8. SMA Darul Qur'an Bengkel	15 Agustus 2023	Jam 07.00-Selesai
9. PP. Darul Muhajrin	19 September 2023	
10. PP. Nurul Yakin	17 Oktober 2023	
11. PP. Islajul Anan	22 November 2023	
12. desa montong ba'an selatan, kecamatan sikur kabupaten lombok timur	21 Desember 2023	

BAB III

GAMABARAN UMUM

3.1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi NTB

Perkembangan perpustakaan dan kearsipan NTB diawali dengan berdirinya Perpustakaan Negara. Perpustakaan ini didirikan berdasarkan surat keputusan Menteri Pendidikan, Pengajaran, dan Kebudayaan, bernomor 29103/5 dan tertanggal 23 Mei 1958. Namun, baru beroperasi pada tahun 1959, perpustakaan ini menempati sebuah ruangan di bekas Istana Kerajaan. Karang Asem, sekarang dikenal sebagai Taman Mayura. Pada tahun 1978, Perpustakaan Negara mengalami perubahan nama menjadi Perpustakaan Daerah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Perubahan ini didokumentasikan dalam surat dengan nomor referensi 0199/0/78, tertanggal 23 Juni 1978. Sebagai hasil dari transformasi ini, perpustakaan berperan sebagai Unit Pelaksana Teknis di bawah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Pada tahun 1985, Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat telah memiliki gedung sendiri. Bangunannya cukup representatif, berlantai dua dengan luas kurang lebih 3.640 m². Itu terletak di Jalan Majapahit No. 9 di Mataram. Sejak 1 April 1991, perhatian pemerintah terhadap perpustakaan dan minat baca meningkat. Alhasil, Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTB ditingkatkan statusnya menjadi Lembaga Non Departemen. Sekarang dikenal sebagai Perpustakaan Daerah NTB dan berkedudukan serta bertanggung jawab

langsung kepada Perpustakaan Nasional RI. Perpustakaan beroperasi dengan berkoordinasi dengan Gubernur Provinsi NTB (eselon III.a). kemudian pada tahun 1997 Perpustakaan Daerah Nusa Badan perpustakaan dan kearsipan NTB mengalami perkembangan berawal dari berdirinya Perpustakaan Negara yang didirikan dengan Surat Keputusan Menteri Pendidikan, Pengajaran dan Kebudayaan nomor : 29103/5 tanggal 23 Mei 1958 namun operasionalnya baru terlaksana tahun 1959 dengan menempati salah satu ruangan di lingkungan bekas Istana Kerajaan Karang Asem yang kini dikenal dengan nama Taman Mayura.

Pada tahun 1978, Perpustakaan Negara mengalami perubahan nama menjadi Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat. Perubahan ini didokumentasikan dalam surat dengan nomor referensi 0199/0/78, tertanggal 23 Juni 1978. Sebagai hasil dari transformasi ini, perpustakaan berperan sebagai Unit Pelaksana Teknis di bawah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Pada tahun 1985, Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Nusa Tenggara Barat memiliki dan mengelola gedung sendiri yang cukup representatif. Bangunan ini memiliki dua lantai dan mencakup area seluas sekitar 3.640 m². Terletak di Jalan Majapahit No. 9 di Mataram.

Sejak 1 April 1991, perhatian pemerintah terhadap perpustakaan dan minat baca semakin meningkat. Alhasil Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi NTB ditingkatkan statusnya menjadi Lembaga Non Departemen. Sekarang dikenal sebagai Perpustakaan Daerah NTB dan

berkedudukan serta bertanggung jawab langsung kepada Perpustakaan Nasional RI. Koordinasi ini dilakukan bekerjasama dengan Gubernur Provinsi NTB (eselon III.a). Selanjutnya pada tahun 1997, Perpustakaan Daerah Nusa Tenggara Barat berubah nama menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui Keputusan Presiden Nomor: 50 Tahun 1997 yang dikeluarkan pada tanggal 29 Desember 1997.

