

**PELAYANAN PUBLIK BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH PROVINSI JAMBI:
Studi Pada Pelayanan Dibagian Sirkulasi dan Referensi**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) Dalam Ilmu Pemerintahan
Fakultas Syariah**



OLEH:

**DADANG IRWANSYAH
NIM:SIP.130031**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN
JAMBI
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata 1 pada Jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli atau merupakan hasil ciplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Februari 2017



Dadang Irwansyah
NIM:SIP.130031

Pembimbing I : Dr. Barul Ulum, S.Ag. MA
Pembimbing II : Dr. Dedek Kusnadi, M.Si, Mm
Alamat : Fakultas Syariah UIN STS Jambi
Jl.Jambi-Muara Bulian KM.16 Simp. Sei Duren Kab. Muaro Jambi 31346
telp. (0741)

Jambi, Februari 2017

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di-
Jambi

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara Dadang Irwansyah NIM:SIP.130031 yang berjudul: "Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Jambi Studi Pada Pelayanan dibagian Sirkulasi dan Referensi", telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.I) dalam Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing I


Dr. Barul Ulum, S.Ag, MA
NIP:19700727 199603 1 001

Pembimbing II


Dr. Dedek Kusnadi, M.Si, MM
NIP:19811107 201101 1 005



KEMENTERIAN AGAMA
UIN SULTHAN THAHA SAIFUDDIN JAMBI
FAKULTAS SYARI'AH

PENGESAHAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR

Kode Dokumen	Kode Formulir	Berlaku Tgl	No. Revisi	Tgl. Revisi	Halaman
In.08-PP-02-01	In.08-FM-PP-02-02	08-2-2018	R-0	-	1 dan 1

Nomor: In.08/DS/PP.00.9/ /2018

Skripsi/Tugas Akhir dengan Judul : "Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi(Studi pada Pelayanan dibagian Sirkulasi dan Referensi)."

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : DADANG IRWANSAH

Nim : SIP.130031

Telah dimunaqasyahkan pada : 19 Desember 2017

Nilai Munaqasyah : 73,58 (B)

Dan dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Syari'ah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi

TIM MUNAQASYAH

Ketua Sidang

Siti Marlina, S.Ag. M.HI
NIP.19750221 200701 2 015

Penguji I

Dr. Rahmi Hidayati, M.HI
NIP.19711220 199203 2 002

Pembimbing I

Dr. Bahri Ulum, S.Ag. MA
NIP.19700727 199603 1 001

Penguji II

Abdul Razak SHL M. IS
NIP.19800107 200901 1 007

Pembimbing II

Dr. Dedek Kusnadi, S.Sos. M.Si
NIP.19811107 201101 1 005

Sekretaris Sidang

Dra. Choiriyah
NIP.19660508199403 2 001

Jambi, Januari 2018
Fakultas Syari'ah
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
DEKAN

Dr. AA Mifta, M.Ag
NIP.19734251 199603 1 001

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERNYATAAN.....	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
E. Kerangka Teori	7
1. Pelayanan Publik.....	8
2. Pengertian Perpustakaan	14
3. Pelayanan Sirkulasi dan Referensi.....	23
F. Tinjauan Pustaka.....	31
BAB II METODE PENELITIAN	
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	32
B. Tempat Penelitian.....	33
C. Jenis dan Sumber Data.....	33
D. Subjek Penelitian.....	35
E. Metode Pengumpulan Data.....	37
F. Metode Analisis Data.....	39
G. Sistematika Penulisan.....	40
H. Jadwal Penelitian.....	41

BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Visi dan Misi Perpustakaan.....	43
B. Tujuan Perpustakaan	43
C. Struktur Organisasi.....	44
D. Koleksi Perpustakaan.....	45
E. Layanan Perpustakaan.....	46
F. Sarana dan Prasarana.....	48
G. Sistem Layanan.....	49

BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

A. Bentuk Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi.....	51
B. Cara meningkatkan Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi.....	68

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	82
B. Rekomendasi.....	83

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURRICULUMVITAE

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar strata 1 pada Jurusan Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli atau merupakan hasil ciplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sangksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Februari 2017
Penulis

Dadang Irwansyah
NIM:SIP.130031

Pembimbing I : Dr. Barul Ulum, S.Ag. MA
Pembimbing II : Dr. Dedek Kusnadi, M.Si, Mm
Alamat : Fakultas Syariah UIN STS Jambi
Jl.Jambi-Muara Bulian KM.16 Simp. Sei Duren Kab. Muaro Jambi 31346
telp. (0741)

Jambi, Februari 2017

Kepada Yth,
Bapak Dekan Fakultas Syariah
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi
Di-
Jambi

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Assalamu'alaikum wr. Wb.

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka skripsi saudara Dadang Irwansyah NIM:SIP.130031 yang berjudul:“Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Jambi Studi Pada Pelayanan dibagian Sirkulasi dan Referensi”, telah disetujui dan dapat diajukan untuk dimunaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.I) dalam Jurusan Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikianlah, kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan Agama, Nusa dan Bangsa.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Bahrul Ulum, S.Ag, MA
NIP:19700727 199603 1 001

Dr. Dedek Kusnadi, M.Si, MM
NIP:19811107 201101 1 005

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah

Karya tulis ini saya persembahkan kepada

Ayahanda .dan Ibunda

Atas semua pengorbanan dan kasih sayang

Yang tiada henti, dengan sabar dan tabah, membimbing, mendidik

dan menyayangiku setulus hati

Dorongan dan do'a yang selalu tercurah buatku

Kakanda dan adindaku

Atas semua saran dan semangat yang selalu diberikan

Buat sahabat-sahabat seperjuangan jurusan Ilmu Pemerintahan

yang tetap setia dan banyak

Memberikan motivasi dan inspiasi dalam hidupku.

Terimakasih atas pengorbanan kalian semua

Semoga segenggam keberhasilan ini

Menjadi amal ibadah dan kesuksesan dimasa yang akan datang

Semoga Allah memberikan rahmat dan hidayah-Nya

Amin...

MOTTO



Artinya: *Hai orang-orang yang beriman hendaklah kamu Jadi orang-orang yang selalu menegakkan (kebenaran) karena Allah, menjadi saksi dengan adil. dan janganlah sekali-kali kebencianmu terhadap sesuatu kaum, mendorong kamu untuk Berlaku tidak adil. Berlaku adillah, karena adil itu lebih dekat kepada takwa. dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*¹

¹ Q.S. Al-Maidah, (5), 8

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta teriring salam pada junjungan besar Nabi Muhammad SAW karena dengan perjuangannya seluruh umat manusia dibawa kedalam dunia yang penuh dengan ilmu pengetahuan.

Kemudian dalam penulisan skripsi ini, penulis sadari banyak hambatan dan rintangan yang penulis hadapi, dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing dan teman-teman sejawat, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu hal yang pantas penulis ucapkan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua pihak yang turut membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini, terutama kepada Yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Hadri Hasan, MA selaku rektor UIN STS Jambi
2. Bapak Prof. Dr.H.Ahmad Husein Ritonga, MA, selaku Dekan Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
3. Bapak H. Hermanto Harun, Lc. M.HI. Ph.D, Wakil Dekan I bidang Akademik,
4. Ibuk Dr. Rahmi Hidayati, S.Ag,M.HI, selaku Wakil Dekan II bidang Administrasi Umum,
5. Ibuk Dr. Yuliatin, S.Ag. MHI, selaku Wakil Dekan III bidang Kemahasiswaan dan kerjasama.

6. Bapak Dr. Bahrul Ulum, S.Ag, Ma dan bapak Dr. Dedek Kusnadi, M.Si, MA, selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan dalam penyusunan Skripsi ini.
7. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Bapak dan Ibu dosen, asisten dosen, dan seluruh karyawan/karyawati Fakultas Syariah UIN STS Jambi
8. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Selain itu dalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari masih banyak kesalahan dan masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu, penulis mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan kontribusi pemikiran yang bersifat membangun demi sempurnanya skripsi ini, kepada Allah SWT penulis memohon ampun-Nya, semoga kita semua selalu dalam lindungan-Nya. Amin...

Jambi, Februari 2017
Penulis

Dadang Irwansyah
NIM:SIP.130031

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang: “pelayanan publik badan perpustakaan dan arsip daerah propinsi Jambi studi pada pelayanan di bagian sirkulasi dan referensi”. adanya kebijakan publik yang diambil dan oleh pemerintahan sehingga kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam segala segi dapat terpenuhi. Pemerintahan selalu melayani keinginan warga negaranya, bukan sebaliknya warga negaralah yang melayani pemerintahan selama roda pemerintahan berjalan. namun, selama ini yang mereka rasakan bahwa tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas jauh dari harapan, malahan pelayanan itu penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit, hal ini lah yang menjadi salah satu permasalahan dalam penelitian. Permasalahan yang diajukan dalam penelitian ini yaitu bagaimana bentuk pelayanan publik dan cara meningkatkan pelayanan publik di badan perpustakaan dan arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian sirkulasi dan referensi. metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan *Data Reduction* (reduksi data), *Data Display* (penyajian data), *Conclusion Drawing (verification)* dan Trianggulasi yang digunakan untuk mengecek keabsahan data penelitian. Hasil penelitian adalah sebagai berikut: bentuk pelayanan publik di badan perpustakaan dan arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian sirkulasi dan referensi diantaranya sebagai berikut: bentuk pelayanan publik dengan cara pelayanan terbuka (*Open Access*) dan pelayanan tertutup (*Closed Access*), pelayanan publik untuk keanggotaan, peminjaman dan pengembalian, pelayanan publik untuk perpanjangan, penagihan dan sanksi. Sedangkan bentuk pelayanan publik di bagian referensi dilakukan dengan memaksimalkan pelayanan informasi, memaksimalkan layanan langsung dan tidak langsung. cara meningkatkan Pelayanan Publik dilakukan dengan perawatan dan pemeliharaan sumber-sumber informasi untuk meningkatkan pelayanan publik, melakukan pengembangan sumber-sumber informasi dan memaksimalkan kompetensi atau kemampuan pustakawan, menyediakan sarana dan prasarana pendukung dalam pengelolaan perpustakaan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pelayanan Sirkulasi dan Referensi.