Berkaitan dengan efektifitas dan tata kerja Inspektorat, Bappeda, dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa (eselon II.a), telah ditetapkan beberapa peraturan. Diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Daerah Nomor: 11 Tahun 2001 tanggal 5 Juni 2001. Perda ini secara khusus mengatur tentang penetapan kedudukan, tugas, dan fungsi dalam susunan organisasi dan tata kerja Badan Perpustakaan Daerah. Diuraikan tentang pembentukan, kedudukan tugas, fungsi, dan susunan organisasi Badan Perpustakaan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Alhasil, Perpustakaan Nasional Provinsi Nusa Tenggara Barat berganti nama menjadi Badan Perpustakaan Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Setelah itu, PP 41 diterbitkan pada tahun itu. Badan Perpustakaan dan Badan Arsip digabung dan diubah namanya menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui Undang-Undang Nomor 8. Badan ini diatur dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat serta Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat

Nomor: 22 tahun 2008 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat, Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Tenggara Barat.

3.1.1. Tugas Pokok

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

3.1.2. Fungsi

1. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertanggung jawab membantu gubernur dalam mengelola perpustakaan dan arsip pemerintah provinsi.
2. Dinas perpustakaan dan kearsipan menyelenggarakan fungsi dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1).
3. Penetapan norma, standar 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 didasarkan pada kebijakan nasional.
6. Pelaksanaan proses serah terima karya cetak dan karya rekam, khususnya yang berkaitan dengan koleksi daerah provinsi dan kabupaten/kota.
7. Proses penetapan peraturan dan kebijakan pengembangan jabatan.
8. Terdapat pustakawan fungsional di tingkat provinsi sesuai dengan kebijakan nasional.

9. Penilaian dan penetapan angka kredit pustakawan pelaksanaan sampai dengan pustakawan penyelia dan pustakawan pertama sampai dengan pustakawan muda.
10. Pemberian akreditasi kepada pustakawan di provinsi.
11. Penerbitan sertifikasi pustakawan di daerah.
12. Melaksanakan pelatihan teknis dan fungsional perpustakaan.
13. Pelaksanaan layanan perpustakaan.
14. Pelaksanaan layanan jasa koleksi bahan rujukan, naskah, multimedia, dan jaringan otomasi perpustakaan.
15. Memfasilitasi kerjasama antara perpustakaan dan instansi terkait untuk menyelenggarakan sharing informasi faktual.
16. Pelaksanaan urusan rumah tangga meliputi perancangan, keuangan, dan kepegawaian.

3.2. Visi Dan Misi Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Perpustakaan Provinsi NTB

Adapun Visi dan Misi Perpustakaan Provinsi NTB sebagai berikut :

3.2.1. VISI

“Terdapat dalam informasi pustaka dan Kearsipan Menuju NTB gemar membaca dan sadar arsip”

3.2.2. MISI

1. Mengembangkan pelayanan informasi mendasar melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

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

3.3. Jadwal Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB

3.3.1. Perpustakaan/Layanan:

Senin – Kamis	: - Pagi	: 07.30 – 16.00 WITA
	- Siang	: 09.00 – 17.00 WITA
Jum'at	: - Pagi	: 07.30 – 16.30 WITA
	- Siang	: 09.00 – 17.00 WITA

3.3.2. Kearsipan/Deposit

Senin – Jum'at	: - Pagi	: 07.30 – 16.00 WITA
----------------	----------	----------------------

3.3.3. Pojok Baca IC Digital

Senin – jum'at	: - Pagi	: 09.00 – 16.00 WITA
----------------	----------	----------------------

3.4. Tugas dan Fungsi Tiap Bidang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB

3.4.1. Kepala Dinas

1. Merumuskan bahan kebijakan pembudayaan gemar membaca.
2. Menetapkan bahan kebijakan pengelolaan bahan pustaka dan arsip.
3. Merumuskan bahan kebijakan pengumpulan dan pelestarian karya cetak dan karya rekam yang disebut juga dengan KCKR.
4. Harap menyiapkan bahan kebijakan untuk penerbitan Katalog Induk Daerah (KID).
5. Menyusun bahan kebijakan pengumpulan dan pelestarian naskah kuno milik daerah.
6. Menyusun bahan kebijakan pengembangan koleksi budaya etnik nusantara yang ditetapkan oleh pemerintah provinsi.
7. Menyusun bahan kebijakan untuk pengembangan teknis di perpustakaan dan arsip dari berbagai jenis.
8. Menyusun bahan kebijakan teknis pembentukan peran pustakawan dan arsiparis di tingkat provinsi yang selaras dengan kebijakan nasional.
9. Menyusun materi kebijakan teknis evaluasi dan penetapan angka kredit pustakawan pelaksana sampai dengan pustakawan penyelia dan pustakawan pertama sampai dengan pustakawan muda.

10. Menyusun bahan kebijakan penilaian dan menetapkan angka kredit bagi para arsiparis, mulai dari arsiparis pelaksana sampai arsiparis pengawas, dan dari arsiparis pertama sampai arsiparis muda.
11. Bertanggung jawab merancang dan menyelenggarakan program dan kegiatan yang berkaitan dengan perpustakaan dan kearsipan.
12. Menyusun rencana untuk memperoleh bahan-bahan yang diperlukan untuk membangun layanan koleksi untuk bahan referensi, naskah, multimedia, dan jaringan otomasi perpustakaan dan arsip.
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. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum yang berkaitan dengan perpustakaan dan kearsipan.
17. Melaksanakan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan terhadap pelaksanaan tugas di bidang perpustakaan dan kearsipan.

3.4.2. Sekretaris

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

1. Langkah pertama adalah menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk rencana strategis, rencana kerja, dan anggaran untuk Layanan Perpustakaan dan Kearsipan.
2. Menyusun rencana program kegiatan di bidang kesekretariatan.
3. Penyusunan bahan koordinasi rencana strategi dan rencana kerja dan anggaran Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.
4. Penyusunan bahan kajian, pedoman, dan standar teknis yang berkaitan dengan fungsi kesekretariatan.
5. Penyusunan bahan pembinaan dan pengembangan tenaga fungsional dan tenaga teknis di perpustakaan dan kearsipan sangat diperlukan.
6. Penyiapan bahan untuk pelaksanaan manajemen keuangan dan aset sangat penting.
7. Menyusun bahan untuk pelaksanaan kegiatan administrasi dan rumah tangga.
8. Penyusunan bahan pelaksanaan pengelolaan arsip inaktif di Unit Kearsipan Dinas.
9. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertanggung jawab menyiapkan bahan untuk memantau, mengendalikan, dan mengevaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran untuk unit kerjanya.
10. Tugas tersebut meliputi penyiapan bahan publikasi program kegiatan dan penerbitan dokumen dan arsip di unit pengarsipan *record center*.
11. Tugasnya meliputi penyiapan administrasi, keuangan, dan kepegawaian, serta pemeliharaan sarana dan prasarana.

12. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan bertanggung jawab menyiapkan bahan-bahan yang berkaitan dengan laporan keuangan, kinerja, kegiatan, dan pertanggungjawaban. Materi-materi tersebut sangat penting untuk pemantauan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan rencana strategis dan dokumen pelaksanaan anggaran untuk unit kerja.
13. Penyiapan bahan pemantauan, pengendalian, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sangat penting..