CURICULUM VITAE

Nama : Dadang Irwansyah
NIM : SIP.130031
Tempat / Tgl. Lahir : Selensen, 13 Desember 1993
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Alamat : Patimura Kota Jambi
Pekerjaan : Mahasiswa
Pendidikan : S.I Jurusan Ilmu Pemerintahan

No	Jenis Pendidikan	Tempat	Tahun Tamat
1.	SD Negeri 001 Selensen Inhil Riau	Riau	2007
2.	SMP Negeri 2 Tuah Kemuning Inhil Riau	Riau	2010
3.	SMA Negeri 1 Tuah Kemuning Inhil Riau	Riau	2013
4.	S1 Ilmu pemerintahan Fakultas Sayariah UIN STS Jambi	Jambi	2017

Jambi, Februari 2017
Penulis

Dadang Irwansyah
NIM:SIP.130031

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, prosedur jelas, dilaksanakan dengan segera dan dengan biaya yang pantas, telah terus mengedepan dari waktu ke waktu. Tuntutan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa warga negara dalam kehidupan bernegara bangsa yang demokratis memiliki hak untuk dilayani.

Pemerintah mutlak harus ada sebagai unsur utama, yaitu kelompok yang memerintah dan diperintah, sehingga lahir hubungan pemerintahan yang ditunjukkan dengan adanya gejala pemerintahan.² Tuntutan dan kebutuhan untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya pengetahuan masyarakat disamping adanya pengaruh globalisasi. Oleh karena itu perlu adanya perubahan yang terarah.³ Adalah kewajiban pejabat-pejabat pemerintahan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan tuntutan para warga itu. Namun, Perubahan-perubahan yang terjadi sepanjang era reformasi ini ternyata belum sepenuhnya mengubah tatanan kehidupan masyarakat di bidang pelayanan masyarakat. Harapan masih sangat jauh bahwa warga masyarakat bisa memperoleh akses yang lapang ke arah pelayanan yang baik dan berkualitas.

²Inu Kencana Syafi'i, *Pengantar Ilmu Politik: Dari Keseimbangan Good Governance dengan Clean Government sampai pada State Of The Art Ilmu Politik dalam Mengubah Politik Biadab menjadi Politik Beradab*, (Bandung:Pustaka Reka Cipta: 2009), hlm.30

³Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebijakan Publik*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015), hlm. 45

Pelayanan sebagai pemenuh kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep-konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerinthan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang sangat ketat. Dalam kondisi demikian hanya organisasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan merebut konsumen potensial, seperti halnya lembaga pemerintahan semakin dituntut untuk menciptakan kualitas pelayanan yang dapat mendorong dan meningkatkan kegiatan ekonomi. oleh karna itu, pelayanan aparatur harus lebih proaktif dalam mencermati paradigma baru global agar pelayanannya mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik. Untuk itu birokrasi seharusnya menjadi *center of excellence*, pusat keunggulan pemerintahan.

Pola kehidupan masyarakat yang berorientasi pada pasar pangsa berpengaruh kepada kehidupan sosial budaya masyarakat terutama dengan nilai-nilai soasial dan budaya.⁴ Perubahan sosial ini juga terlihat dari kebijakan program pemerintah dimana pemerintah mengadakan pelayanan publik salah satu perusahaan publik yang ada salah satunya adalah pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi.

Setiap warga Negara tidak akan pernah bisa menghindar dari hubungan dengan birokrasi pemerintahan. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintahan adalah satu-satunya organisasi yang memiliki legitimasi untuk melaksanakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyrakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya

⁴Anwar Prabu Mangku Negara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Refika Aditama, 2007), hlm. 3

pelayanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan menuntut tanggung jawab moral yang tinggi. Akan tetapi tanggung jawab moral dan tanggung jawab profesional ini menjadi salah satu titik lemah yang krusial dalam birokrasi pelayanan publik di Indonesia.

Ketika organisasi pemerintahan berusaha memilih siapa pelanggannya, mungkin akan sangat bingung. Kadangkala pelanggannya adalah publik secara keseluruhan. Selalu ada produk yang disebut sebagai publik good (barang umum) seperti perlindungan polisi, pertahanan, atau perlindungan lingkungan. Namun demikian, banyak pelayanan publik yang mengkombinasikan baik aspek pribadi maupun aspek publik. Pendidikan umum misalnya melayani murid dan keluarga secara individual. tetapi pendidikan juga melayani masyarakat secara keseluruhan.

Kebijakan publik yang bersifat menggerakkan sumber daya negara untuk mencapai tujuan yang dikehendaki adalah stabilisasi yang menekankan pada kebijakan secara kaku.⁵ Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan diatas, pemerintah harus dapat memberikan layanan yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Melalui pelayanan publik itu absah adanya karena itu tuntutan-tuntutan terhadap para birokrat seringkali muncul sehubungan dengan kurangnya perhatian para aparatur birokrasi pemerintahan dalam proses pelayanan publik tersebut. Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu Administrasi Publik di Indonesia, masih

⁵Yogi Suprayogi Sugandi, *Adminstrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 75

menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif.

Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan kepada rakyat terus mengalami pembaruan, baik dari sisi paradigm maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan. seperti halnya dalam pelayanan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja para pengunjung tidak mendapatkan pelayanan yang baik, pelayanan yang utama dibahas yaitu pelayanan Staf BPAD dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung yang datang ke BPAD karena setiap pengunjung yang datang ke BPAD pastilah ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, nyaman, dan bermatabat karena dengan pelayanan yang baik dari Staf BPAD seperti ada sapaan, senyuman, ketertiban Staf dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung yang datang ke BPAD, dan ketertiban Staf selama bekerja di ruangan masing-masing sehingga jika pengunjung datang ke BPAD Stafnya sudah ada diruangan masing-masing apalagi diruangan Referensi saat pengunjung ramai berkunjung diruangan Referensi barulah ada stafnya itupun stafnya sering keluar . Apalagi disaat pengunjung ingin membawa pulang atau ingin membaca buku dirumah dan keperluan lainnya yang ada diruangan Referensi maka pengunjung harus menunggu stafnya supaya mendapatkan izin buku yang mau difoto copy karena buku yang ada diruangan referensi tidak bisa dipinjam seharusnya staf

diruangan referensi harus lebih aktif dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik secara umum dapat dibedakan menjadi pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Berdasarkan hasil observasi pada pra penelitian, penulis melihat pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi terutama pada bagian Sirkulasi dan Referensi khususnya dalam hal pelayanan terbuka (*Open Access*) dan pelayanan tertutup (*Closed Access*), masih belum maksimal dilakukan, misalnya dalam pelayanan peminjaman dan sanksi bagi pengguna perpustakaan yang melanggar masih kurang tepat dilakukan. Selain itu, perawatan dan pemeliharaan sumber-sumber informasi juga masih kurang dilaksanakan sehingga sarana dan prasarana pendukung yang ada kurang mendukung dalam pengelolaan perpustakaan.⁶

Permasalahan lainya yang penulis temukan di tempat dan ruangan BPAD sangat bagus tapi sangat disayangkan kebanyakan materi-materi yang terdapat disana itu kebanyakan dari buku-buku lama sehingga susah bagi pengunjung mendapatkan pengetahuan yang baru dari buku-buku yang sudah ada. Karena setiap pengujung yang datang ke BPAD pasti ingin mencari sebuah referensi atau pun membaca buku-buku terbaru sehingga jika kebanyakan buku-buku terbaru para pengunjung tidak susah payah mencari buku keperpustakaan lain karena buku di BPAD kebanyakan materi-materi dan pengetahuan yang baru. untuk menarik pengunjung supaya Perpustakaan Wilayah ini diramaikan pengunjung tentunya Staf perpustakaan wilayah

⁶Hasil Observasi di BPAD Provinsi Jambi 24 Mei 2016

ini harus lebih memperhatikan Pelayanan Publik yang tidak disukai pengunjung supaya para pengunjung betah dan pengunjung bisa merasakan bahwa pelayanan publik di Perpustakaan wilayah ini sudah baik dan tidak ada komentar dari pengunjung tentang pelayanan di Perpustakaan wilayah⁷

Dengan kebijakan-kebijakan yang diambil dan ditelorkan oleh pemerintahan mereka berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi. Pemerintahan selalu melayani keinginan warga negaranya, bukan sebaliknya warga negaralah yang melayani pemerintahan selama roda pemerintahan berjalan. Namun, selama ini yang mereka rasakan bahwa tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas jauh dari harapan, malahan pelayanan itu penuh dengan birokrasi yang berbelit-belit.

Dari hasil latar belakang yang penulis paparkan di atas, alasan tertentu mengapa penulis meneliti di BPAD Propinsi Jambi karena ingin mengetahui bentuk pelayanan publik yang ada di BPAD Propinsi Jambi, sehingga diharapkan tidak banyak keluhan-keluhan dari pengunjung yang datang ke BPAD ini khususnya diruangan Sirkulasi dan Referensi, alasan lainnya yaitu pelayanan diperpustakaan yang berupa pelayanan di ruangan Sirkulasi dan Referensi merupakan pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat dikemukakan beberapa rumusan masalah sebagai berikut :

⁷Hasil Observasi di BPAD Provinsi Jambi 24 Mei 2016

- A. Bagaimanakah bentuk Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi?
- B. Bagaimanakah cara meningkatkan Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi?

C. Batasan Masalah

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu dalam latar belakang masalah ditemukan fenomena-fenomena yang dipilih sebagai objek penelitian untuk dikaji secara ilmiah, penelitian ini difokuskan pada kajian Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan Arsip dan Daerah (BPAD) Propinsi Jambi yang dimaksud yaitu khusus pelayanan publik di kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik terutama diruangan Sirkulasi dan Referensi.

D. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian

1. Penelitian ini bertujuan:

- a. Untuk mengetahui bentuk Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi
- b. Merumuskan bentuk Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi

2. Penelitian ini diharapkan berguna :

- a. Sebagai bahan masukan bagi peneliti untuk menambah pengetahuan serta mempelajari masalah-masalah yang berhubungan

dengan kualitas Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi

- b. Sebagai bahan masukan untuk Pegawai Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dalam meningkatkan Pelayanan Publik.
- c. Sebagai Akademisi, dapat menambah pengetahuan dan memberikan acuan bagi perkembangan ilmu Perpustakaan khususnya di bidang kualitas Pelayanan publik pada bagian Sirkulasi dan Referensi.