Adapun bagian dari sekretaris yaitu :

- Kasubag Umum
 - a. Menyimpan bahan penyusunan kebijakan strategis pengendalian dan pembinaan kegiatan Umum.
 - b. Menyimpan bahan pelaksanaan urusan ketatausahaan, kepegawaian, perlengkapan, kerumahtanggaan dan kehumasan Dinas.
 - c. Menyiapkan dan melaksanakan penyusun bahan/materi usulan RENSTRA, RENJA, RKT, RKA, DPA, DIPA, TAPKIN, LKjIP/LAKIP, LKPJ, LPPD, ILPPD, SOP dan laporan lingkup kegiatan Umum.
 - d. Menyiapkan bahan dan melaksanakan koordinasi, monitoring dan evaluasi.
 - e. Mendistribusikan tugas dan menilai kinerja bawahan.
 - f. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugas dan fungsi.

3.4.3. Bidang Pembinaan Dan Pengembangan Bahan Pustaka

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.

3.4.4. Bidang Deposit Pengolahan dan Pelestarian Bahan Pustaka

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan meliputi tugas yang berkaitan dengan penyimpanan, pengolahan, pelestarian bahan pustaka, dan penyiapan informasi perpustakaan.
2. Penyiapan bahan koordinasi perumusan program pengembangan di Bidang Informasi Perpustakaan.
3. Penyiapan bahan meliputi koordinasi penyusunan program pengembangan di bidang penerbitan katalog induk daerah, bibliografi daerah, direktori penerbitan, dan usaha rekaman.
4. Penyiapan bahan diperlukan untuk mengkoordinasikan perumusan program pengembangan yang difokuskan pada pelestarian bahan pustaka dan naskah kuno khas milik daerah.
5. Pemerintah provinsi bertanggung jawab mengkoordinasikan perumusan program pembangunan di bidang pengembangan kebudayaan etnik nusantara. Ini melibatkan persiapan bahan untuk mendukung program-program ini.

6. Penyiapan bahan pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas pada sub bidang Deposit, Pengolahan, Pengawetan Bahan Pustaka, dan Penyusunan Informasi Pustaka sangat diperlukan.

3.4.5. Bidang Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan

1. Menyusun bahan perumusan kebijakan strategis pengendalian dan pembinaan kegiatan Otomatisasi Perpustakaan dan Kearsipan, Pelayanan Perpustakaan dan Pelayanan Kearsipan.
2. Menyusun bahan perumusan layanan jasa koleksi, rujukan, naskah, multimedia dan jaringan otomasi perpustakaan dan kearsipan.
3. Menyusun bahan usulan RENSTRA, RENJA, RKT, RKA, DPA, DIPA, TAPKIN, LKjIP/ LAKIP, LKPJ, LPPD, ILPPD, SOP dan laporan kegiatan Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan.
4. Menyusun bahan dan melaksanakan koordinasi, fasilitasi, pengendalian, monitoring dan evaluasi.
5. Mendistribusikan tugas dan menilai kinerja bawahan.
6. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugas dan fungsi.