E. Kerangka Teori

Kerangka teori di gunakan untuk memberikan gambaran atas batasan-batasan tentang teori-teori yang akan dipakai sebagai landasan penelitian yang akan dilakukan. Agar peneliti ini tidak terarah dan tepat sasaran, dalam hal ini penulis melalui kerangka teori yaitu Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi diruangan Sirkulasi dan Referensi maka penulis perlu menggunakan kerangka teori sebagai landasan berfikir guna mendapatkan konsep yang benar dan tepat dalam penyusunan skripsi ini sebaga berikut:

1. Pelayanan Publik

Kegiatan pelayanan ataupun pelayan publik/umum adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintahpusat dan atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.⁸ Pada dasarnya

⁸Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, (Yogyakarta: Aswaja Prssindo, 2013), hlm.

menyangkut pemenuhan suatu hak. Ia melekat pada setiap orang, baik secara pribadi maupun berkelompok (organisasi) dan dilakukan secara universal. Hak atas pelayanan itu sifatnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hak itu, dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan.

Pelayanan masyarakat juga berhubungan dengan keadilan sosial menjadi prinsip penting dalam pengembangan masyarakat dan pengembangan pusat-pusat pelayanan masyarakat.⁹ Pelayanan merupakan cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota organisasi).

Keberhasilan pemerintahan yang baik menuntut adanya pelayanan publik yang prima, Visioner yang berarti ada visi dan misi untuk mengembangkan pelayanan. Responsif dalam arti tanggap pada perubahan kebutuhan masyarakat, profesional ada unsur yang harus profesional dalam pelayanan, efisiensi dan efektifitas untuk pelayanan dan masih banyak lagi prinsi-prinsip yang lainnya.¹⁰ Dilihat dari sisi pemerintahan maka pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. Bagi pemerintah, masalah pelayanan menjadi semakin menarik untuk dibicarakan karena menyangkut salah satu dari

⁹Zubaidi, *Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013), hlm. 21

¹⁰Feisal Tamin, *Reformasi Birokrasi: Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara*, (Jakarta: Blantika, 2004), hlm. 23

tiga fungsi hakiki pemerintah, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan.

Pemberian bantuan sosial dimulai ketika proses pengajuan bantuan dilakukan, proses ini melibatkan orang dekat, (baik tim sukses maupun kerabatnya) terutama untuk mengkondisikan siapa yang harus menerima bantuan.¹¹ Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintahan yang melayani seluruh rakyat. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

¹¹Leo Agustino, *Politik Lokal dan Otonomi Daerah*, (Bandung: Alfabeta, 2014), hlm. 279

Birokrasi pada pelayanan umum atau public pada dasarnya dihadirkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun birokrasi publik memiliki ciri-ciri yang berbeda dengan organisasi bisnis, tetapi dalam menjalankan misi tujuan dan programnya menganut prinsip efisiensi, efektifitas, dan menempatkan masyarakat sebagai stakeholder yang harus dilayani secara optimal.¹²

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok-pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan demikian, pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintahan (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

Salah satu kunci keberhasilan mewujudkan citra yang baik suatu pemerintahan maupun negara harus dimulai di dalam negeri terlebih dahulu dalam

¹²Yogi Suprayogi Sugandi, *Administrasi Publik: Konsep dan perkembangan Ilmu di Indonesia*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011), hlm. 123

keadaan negeri yang baik kemudian didukung oleh manajemen publik yang baik pula.¹³

Dalam pelayanan terdapat beberapa faktor pendukung yang penting, antara lain faktor kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan petugas, dan sarana, urainnya adalah sebagai berikut:

- a. Faktor kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan.
- b. Faktor aturan, aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar orgnaisasi dan pekerjaan dapat berjalan lancar teratur dan terarah.
- c. Faktor organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan.
- d. Faktor pendapatan, pendapatan pegawai yang berfungsi sebagai pendukung pelaksana pelayanan.
- e. Faktor keterampilan tugas, yaitu kemampuan dan keterampilan para pegawai dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan.

Apalagi pelayanan diperpustakaan sangat lebih dipertahikan karna dengan pelayanan yang baik maka pengunjung akan ramai berdatangan karna tujuan utama Perpustakaan adalah menarik perhatian pengunjung supaya Perpustakaan ramai dikunjungi dan Perpustakaan tidak sepi untuk menarik pengunjung supaya pengunjung ramai keperpustakaan tentunya tidak mudah para Staf Perpustakaan harus memberikan Pelayanan yang baik, dan harus aktif dalam memberikan

¹³Henry Subiakto dan Rachmah Ida, *Komunikasi Politik, Media dan Demokrasi*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2012), hlm. 223

Pelayanan. Adapun jenis pelayanan dalam penelitian saya disini termasuk kedalam pelayanan non fisik yaitu jenis pelayanan adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangannya.

Selanjutnya menurut Kepmenpan No.63/KEP/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik.
- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.¹⁴

Peran pemerintah melalui kebijakan publiknya dalam memfasilitasi berjalannya mekanisme pasar sehingga penyimpangan yang terjadi dapat dihindari.¹⁵

¹⁴Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003

¹⁵Delly Mustafa, *Birokrasi Pemerintah*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 192

Bersamaan dengan munculnya sebuah organisasi yang relatif kokoh dalam kehidupan bermasyarakat, maka pemerintah mutlak harus ada sebagai unsur utamanya, yaitu munculnya dua kelompok yang besar yang memerintah dan yang diperintah.¹⁶ Oleh karena itu dalam pelaksanaannya sangat diperlukan manajemen pelayan publik atau pelayanan masyarakat sebagai objek yang diperintah.

2. Jenis Pelayanan Publik Berdasarkan Kepmenpan No.63/KEP/7/2003

Menurut Kepmenpan No.63/KEP/7/2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan publik dibagi berdasarkan 3 kelompok, yaitu:

- a. Kelompok Pelayanan Administratif, yaitu bentuk pelayanan yang menghasilkan berbagai macam dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat atau publik. Misalnya status kewarganegaraan, kepemilikan, dan lain-lain. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP.
- b. Kelompok Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan publik.

¹⁶Inu Kencana Syafie, *Pengantar Ilmu Politik: Dari Keseimbangan Good Governance dengan Clean Government sampai Pasa State Of The Art: Ilmu Politik dalam mengubah Politik Biadab Menjadi Politik Beradab*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2009), hlm. 30

- c. Kelompok Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik. Misalnya pendidikan, pelayanan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, dan lain-lain.¹⁷

Peran pemerintah melalui kebijakan publiknya dalam memfasilitasi berjalannya mekanisme pasar sehingga penyimpangan yang terjadi dapat dihindari.¹⁸

Peran pemerintah melalui kebijakan publiknya dalam memfasilitasi berjalannya pemerintahan, terdapat beberapa jenis pelayanan publik yaitu sebagai berikut:

- a. Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen. Misalnya, sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
- b. Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi

¹⁷Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003

¹⁸Delly Mustafa, *Birokrasi Pemerintah*, (Bandung: Alfabeta, 2013), hlm. 192

penerimannya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air, pelayanan telpon.

- c. Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.
- d. Pelayanan Regulatif yaitu pelayanan melalui penegakan hukuman dan peraturan perundang-undangan, maupun kebijakan publik yang mengatur sendi-sendi kehidupan masyarakat.¹⁹

Bersamaan dengan munculnya sebuah organisasi yang relatif kokoh dalam kehidupan bermasyarakat, maka pemerintah mutlak harus ada sebagai unsur utamanya, yaitu munculnya dua kelompok yang besar yang memerintah dan yang diperintah.²⁰ Oleh karena itu dalam pelaksanaannya sangat diperlukan manajemen pelayan publik atau pelayanan masyarakat sebagai objek yang diperintah.

3. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat

¹⁹Ibrahim, Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya, (Jakarta: Mandar Maju, 2008), hlm. 45-46

²⁰Inu Kencana Syafie, *Pengantar Ilmu Politik: Dari Keseimbangan Good Governance dengan Clean Government sampai Pasa State Of The Art: Ilmu Politik dalam mengubah Politik Bidadab Menjadi Politik Beradab*, (Bandung: Pustaka Reka Cipta, 2009), hlm. 30

digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya.²¹ Perpustakaan merupakan kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (non book material) yang diorganisasi secara sistematis dalam suatu ruang. Perpustakaan dewasa ini bukan hanya merupakan satu unit kerja yang menyediakan bacaan guna menambah pengetahuan dan wawasan, tetapi juga merupakan bagian yang integral. Adanya perpustakaan di lingkungan masyarakat akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dalam menunjang pengetahuan mereka pada pokok-pokok bahasan yang membutuhkan referensi tambahan, pengetahuan dan pengalaman mereka akan luas dan juga diperkaya.

Perpustakaan merupakan budaya yang berkenaan dengan budaya literasi, budaya baca, budaya tulis, dokumentasi dan informasi.²² Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada pada lingkungan perguruan tinggi atau sekolah tinggi, akademi atau sekolah tinggi lainnya yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi.

Perpustakaan merupakan suatu unsur penunjang yang merupakan perangkat kelengkapan dibidang pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Koleksi perpustakaan perguruan tinggi seyogyanya terdiri:

- a. Buku referensi baik referensi umum maupun untuk bidang studi kasus.
- b. Buku teks baik yang diperlukan oleh mahasiswa maupun dosen, baik yang diwajibkan untuk mata kuliah tertentu, maupun yang dianjurkan,

²¹Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 3

²²Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 14

- c. Buku untuk pengembangan ilmu yang melengkapi dan memperkaya pengetahuan diluar bidang studi yang ditekuni,
- d. Penerbitan perguruan tinggi, baik penerbitan sendiri maupun penerbitan perguruan tinggi lainnya,
- e. Penerbitan pemerintah, terutama produk hukum yang berkaitan dengan perguruan tinggi,
- f. Laporan-laporan, terutama dari lembaganya sendiri,
- g. Skripsi, Tesis, Desertasi, terutama dari lembaganya sendiri.²³

Perpustakaan merupakan budaya yang berkenaan dengan budaya literasi, budaya baca, budaya tulis, dokumentasi dan informasi.²⁴ Perpustakaan menyediakan berbagai jenis informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat mengambil berbagai ide dan buku yang ditulis oleh para ahli dan berbagai bidang ilmu, menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesempatan untuk dapat memilih informasi yang layak yang sesuai dengan kebutuhannya, memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan dan memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi, baik yang berupa perpustakaan universitas, perpustakaan fakultas, perpustakaan akademi, perpustakaan sekolah

²³<https://www.google.com/search?q=pengertianpendidikanpemakai&iepengertianperpustakaan>.

²⁴Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hal. 14

tinggi, maupun perpustakaan lembaga penelitian dalam lingkungan perguruan tinggi.

Perpustakaan merupakan tempat untuk menambah ilmu pengetahuan, mendapatkan keterangan, atau tempat mencari hiburan.²⁵ Perpustakaan menyediakan berbagai jenis informasi yang meliputi bahan tercetak, terekam maupun koleksi lainnya agar pengguna perpustakaan dapat mengambil berbagai ide dan buku yang ditulis oleh para ahli dan berbagai bidang ilmu, menumbuhkan rasa percaya diri dalam menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesempatan untuk dapat memilih informasi yang layak yang sesuai dengan kebutuhannya, memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan dan memperoleh informasi yang tersedia di perpustakaan untuk memecahkan masalah yang dihadapi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat.

Perpustakaan mempunyai peranan yang cukup menentukan untuk membantu dan menunjang terselenggaranya program-program kerja lembaga pendidikan secara optimal.²⁶ Perpustakaan dapat pula diartikan sebagai tempat kumpulan buku atau tempat buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar. Perpustakaan sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang mengelola, menyimpan, dan memberikan layanan bahan pustaka baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun masyarakat umum. Lebih luas lagi pengertian perpustakaan adalah salah satu unit kerja yang berupa tempat

²⁵Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2009), hlm. 19

²⁶Buchari Katutu, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan: Menilik Pelayanan Perpustakaan IAIN STS Jambi*, (Jambi, Bonanza, 2011), hlm. 1

untuk mengatur, mengelola, menyimpan, dan mengumpulkan koleksi bahan pustaka secara sistematis untuk digunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

Perpustakaan adalah perpustakaan adalah sebagai pusat kegiatan pembelajaran, penilaian sederhana, dan tempat menambah ilmu pengetahuan serta sebagai tempat rekreasi agar dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, pembacaan dan sebagainya. Dengan demikian, perpustakaan dapat diartikan secara luas sebagai salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis, untuk dipergunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

Perpustakaan menurut fungsinya memosisikan diri sebagai tempat yang menyediakan bahan informasi baik yang berkaitan dengan social politik, maupun ekonomi dan informasi lainnya.²⁷ Perpustakaan merupakan upaya untuk memelihara dan meningkatkan efisiensi dan efektifitas proses belajar-mengajar. Perpustakaan yang terorganisir secara baik dan sistematis, secara langsung atau pun tidak langsung dapat memberikan kemudahan bagi proses belajar mengajar di sekolah tempat perpustakaan tersebut berada.

Tujuan perpustakaan adalah untuk membantu masyarakat dalam segala umur dengan memberikan kesempatan dengan dorongan melalui jasa pelayanan perpustakaan agar mereka dapat:

- a. Mendidik dirinya sendiri secara berkesimbangan,

²⁷Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, (Jogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), hlm. 17

- b. Tanggap dalam kemajuan pada berbagai lapangan ilmu pengetahuan, kehidupan sosial dan politik,
- c. Memelihara kemerdekaan berfikir yang konstruktif untuk menjadi anggota keluarga dan masyarakat yang lebih baik,
- d. Mengembangkan kemampuan berfikir kreatif, membina rohani dan dapat menggunakan kemampuannya untuk dapat menghargai hasil seni dan budaya manusia,
- e. meningkatkan taraf kehidupan sehari-hari dan lapangan pekerjaannya,
- f. Menjadi warga negara yang baik dan dapat berpartisipasi secara aktif dalam pembangunan nasional
- g. Menggunakan waktu senggang dengan baik yang bermanfaat bagi kehidupan pribadi dan sosial.

Selanjutnya, tujuan fungsional dan tujuan khusus perpustakaan adalah sebagai berikut:

- a. Mengembangkan minat, kemampuan dan kebiasaan membaca, serta mendayagunakan budaya tulisan dalam segala sektor kehidupan.
- b. Mengembangkan kemampuan mencari, mengolah serta memanfaatkan informasi
- c. Mendidik masyarakat pada umumnya agar dapat memelihara dan memanfaatkan bahan pustaka secara tepat guna dan berhasil guna

- d. Meletakkan dasar-dasar ke arah belajar mandiri
- e. Memupuk minat dan bakat masyarakat
- f. Menumbuhkan kemampuan masyarakat untuk mengembangkan kemampuan membaca
- g. Berpartisipasi aktif dalam menunjang pembangunan nasional yang menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan dalam pembangunan sesuai kebutuhan seluruh lapisan masyarakat.²⁸

Tujuan umum perpustakaan sebagai sumber informasi diantaranya membina dan mengembangkan kebiasaan membaca dan belajar sebagai suatu proses yang berkesinambungan seumur hidup serta kesegaran jasmani dan rohani masyarakat berada dalam jangkauan layanan, sehingga berkembang daya kreasi dan inovasinya bagi peningkatan martabat dan produktivitas setiap warga masyarakat secara menyeluruh dalam menunjang pembangunan nasional. Perpustakaan pada hakekatnya merupakan pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya. Perpustakaan juga sebagai tempat kumpulan buku-buku atau tempat buku-buku dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar siswa.

Perpustakaan merupakan kumpulan bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan buku (non book material) yang diorganisasi secara sistematis dalam suatu ruang. Perpustakaan adalah sarana dalam menunjang proses untuk memperoleh pengetahuan. Perpustakaan dewasa ini bukan hanya merupakan satu unit kerja yang menyediakan bacaan guna menambah pengetahuan dan wawasan, tetapi juga merupakan bagian yang integral. Adanya perpustakaan di lingkungan

²⁸[https://www.google.com/search=pengertianperpustakaan.\(manajemen.strategi.pendidikanpustakaw.andandan\)aplikasinya](https://www.google.com/search=pengertianperpustakaan.(manajemen.strategi.pendidikanpustakaw.andandan)aplikasinya)

masyarakat akan memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi yang dibutuhkan dalam menunjang pengetahuan mereka pada pokok-pokok bahasan yang membutuhkan referensi tambahan, pengetahuan dan pengalaman mereka akan luas dan juga diperkaya sebab tidak hanya membatasi diri pada subjek-subjek/materi-materi yang dikandung dalam teks book-teks book yang umumnya.

Sebagai sebuah bentuk sarana dalam menunjang, perpustakaan harus mendapatkan tempat dalam pengelolaan sekolah secara umum. Perlu ditetapkan seorang pustakawan yang dapat bekerja secara penuh untuk mengelola perpustakaan.

Berdasarkan teori di atas, maka peneliti dapat menganalisis ataupun menyimpulkan bahwa perpustakaan merupakan pusat sumber belajar dan sumber informasi bagi pemakainya, tempat yang dihimpun dan diorganisasikan sebagai media belajar, sebagai salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola dan memberikan layanan bahan pustaka sehingga pengguna dapat menyerap informasi dalam berbagai bidang serta mempunyai kesempatan untuk dapat memilih informasi yang layak yang sesuai dengan kebutuhannya, memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan dalam rangka mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Pelayanan Sirkulasi dan Referensi

Pelayanan di ruang baca sirkulasi merupakan kegiatan pemberian pelayanan kepada pengunjung perpustakaan dalam menggunakan bahan-bahan perpustakaan. Pelayanan untuk pemanfaatan koleksi perpustakaan dapat diselenggarakan dengan sebaigai-baiknya apabila pelayanan teknis dilaksanakan

dengan sebaik-baiknya pula.²⁹ Pemanfaatan koleksi bahan pustaka merupakan salah satu faktor mutlak yang harus dimiliki oleh perpustakaan, karena merupakan faktor penentu dalam memenuhi pengguna jasa perpustakaan.³⁰

Pemanfaatan koleksi bahan pustaka merupakan titik tolak untuk memberikan dan mengarahkan kepada masyarakat yang akan dilayani. Manfaat koleksi bahan pustaka bisa melalui pengadaan bahan pustaka, pengelolaan bahan pustaka, pemanfaatan pelayanan, pemanfaatan sosialisasi, kerjasama layanan antar perpustakaan dan pemanfaatan preservasi koleksi bahan pustaka: memelihara, merawat dan sebagainya.³¹

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 dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan. Jenis koleksi yang dipinjamkan biasanya terbatas kepada bahan tercetak saja. Tetapi ada juga perpustakaan yang meminjamkan bahan-bahan non buku seperti kaset audio, kaset video dan lain-lain. Bahan tercetapkun tidak semua dipinjamkan. Jenis bahan pustaka yang lazim dipinjamkan adalah buku teks. Ada juga perpustakaan yang meminjamkan majalah-majalah lama (*back issues*). Peminjamannya biasanya terbatas kepada anggota perpustakaan, dalam hal ini dosen, mahasiswa dan tenaga non-kependidikan lain-nya di perguruan tingginya.

²⁹Ibrahim Bafadal, *Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm. 124

³⁰Buchari Katutu, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan*, (Jambi, Bonana, 2011). hlm. 56

³¹Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung SSeto, 2006), hlm.70-74

Masyarakat luar yang bukan anggota biasanya tidak boleh meminjam. Mereka hanya diperbolehkan membaca di tempat.