3.4.6. Bidang Perlindungan, Penyelamatan dan Pelayanan Kearsipan

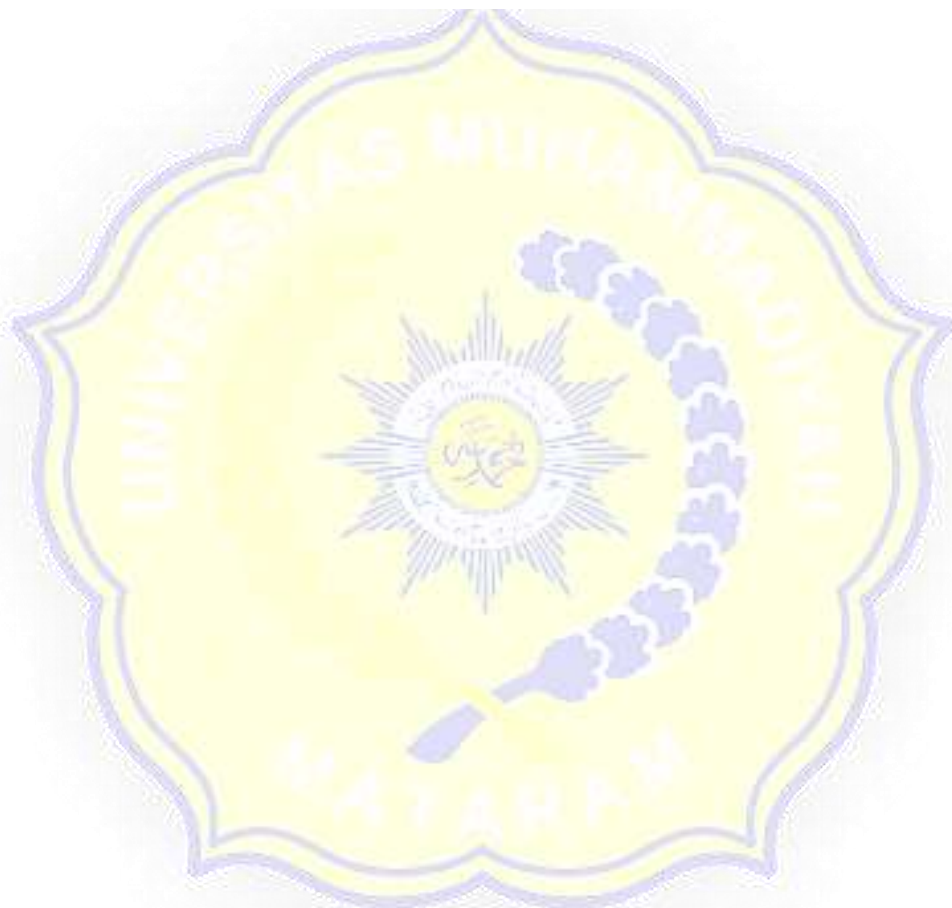
1. Menyusun bahan perumusan kebijakan strategis pengendalian dan pembinaan kegiatan Penyelamatan dan Pengolahan Arsip Statis, Penyimpanan dan Pelestarian Arsip, Penyediaan dan Autentifikasi Kearsipan
2. Menyusun bahan pelaksanaan identifikasi dan pendataan kearsipan.

3. Menyusun bahan pelaksanaan akuisisi arsip dan alih media arsip.
4. Menyusun bahan reproduksi arsip vital dan arsip inaktif.
5. Menyusun bahan pemberian jasa teknis kearsipan dan menerbitkan ijin penggunaan arsip yang bersifat tertutup.
6. Menyusun bahan perlindungan, penyelamatan dan preservasi arsip.
7. Menyusun bahan autentifikasi arsip statis dan arsip hasil alih media.
8. Menyusun bahan penilaian arsip.
9. Menyusun bahan usulan RENSTRA, RENJA, RKT, RKA, DPA, DIPA, TAPKIN, LKjIP/LAKIP, LKPJ, LPPD, ILPPD, SOP dan laporan kegiatan Perlindungan dan Penyelamatan Kearsipan.
10. Menyusun bahan dan melaksanakan koordinasi, fasilitasi, pengendalian.
11. Mendistribusikan tugas dan menilai kinerja bawahan Mendistribusikan tugas dan menilai kinerja bawahan.
12. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan bidang tugas dan fungsi.