Pemanfaatan koleksi bahan perpustakaan harus dibarengi dengan fasilitas ruang baca yang baik. Ruang baca hendaknya dilengkapi berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan.³² Kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh seorang petugas pustaka atau pustakawan tergantung kepada jabatannya. Kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh kepala perpustakaan berbeda dengan kemampuan Dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan pembaca, kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh petugas pelayanan pembaca berbeda dengan kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh petugas tata usaha. Berdasarkan rincian tugas dan tanggung jawab masing-masing petugas perpustakaan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, maka kemampuan dasar yang harus dimiliki antara lain sebagai berikut:

- a. Kemampuan dasar kepala perpustakaan diantaranya yaitu:
 - 1) Kemampuan memahami tujuan dan fungsi perpustakaan.
 - 2) Kemampuan membuat perencanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan.
 - 3) Kemampuan mendayagunakan, mengkoordinasi, mengawasi dan penyelenggaraan perpustakaan.
 - 4) Kemampuan membina anggota stafnya
 - 5) Kemampuan memecahkan masalah dan kebijaksanaan tertentu
 - 6) Kemampuan mengadakan kerja sama membuat

³²Kompri, *Manajemen Sekolah*, (Bandung: Alfabeta: 2014), 111

- b. Kemampuan dasar petugas peiayanan teknis:
 - 1) Kemampuan membuat perencanaan pengadaan bahan-bahan pustaka
 - 2) Kemampuan menginventarisasi bahan-bahan pustaka
 - 3) Kemampuan mengklasifikasi bahan-bahan pustaka
 - 4) Kemampuan mengkatalog buku-buku perpustakaan
 - 5) Kemampuan membuat perlengkapan buku
 - 6) Kemampuan menyusun bahan-bahan pustaka
- c. Kemampuan petugas pelayanan pembaca:
 - 1) Kemampuan melayani peminjaman buku-buku
 - 2) Kemampuan memberikan bimbingan
 - 3) Kemampuan membina minat
 - 4) Kemampuan memberikan bantuan informasi
 - 5) Kemampuan memahami bakat dan minat pembaca.
- d. Kemampuan petugas tata usaha :
 - 1) Kemampuan di bidang surat menyurat
 - 2) Kemampuan mengelola keuangan
 - 3) Kemampuan di bidang personalia
 - 4) Kemampuan mengelola, sarana dan prasarana perpustakaan
 - 5) Kemampuan memelihara bahan-bahan pustaka.³³

Dengan memahami hakekat dasar pustakawan, diharapkan pustakawan dapat melihat pengembangan profesinya di masa mendatang. Salah satu cara dalam memahami rung lingkup kepustakawanan adalah pendekatan pasangan yang

³³Ibrahim Bafadhal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm.182-183

berdasar atas falsafah klasik *diadic*. Dalam hal ini pasangan dasar kepustakawanan adalah fungsi pelestarian dan penyebaran informasi. Interaksi antar kedua fungsi ini adalah sistem simpan dan temu kembali informasi yang menjadi produk pelestarian dan alat bagi penyebaran informasi.³⁴

Jangka waktu peminjaman bervariasi antara perpustakaan yang satu dengan perpustakaan yang lain. Begitu juga antara kelompok buku yang satu dengan kelompok buku yang lain. Umumnya perpustakaan meminjamkan koleksi bukunya selama dua minggu untuk jenis koleksi buku biasa dan satu malam untuk buku-buku tandon (*reserved collection*). Untuk melancarkan pekerjaan bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan mengenai:

- a. Peraturan penggunaan bahan pustaka,
- b. Macam-macam bahan pustaka yang boleh dan tidak boleh dipinjam,
- c. Jangka waktu peminjaman, besar denda apabila terlambat mengembalikan, menghilangkan atau merusakkan buku yang dipinjam.
- d. Keterangan jam buka perpustakaan,
- e. Keterangan mengenai tanda-tanda pada koleksi,
- f. Keterangan-keterangan lain yang dianggap perlu.

Tugas-tugas pustakawan yang ada di bagian sirkulasi diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan

³⁴Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 347

- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan
- c. pengunduran diri menjadi anggota perpustakaan (bebas pustaka)
- d. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman
- e. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
- f. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- g. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjam, seperti berkas anggota, berkas peminjaman, uang keterlambatan, uang buku yang hilang dan rusak, buku yang hilang, bertanggung jawab atas buku tamu dan daftar kunjungan.
- h. Membuat statistik peminjaman, yang gunanya untuk mengetahui setiap harinya, anggota baru, anggota yang memperpanjang keanggotaannya, anggota yang mengundurkan diri (bebas pustaka). Jumlah buku yang dipinjam dikelompokkan berdasarkan subyek (klasifikasi), jumlah peminjam dikelompokkan berdasarkan kepentingan perpustakaan tersebut.
- i. Peminjaman antar perpustakaan.
- j. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
- k. Tugas lainnya yaitu mengembalikan buku yang telah dibaca kedalam rak (*shelving*).

Sebagai suatu profesi pejabat fungsional pustakawan dituntut untuk meningkatkan keahlian dan keterampilan, meliputi beberapa kegiatan antara lain sebagai berikut:

- a. Pendidikan
- b. Pengorganisasian dan pedayagunaan koleksi bahan pustaka atau sumber informasi
- c. Pemasyarakatan perpustakaan, dokumentasi dan informasi
- d. Pengkajian dan pengembangan perpustakaan, dokumentasi dan informasi
- e. Pengembangan profesi.³⁵

Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan yang harus ada di dalam perpustakaan yang berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dipergunakan oleh pengguna secara maksimal. Agar perpustakaan dapat memainkan perannya dengan baik/berdaya guna maka perpustakaan harus didukung oleh sarana, prasarana serta tenaga kerja pengelola yang handal. Untuk itu tenaga pengelola perpustakaan perguruan tinggi perlu dibekali pengetahuan dan keterampilan mengelola perpustakaan perguruan tinggi khususnya pada bagian pelayanan sirkulasi.

Tugas sebuah perpustakaan dapat dijabarkan kedalam fungsi-fungsi sesuai dengan ruang lingkup kegiatan organisasi yang bersangkutan. Satu hal yang paling substansial adalah dalam rangka melayani dan memenuhi kebutuhan informasi pemakai perpustakaan.³⁶

³⁵Supriyanto, *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 326

³⁶Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta: Sagung Seto, 2006), hlm. 72

Pelayanan referensi merupakan pemberian bantuan kepada pengguna perpustakaan untuk menemukan informasi dengan cara menjawab pertanyaan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

Layanan referensi memainkan peranan yang penting sebagai penunjuk jalan atau mediator antara pengguna dan sumber informasi maupun informasi itu sendiri. Melalui layanan referensi ini, perpustakaan dituntut untuk menggali , menelusur keberadaan informasi dari mana saja, menyuguhkan dalam format cetak atau non cetak sesuai dengan permintaan pengguna. Format yang diminta juga dapat berkisar dalam bentuk data bibliografi, catatan hingga ringkasan, laporan, ulasan maupun tabulasi.

Dalam melayani kebutuhan pengguna yang heterogen dari segi kesadaran akan informasi, kebutuhan, maupun tingkat pengertian, perpustakaan diharapkan pula untuk dapat memberikan jasa referensi yang beraneka ragam, sesuai dengan tujuan dan kebutuhan masing-masing. Pelayanan referensi di perpustakaan diadakan dengan tujuan sebagai berikut:

- a. Memungkinkan pengguna perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat.
- b. Memungkinkan pengguna menelusur informasi dengan pilihan yang luas.
- c. Memungkinkan pengguna menggunakan koleksi yang tepat guna.

Adapun beberapa fungsi dari pelayanan referensi dalam sebuah perpustakaan diantaranya adalah:

- a. Informasi, yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengguna akan informasi.
- b. Bimbingan, yaitu memberikan bantuan kepada pengguna untuk menemukan buku-buku yang tepat sesuai dengan bidang minat pengguna.
- c. Pengarahan, yaitu memberikan pengarahan dan bantuan kepada pengguna mengenai cara-cara menggunakan perpustakaan maupun koleksi referensi lainnya.
- d. Supervisi, yaitu pengawasan untuk menciptakan tata kerja pelayanan yang rapi dan memudahkan.
- e. Bibliografi, yaitu menyusun bibliografi atau daftar publikasi untuk keperluan pengguna maupun keperluan perpustakaan sendiri.
- f. Penilaian, yaitu penilaian terhadap bahan atau koleksi referensi agar diperoleh daya guna yang maksimal.³⁷

F. Tinjauan Pustaka

Dalam proses pembuatan skripsi, tinjauan pustaka sangat di perlukan dalam rangka menambah wawasan terhadap masalah yang akan penulis teliti demi penyusunan skripsi ini dan sebelum penulis melangkah lebih jauh dalam permasalahan yang penulis bahas, maka penulis melakukan tinjauan pustaka mengenai penelitian-penelitian yang telah dibuat oleh mahasiswa/i yang telah terlebih dahulu. Adapun hasil penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam skripsi ini yaitu sebagai berikut:

³⁷<http://Kemdikbud.go.id/kemdikbud/perpustakaan/node/2068>.diunduh tanggal 25 Juni 2017, pukul 21.00 Wib.

1. Skripsi Nova Suspensi mahasiswa Ilmu Pemerintahan fakultas Syariah IAIN STS Jambi membahas tentang Kepuasan pengunjung dalam Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi. Meskipun terdapat pembahasan tentang Pelayanan Publik pada skripsi tersebut namun lebih di fokuskan kepada Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi. Perbedaan pembahasan Nova Suspensi dengan peneliti bahas yaitu peneliti lebih terfokus kepada Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi.
2. Hasil penelitian Hasna Dewi yang membahas tentang pelayanan publik studi kasus: pelayanan dan pengelolaan perpustakaan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa sebagai sebuah bentuk pelayanan public dan sarana dalam menunjang, perpustakaan harus mendapatkan tempat dalam pengelolaan sekolah secara umum, oleh karena itu ditetapkan seorang pustakawan yang dapat bekerja secara penuh untuk memberikan pelayanan public dan mengelola perpustakaan.
3. Hasil penelitian Mustakim, mahasiswa jurusan Ilmu Pemerintahan fakultas Syariah, yang membahas tentang: Pelayanan publik di masyarakat dimana kebijakan publik yang bersifat menggerakkan sumber daya negara untuk mencapai tujuan yang dikehendaki adalah stabilisasi yang menekankan pada kebijakan secara kaku. Pemerintah harus dapat memberikan layanan yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

BAB II

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini berbentuk deskriptif kualitatif dimana peneliti mengupayakan atau mencari data yang akurat, penelitian yang penulis lakukan bersifat penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah suatu metode yang digunakan untuk menemukan pengetahuan terhadap subjek penelitian pada suatu saat tertentu.

Dalam penelitian ini peneliti mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku, di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan, mencatat, menganalisis, dan mengimperprestasikan kondisi-kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada. Dengan kata lain ketika peneliti memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan saat ini dan melihat kaitan antara variabel-variabel yang diteliti, penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan informasi apa adanya sesuai dengan variabel-variabel yang diteliti. Sementara desain dalam penelitian ini bersifat *emergent*, *evolving*, dan *developing* karena penelitian dijelaskan melalui gambaran, umum yang bersifat sementara, apa yang akan dapat diteliti dan bersifat *fleksibel* serta masih mengalami perubahan.

B. Tempat Penelitian

Menetapkan lokasi penelitian *local seting* penelitian biasanya disesuaikan dengan apa yang telah ditetapkan dalam pemilihan judul penelitian. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data primer dan data sekunder, adapun kedua jenis data ini digunakan untuk memperoleh data penelitian.

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang di peroleh secara langsung dari sumber pertama, artinya dalam penelitian ini pengumpulan datanya yang diperoleh melalui wawancara dan observasi langsung dengan Kepala Pepustakaan, Kepala Bidang Layanan, Pustakawan dibagian sirkulasi dan referensi serta Pemustaka di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa data-data yang berasal dari sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, seperti data yang diperoleh dari orang lain atau dokumen lain. Data sekunder yaitu data yang di ambil secara tidak langsung dari sumbernya dan digunakan sebagai pelengkap atau pendukung data primer, dalam penelitian ini bentuk data sekunder yaitu data yang di dokumentasikan. Data sekunder dalam penelitian digunakan sebagai data tambahan ataupun data pelengkap sehingga fungsinya akan melengkapi data-data primer. Adapun data sekunder dalam penelitian ini adalah:

- 1) Historis atau Sejarah dan Geografis Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi

- 2) Struktur Organisasi di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi
- 3) Tujuan, Visi dan Misi di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi
- 4) Jumlah Sarana dan prasarana di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini yaitu orang-orang yang memberikan informasi penelitian. Apabila peneliti menggunakan observasi dan wawancara dalam pengumpulan data, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan, apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bisa berupa benda, gerak, atau proses tertentu. Adapun sumber data dalam penelitian ini dapat diperoleh dari:

- a. Kepala Perpustakaan di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi
- b. Kepala Bidang Layanan sirkulasi dan referensi di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi
- c. Pustakawan di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi
- d. Pemustaka di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi
- e. Dokumentasi di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi

D. Subjek Penelitian

Subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu mereka yang ditetapkan dalam informen penelitian yang biasanya ditetapkan juga informan kuncinya atau *key informan* bila diperlukan sekiranya akan memperluas data yang diperlukan. Adapun *key informan* dalam penelitian ini kepala perpustakaan Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi.

Subjek dalam penelitian ini sebagian didatangi dan diwawancarai, dan sebagian lagi didatangi untuk diamati atau diobservasi secara langsung. Hal ini dilakukan untuk penyesuaian informasi atau data yang diperoleh melalui wawancara dengan data yang diperoleh melalui observasi melalui teknik *triangulasi*, sehingga data atau informasi sampai pada titik jenuh.

Secara keseluruhan yang menjadi subjek penelitian tertuju pada informan yaitu Kepala Perpustakaan, Kepala Bidang Layanan sirkulasi dan referensi, Pustakawan dan Pemustaka di Badan Perpustakaan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi. Teknik sampling yang di gunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu teknik pengambilan subjek penelitian dengan pertimbangan tertentu. Jadi dalam proses penentuan subjek penelitian berapa besar tidak dapat di tentukan sebelumnya, dalam sampel *purposive* besar sampel di tentukan oleh pertimbangan informasi.

E. Metode Pengumpulan Data

1. Metode Observasi

Metode observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui kondisi tempat penelitian secara langsung. Sebelum melakukan wawancara peneliti juga melakukan observasi untuk melakukan pendekatan terhadap informan. Wawancara dalam penelitian ini juga digunakan untuk mengumpulkan informasi

dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan pula. Adapun wawancara yang dilakukan oleh penulis dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yakni penulis menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis, dan setiap responden diberikan pertanyaan yang sama. Metode observasi digunakan untuk memperoleh informasi tentang:

- C. Bentuk Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi.
- D. Cara meningkatkan Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi.

2. Metode Wawancara

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan cara pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara peneliti sebagai pengumpul data dengan responden sebagai sumber data dalam penelitian. Fungsi wawancara dalam penelitian adalah: mendapatkan informasi langsung dari responden (metode primer), mendapatkan informasi, ketika metode lain tidak dapat dipakai (metode sukunder) dan menguji kebenaran dari metode kuesioner atau observasi (metode kreteria). Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden penelitian dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian.

3. Metode Dokumentasi

Studi dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini salah satunya berbentuk data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, tidak hanya dokumen resmi. Metode

dokumentasi digunakan untuk mendapatkan informasi non manusia, sumber informasi (data) non manusia ini berupa catatan-catatan, pengumuman, instruksi, aturan-aturan, laporan, keputusan atau surat-surat lainnya, catatan-catatan dan arsip-arsip yang ada kaitannya dengan fokus penelitian. Pengumpulan data dengan menggunakan dokumentasi merupakan pengumpulan data yang berbentuk data dokumentasi seperti foto dokumentasi dan arsip-arsip yang berhubungan dengan perpustakaan.

F. Metode Analisis Data

1. *Data Reduction* (reduksi data)

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. dengan demikian data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila di perlukan.

2. *Data Display* (penyajian data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Dengan mendisplaykan data tentang pendidikan pemakai, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah di pahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing* (verification)

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau verifikasi. Kegiatan untuk memberikan penafsiran terhadap hasil analisis data. Pada penelitian yang menggunakan pengujian hipotesis penelitian, kesimpulan dapat ditarik dari hasil pengujian hipotesis. Kesimpulan penelitian harus sesuai dengan: tema, topik dan judul penelitian, pemecahan permasalahan penelitian, hasil analisis data dan pengujian hipotesis dan teori/ilmu yang relevan kesimpulan hendaknya dibuat secara singkat, jelas dan padat.

4. Triangulasi Data

Dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Triangulasi dalam penelitian ini merupakan cara pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dalam pemeriksaan keabsahan data teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Sumber.

Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek baik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal ini dapat dicapai dengan jalan:

- 1) Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.

- 2) Membandingkan hasil wawancara dengan hasil isi dokumen yang berkaitan.
- 3) Membandingkan keadaan dan persepsi seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan.
- 4) Membandingkan apa yang ada dalam penerapan uji standar secara pribadi.

b. Metode

Pada triangulasi metode yang digunakan dalam penelitian ini terdapat dua strategi yaitu sebagai berikut:

- 1) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan berbagai data
- 2) Pengecekan derajat kepercayaan dengan berbagai sumber data yang sama.

c. Penyidik. Triangulasi dengan cara penyidik memanfaatkan penelitian atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Pemanfaatan pengamatan lainnya membantu mengurangi melencengnya dalam pengumpulan data.

Berdasarkan teknik triangulasi tersebut di atas, maka dimaksud untuk mengecek kebenaran dan keabsahan data-data yang diperoleh di lapangan yang diperoleh melalui sumber hasil observasi, wawancara maupun melalui dokumentasi, sehingga dapat dipertanggung jawab keseluruhan data yang diperoleh di lapangan dalam penelitian tersebut.

G. Sistematika Penulisan

Guna mengetahui isi skripsi ini secara umum, dapatlah disimak sistematika penulisan sebagai berikut.

Bab I. Pendahuluan: Dalam bab ini diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kerangka konseptual, metodologi penelitian, serta sistematika penulisan. Bab ini merupakan permasalahan yang merupakan landasan berfikir bagi bab-bab selanjutnya.

Bab II. Metodologi Penelitian: Dalam bab ini dibahas mengenai pengertian tempat dan waktu penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, lingkup penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik pemilihan informan sistematika penulisan dan jadwal penelitian.

Bab III. Gambaran Umum Lokasi Penelitian yang penulis lakukan yaitu Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, yang berkaitan dengan Pelayanan Publik khususnya diruangan Sirkulasi dan Referensi.

Bab IV. Berisikan tentang pembahasan mengenai : bagaimana bentuk pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, diruangan Sirkulasi dan Referensi.

Bab V. Penutup: Dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dan hasil penelitian serta saran-saran terkait dengan pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, diruangan Sirkulasi dan Referensi.

H. Jadwal Penelitian

Penelitian dilakukan mulai dari pembuatan proposal, kemudian dilanjutkan dengan perbaikan hasil seminar proposal skripsi setelah seminar. Setelah pengesahan judul dan izin riset, maka penulis mengadakan pengumpulan data, verifikasi dan

BAB III

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Keadaan Visi dan Misi Perpustakaan

1. Visi

Dalam kurun yang cukup panjang Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi menjadi wadah terunggul di Provinsi Jambi dalam menghasilkan pemustaka yang professional yang kompeten, beretika, berakhlak, dan mampu bersaing menuju era globalisasi.

2. Misi

Dalam menghasilkan pemustaka yang unggulan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi:

- b. Menyelenggarakan Penelitian untuk pengembangan dan pemberdayaan masyarakat serta berperan dalam peningkatan Sumber Daya Manusia di Provinsi Jambi.
- c. Melaksanakan penelitian, Pengembangan, penerapan dan pelayanan dalam Bidang perpustakaan melalui pengabdian dan pemberdayaan masyarakat.³⁸

B. Tujuan Perpustakaan

Adapun pengembangan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi didasarkan pada pertimbangan dan analisis kebutuhan yaitu:

1. Mengacu untuk mencerdaskan kehidupan bangsa yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia dan

³⁸Dokumentasi, Keadaan Visi dan Misi Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, Februari 2017

berbudi pekerti luhur, memiliki pengetahuan dan keterampilan, sehat jasmani dan rohani, memiliki kepribadian yang tinggi dan mandiri serta bertanggung jawab kemasyarakat dan bangsa.