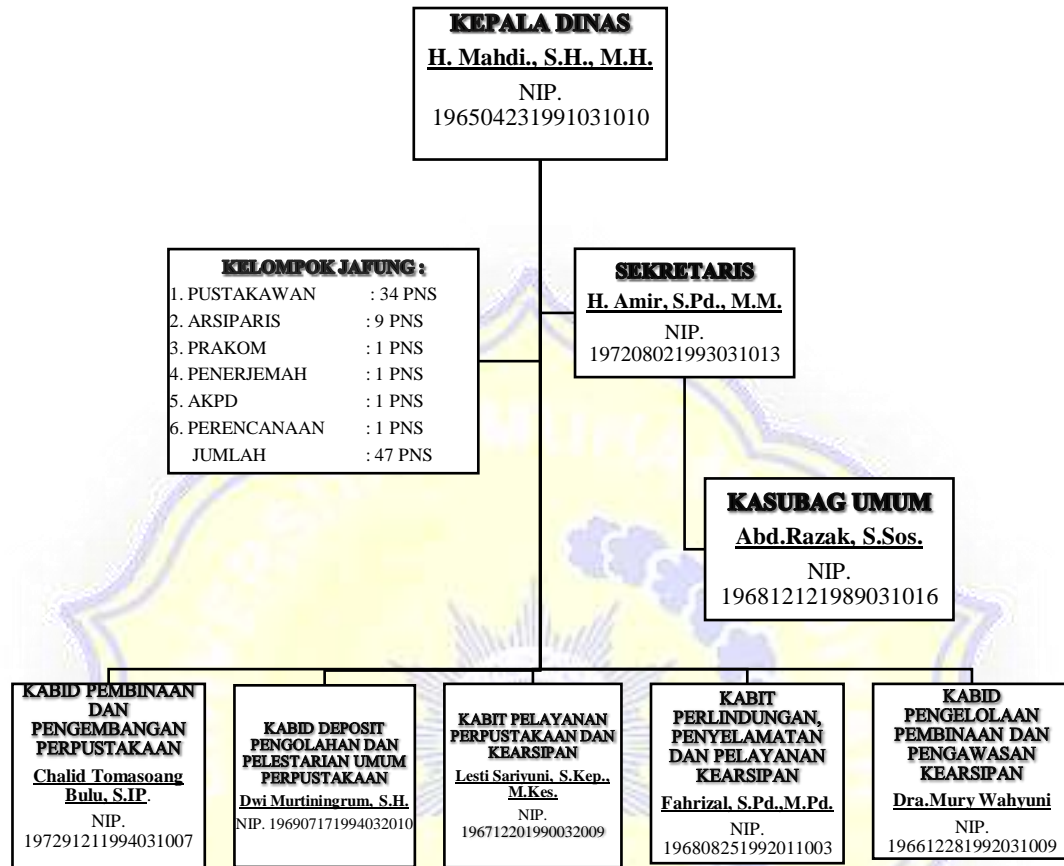
3.4.7. Bidang Pengelolaan Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan

1. Bertanggung jawab merencanakan kegiatan kerja tahunan di Bagian Pengembangan Kearsipan, memastikan sesuai dengan ketentuan dan petunjuk yang diberikan sebagai pedoman kerja.
2. Tetapkan tugas kepada bawahan dengan cara yang memastikan mereka memiliki pemahaman yang jelas tentang tugas dan tanggung jawab mereka.
3. Untuk memastikan tugas dilaksanakan secara akurat, penting untuk memberikan instruksi kerja yang jelas dan menjelaskan arah implementasi kebijakan kepada bawahan. Ini akan membantu mencegah kesalahan selama pelaksanaan tugas.
4. menyiapkan bahan konstruksi yang diperlukan untuk keperluan pengarsipan.
5. menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk menyusun norma, standar pedoman, dan kriteria pengelolaan kearsipan.
6. Menyiapkan bahan penjaminan mutu pengelolaan arsip melalui bimbingan teknis, lomba kearsipan, dan magang.
7. Meyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk sesi pembinaan fungsional arsiparis.
8. Menyusun dan mengumpulkan bahan-bahan untuk pengawasan kearsipan baik internal maupun eksternal.
9. Menyiapkan bahan sosialisasi kearsipan untuk Organisasi Perangkat Daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Organisasi Sosial (Ormas), Organisasi Politik (Orpol), perusahaan, perorangan, dan lembaga pendidikan.

10. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas di bagian Pengembangan Kearsipan.
11. Membuat laporan kegiatan untuk mendokumentasikan kegiatan yang telah selesai sebagai sarana pertanggungjawaban.
12. Melaksanakan tugas kedinasan tambahan yang diberikan oleh atasan, baik secara lisan maupun tertulis. (sumber:dpkp.ntbprov).



3.5. Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB



Gambar 1.

Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi NTB