2. Berkemampuan berfikir analitis dan sintesis (*the ability of analytic and synthetic thinking*), berilmu dan berketerampilan, bermoral Pancasila dan Berakhlak mulia.
3. Menguasai dasar ilmiah sehingga mampu berfikir, bersikap dan bertindak sebagai ilmuan dan mampu mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan keterampilan sesuai dengan bidangnya.

C. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi merupakan mekanisme formal untuk pengelolaan diri dengan pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda. Sebagai satuan organisasi tidak akan terlepas dari suatu struktur organisasi kepengurusan. Karena kepengurusan itulah yang akan menjalankan roda-roda organisasi. Maju atau mundurnya suatu organisasi sangat ketergantungan pada manusia yang duduk di kepengurusan tersebut. Kemudian tugas seorang pemimpin untuk mengatur dan memberikan kebijaksanaan dalam mengatur langkah-langkah yang harus ditempuh karena pemimpinlah yang mempunyai wewenang dan tanggung jawab secara penuh dan konsekuen. Tidak ada struktur organisasi khusus pada perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, dibawah ini adalah stuktur organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi secara umum:

Gambar 3.1 :

Struktur Organisasi Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD)
Propinsi Jambi.³⁹



Lembaga perpustakaan sebagai lembaga formal dan juga penyelenggaraan organisasi kerja, diselenggarakan secara sistematis, dipimpin dan terarah, karena organisasi dilaksanakan untuk menciptakan proses serangkaian yang terarah pada tujuan yang telah ditetapkan.

D. Koleksi Perpustakaan

Koleksi yang dimiliki Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi telah diolah yang dilengkapi dengan label, kartu buku, kantong buku, yang disusun berdasarkan nomor klasifikasi dengan menggunakan DDC. Adapun jumlah permintaan buku pada tahun 2015 sebanyak 212300 dan bebas pustaka sebanyak 3984. dan pengunjung serta peminjam dari Januari sampai dengan 2016 diruang sirkulasi ada 251602 dengan peminjam referensi sebanyak 229.970.⁴⁰

E. Layanan Perpustakaan

³⁹Dokumentasi, Keadaan Struktur Organisasi Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, Februari 2017

⁴⁰Dokumentasi, Keadaan Koleksi Perpustakaan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, Februari 2017

Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi mempunyai berbagai layanan seperti.

1. Layanan Sirkulasi

a. Layanan Peminjaman Buku

Layanan peminjaman buku diberikan kepada sivitas akademika yang telah tercatat sebagai anggota Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi. Setiap pemustaka diperbolehkan minjam buku paling banyak 2 judul buku, masing-masing 1 eksemplar. Proses peminjaman berlangsung sebagai berikut: peminjam mengisi daftar pengunjung baik secara sistem otomasi maupun dengan cara manual, memilih buku yang akan dipinjam di rak koleksi. Setelah menemukan buku yang akan dipinjam, dibawa ke petugas layanan sirkulasi dengan menyerahkan kartu anggota perpustakaan.

b. Layanan Pengembalian dan atau Perpanjangan

Pada saat habis masa pinjam selama 7 hari, buku harus dikembalikan ke perpustakaan. Dengan cara membawa buku yang dipinjam beserta dengan kartu anggota perpustakaan yang nantinya akan diberi stempel bukti pelunasan. Sedangkan perpanjangan masa pinjam dapat dilakukan sebanyak dua kali. Buku yang akan diperpanjang masa pinjamnya dibawa dan ditunjukkan kepada petugas perpustakaan.

c. Pemberian Sanksi

Keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam dikenakan denda jika telah melewati masa peminjaman buku selama 6 hari maka dendanya satu hari

Rp 500. Kegunaan uang denda tersebut untuk membeli perlengkapan alat-alat yang berhubungan dengan peminjaman buku.

2. Layanan Referensi

Layanan Referensi disebut juga layanan rujukan yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti Kamus, Ensiklopedi, Direktori, Buku Tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi referensi Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi diantaranya ada Kamus, Ensiklopedi, Direktori.

3. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan. Layanan ini diberikan untuk mengantisipasi pemustaka yang tidak ingin meminjam buku untuk dibawa pulang, akan tetapi mereka cukup memanfaatkannya di perpustakaan.

4. Layanan Foto Copy

Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi menyediakan Layanan Foto Copy untuk memudahkan mahasiswa yang membutuhkan informasi dalam sebuah koleksi yang tidak dapat dipinjam atau dibawa pulang dikarenakan jenis koleksi tersebut tidak dapat dipinjam seperti koleksi referensi atau dikarenakan pengguna tidak mempunyai kartu anggota perpustakaan.

5. Layanan Penelusuran

Layanan Penelusuran yang ada di Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi sudah terotomasi dengan tersedianya Katalog Online yang disebut OPAC (*Online Public Acces Catalogue*), Pemakai bisa langsung mengakses OPAC untuk mengecek ketersediaan buku di perpustakaan untuk memudahkan mahasiswa dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.⁴¹

F. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana perpustakaan adalah semua peralatan dan perlengkapan pokok dan penunjang agar kegiatan perpustakaan dapat berjalan baik. Adapun sarana dan prasarana Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1:
Sarana dan prasarana Perpustakaan.⁴²

No.	Nama Barang	Jumlah Barang	Keterangan
1	Ruang Perpustakaan	1	Kondisi Baik
2	Rak Buku	19	Kondisi Baik
3	Meja Baca	6	Kondisi Baik
4	Meja Sirkulasi	1	Kondisi Baik
5	Kursi Baca	16	Kondisi Baik

⁴¹Dokumentasi, Keadaan Pelayanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, Februari 2017

⁴²Dokumentasi, Keadaan Sarana dan Prasarana, Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, Februari 2017

6	Komputer Server	2	Kondisi Baik
7	Komputer katalog	1	Kondisi Baik
	Komputer kunjungan	1	Kondisi baik
8	Printer	2	Kondisi Baik
9	Scanner	1	Kondisi Baik
10	AC	2	Kondisi Baik
11	CCTV	2	Kondisi Baik
12	Telpon	1	Kondisi Baik
13	Rak Surat Kabar	1	Kondisi Baik
14	Wifi	1	Kondisi Baik

G. Sistem Layanan

Sistem layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi adalah menggunakan sistem layanan terbuka (*Open Acces*). Layanan sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengembalikan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan.⁴³

Pelayanan perpustakaan bukan hanya menyediakan bahan-bahan bacaan tetapi merupakan kegiatan menjadi alat yang fundamental bagi pemustaka, dengan begitu pemustaka menjadi suka, senang ke perpustakaan karena mengerti dengan membaca akan memperoleh pengetahuan, mendapatkan ide baru, memperluas pandangan, mendapatkan pengertian baru, sehingga nantinya akan memiliki kecerdasan dan peradaban yang tinggi yang berguna bagi dirinya sendiri dan orang lain.

⁴³Dokumentasi, Keadaan Sistem Layanan Perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, Februari 2017

BAB IV TEMUAN LAPANGAN DAN PEMBAHASAN

E. **Bentuk Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi**

1. **Bentuk Pelayanan Publik di Bagian Sirkulasi**

Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan kerja berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Bentuk pelayanan publik di bagian Sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi diantaranya sebagai berikut:

a. **Pelayanan Terbuka (*Open Access*) dan Pelayanan Tertutup (*Closed Access*)**

Sistem layanan sirkulasi yang dilaksanakan di perpustakaan yang ruang lingkungnya besar terbagi kedalam dua jenis layanan, yaitu layanan terbuka (*open access*) dan sistem layanan tertutup (*closed access*). Begitu juga dengan perpustakaan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, seperti keterangan salah satu pustakawan yang menjelaskan sebagai berikut:

Perpustakaan yang ruang lingkungnya besar seperti perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi harus dapat menentukan sistem pelayanan yang sesuai dengan keadaan dari perpustakaan. Salah satunya menentukan sistem pelayanan terbuka (*opened cccess*) dan pelayanan dengan sistem tertutup (*closed access*).⁴⁴

⁴⁴Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Dalam praktiknya pelayanan sirkulasi terdiri dari dua yang biasa diterapkan dipergustakaan mulai dari sistem tertutup untuk perpustakaan yang kecil sampai pada sistem terbuka untuk mengatasi layanan sirkulasi pada perpustakaan yang besar. Pada perpustakaan tertentu ada menggunakan kedua sistem layanan ini, yaitu sistem layanan terbuka (*open access*) untuk koleksi standar dan sistem layanan tertutup(*close access*) untuk koleksi pinjam singkat. Untuk perpustakaan yang koleksinya masih sederhana atau sedikit, maka sistem yang baik digunakan adalah sistem pelayanan tertutup. Sebaiknya untuk koleksi yang banyak maka digunakan sistem layanan terbuka.⁴⁵ Selanjutnya peneliti memperoleh informasi sebagai berikut:

Tujuan sistem pelayanan tertutup dan sistem pelayanan terbuka adalah mengamankan koleksi perpustakaan serta menghindari dan menekan terjadinya kehilangan koleksi perpustakaan, mengetahui siapa peminjam koleksi perpustakaan dan berapa yang sedang dipinjam dan mengetahui batas waktu pengembalian buku yang sedang dipinjam.⁴⁶

Sistem layanan terbuka merupakan cara yang dapat membantu pengguna perpustakaan untuk mencari informasi yang dibutuhkan secara langsung ke rak. Pada perpustakaan tinggi yang melayani civitas akademika dan koleksi yang banyak biasanya menggunakan sistem layanan terbuka.⁴⁷ Seperti hasil wawancara peneliti dengan salah satu pegawai di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, ia menjelaskan bahwa:

Sistem layanan terbuka memberikan kebebasan kepada pengguna perpustakaan memilih dan mengambil sendiri pustaka yang

⁴⁵Observasi kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁴⁶Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁴⁷Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

dikehendaknya dari ruang koleksi, sehingga para pemustaka bisa dengan leluasa mencari dan memilih informasi yang dibutuhkan. Pelayanan terbuka ini juga dimaksudkan agar para pemustaka bisa menemukan referensi tertentu yang dicari maka saat itu pula dapat memilih judul buku yang relevan.⁴⁸

Wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, ia memberikan informasi sebagai berikut:

Layanan terbuka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dimaksudkan untuk menghindari kerusakan kartu katalog, karena sedikit yang menggunakannya. Selain itu menghemat tenaga, sebab dalam sistem ini petugas tidak perlu mengembalikan pustakawan hanya mencatat kemudian mengembalikan buku-buku yang telah dibaca ditempat maupun yang dikembalikan hari itu juga.⁴⁹

Selanjutnya peneliti juga mendapatkan informasi dari pustakawan yang juga bertugas di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, ia menambahkan keterangan sebagai berikut:

Pelayanan terbuka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dilakukan agar mempermudah pemustaka dalam mencari informasi, misalnya seperti judul-judul buku yang diketahui pemustaka lebih banyak, pustakawan akan segera diketahui judul buku yang dipinjam, nama dan alamat peminjam dan untuk menghindari kemungkinan terjadi salah paham.⁵⁰

Selain mengadakan pelayanan terbuka, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi juga mengadakan pelayanan tertutup, seperti keterangan salah satu pustakawan yang ada di bagian sirkulasi, memberikan keterangan sebagai berikut:

⁴⁸Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁴⁹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁵⁰Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Pelayanan pemakai sistem tertutup merupakan pelayanan sirkulasi yang tidak memungkinkan pemakai memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka, artinya jika pemustaka kesulitan menemukan bahan informasi yang dibutuhkan maka para pustakawan akan membantu mencarikan kebagain ruang koleksi diperpustakaan.⁵¹

Pada sistem pelayanan tertutup ini setiap pengunjung harus mengetahui dahulu dengan jelas pengarang atau judul buku subjek yang diinginkan kemudian meminta petugas perpustakaan mencarikannya keruang koleksi. Dalam sistem ini, pengguna harus menggunakan katalog yang disediakan untuk memilih pustaka yang diperlukanya.⁵²

Wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan mendapatkan informasi sebagai berikut:

Pelayanan tertutup yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dilakukan agar susunan koleksi akan tetap rapi karena hanya petugas perpustakaan yang dapat masuk ke jajaran koleksi, selain itu untuk mencegah dan memperkecil terjadinya kehilangan dan kerusakan bahan refrensi dan informasi yang ada di perpustakaan.⁵³

Sistem layanan tertutup yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dimaksudkan untuk terjaganya kondisi buku dirak dan kehilangan buku dapat dikendalikan, ruangan yang dibutuhkan untuk koleksi perpustakaan tidak terlalu luas dan untuk koleksi yang mudah rusak sistem ini sangat baik digunakan. Selain itu, layanan tertutup di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi memang sangat diperhatikan karena dengan sistem ini biasanya pengguna akan sulit mencari

⁵¹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁵²Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁵³Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

buku yang dikehendakinya dan tenaga perpustakaan yang kurang memadai akan membuat pencarian bahan pustaka memerlukan waktu yang lama.⁵⁴

b. Pelayanan Publik untuk Keanggotaan, Peminjaman dan Pengembalian

Semua kegiatan yang dilakukan pelayanan sirkulasi saling berkaitan, begitu juga dengan layanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi melakukan kegiatan sirkulasi yang disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas pada setiap bagian. Seperti hasil wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, ia menjelaskan mengenai sistem pelayanan keanggotaan yaitu sebagai berikut:

Pelayanan keanggotaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi memang dilakukan karena keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Keanggotaan ini menunjukkan bahwa pemegangnya mempunyai hak untuk fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan pustaka yang ada diperpustakaan.⁵⁵

Berdasarkan observasi, pelayanan keanggotaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dilakukan untuk mempermudah pengguna dalam meminjam koleksi perpustakaan. Untuk pengurusan keanggotaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi memiliki kebijakan sendiri, misalnya seperti pemustaka menyerahkan foto diri serta foto kopi tanda pengenal, semua ini diperlukan untuk mengenal

⁵⁴Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁵⁵Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

jati diri anggota.⁵⁶ Seperti hasil wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan yang memberikan informasi sebagai berikut:

Pelayanan pengurusan keanggotaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi memang dilakukan untuk mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.⁵⁷

Pelayanan keanggotaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dilakukan melalui pendaftaran anggota yang digunakan untuk mengetahui jati diri peminjam, mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya, mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca serta mengetahui golongan peminjaman untuk mengetahui pula kebutuhan pemustaka, selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain.⁵⁸

Selain pelayanan keanggotaan, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi juga mengadakan pelayanan peminjaman, seperti keterangan salah satu pustakawan yang memberikan informasi sebagai berikut:

Peminjaman bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi merupakan kegiatan yang dilaksanakan pada bagian layanan sirkulasi. Layanan ini hanya terbuka bagi pengguna perpustakaan yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan, artinya para

⁵⁶Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁵⁷Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁵⁸Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

pemustaka dapat melakukan peminjaman bahan referensi sesuai dengan kebutuhannya.⁵⁹

Berdasarkan hasil observasi peneliti di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, bahwa tidak semua pengunjung perpustakaan membaca diperpustakaan, terutama untuk bahan pustaka yang berjenis fiksi, karena keterbatasan waktu yang dimiliki pengguna, maka dari itu bahan pustaka tersebut umumnya dibawa pulang. Oleh karena itu Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi selalu menyediakan jasa peminjaman bagi pengguna.⁶⁰ Wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan memberikan informasi sebagai berikut:

Layanan peminjaman bahan pustaka salah satunya dilakukan dengan cara peminjam menunjukkan kartu anggota yang masih berlaku, petugas mencatat: nama anggota yang bersangkutan, tanggal kembali pada kartu buku serta tanggal kembali pada lembaran tanggal kembali (*date due slip*) untuk mengingatkan peminjam waktu pengembalian buku.⁶¹

Metode peminjaman yang dipilih diharapkan dapat diterapkan secara efektif diperpustakaan. Keefektifan ini dapat terlihat dari kecepatan layanan dan keekonomisan. Layanan peminjaman merupakan kegiatan pencatatan pustaka yang dipinjamkan oleh pengguna. Tidak semua pengunjung perpustakaan senang membaca diperpustakaan sehingga harus meminjam buku yang mereka butuhkan. Buku yang dipinjam pengguna harus dikembalikan keperpustakaan. Mengenai hal ini, salah satu pustakawan yang memberikan informasi sebagai berikut:

⁵⁹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁶⁰Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁶¹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Pelayanan pengembalian bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi memang dilakukan karena untuk mengantisipasi hilangnya bahan pustaka. Pengembalian bahan pustaka tersebut harus tepat pada waktunya, agar pengguna yang lain dapat mempergunakan bahan pustaka tersebut. Hal ini berhubungan erat dengan jumlah bahan pustaka yang dimiliki oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi.⁶²

Pelayanan pengembalian pada perpustakaan kecil, bagian ini sering dijadikan satu dengan bagian peminjaman. Tetapi untuk perpustakaan besar bagian ini dapat berdiri sendiri. Adapun proses pelayanan pengembalian bahan pustaka dijelaskan oleh salah satu pustakawan yang memberikan informasi sebagai berikut:

Langkah kerja yang dilakukan oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dalam prosedur pengembalian bahan perpustakaan salah satunya adalah memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali setelah pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan serta memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali setelah pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan.⁶³

Observasi peneliti di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, melihat bahwa proses pelayanan pengembalian bahan pustaka diantaranya dilakukan dengan cara memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali, mengambil kartu buku berdasarkan tanggal kembali, mengambil kartu pinjaman dari kotak kartu pinjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku, membubuhkan stempel tanda “kembali” pada kartu

⁶²Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁶³Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

buku, lembar tanggal kembali, dan kartu pinjaman, mengembalikan kartu buku pada kantong buku.⁶⁴

Sebuah perpustakaan yang memiliki koleksi yang terbatas, pada umumnya pengembalian bahan pustaka yang tepat waktu merupakan hal yang sangat penting, termasuk penentuan waktu peminjaman bahan pustaka yang sangat singkat. Dengan demikian perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan pengguna, karena memiliki koleksi yang sangat terbatas.

c. Pelayanan Publik untuk Perpanjangan, Penagihan dan Sanksi

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung kepada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga hanya memberikan satu kali saja. Begitu juga dengan kebijakan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi dalam hal pelayanan public khususnya perpanjangan peminjaman yang dijelaskan oleh salah satu pustakawan yang memberikan informasi sebagai berikut:

Prosedur perpanjangan masa pinjam di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi diantaranya dilakukan dengan cara pengguna membawa buku yang dipinjam ke meja layanan, pustakawan memeriksa formulir penempahan dan jika tidak ada menempah, petugas membubuhkan tanggal yang baru pada kartu pinjam dan kartu buku.⁶⁵

Perpustakaan juga membutuhkan sarana untuk kegiatan perpanjangan masa pinjam bahan pustaka. Beberapa sarana yang dibutuhkan untuk melakukan kegiatan perpanjangan masa pinjam bahan pustaka yang ada di

⁶⁴Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁶⁵Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi diantaranya kartu pinjam, kartu buku dan stempel tanggal.⁶⁶ Selain proses perpanjangan, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi juga melakukan pelayanan penagihan terhadap bahan pustaka yang digunakan oleh pemustaka, hal ini juga dijelaskan oleh salah satu pustakawan yang memberikan informasi sebagai berikut:

Pelayanan penagihan pada bahan pustaka dilakukan untuk mengantisipasi adanya keterlambatan pengembalian bahan referensi perpustakaan berdasarkan tanggal kembali bahan perpustakaan, pekerjaan ini dilakukan setiap hari, sehingga bahan referensi diperpustakaan tetap bisa dikontrol dan dievaluasi.⁶⁷

Selanjutnya dalam proses wawancara peneliti juga memperoleh informasi dari salah satu pustakawan yang memberikan informasi tentang pelayanan penagihan, ia menjelaskan sebagai berikut:

Prosedur penagihan bahan pustaka di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi berlangsung dengan langkah-langkah pustakawan memeriksa keterlambatan pengembalian, pustakawan membuat surat penagihan rangkap dua dan petugas memprosesnya berdasarkan proses pengembalian.⁶⁸

Observasi peneliti melihat bahwa sistem pelayanan public khususnya dibidang pednagihan bahan pustaka memang dilakukan dengan langkah-langkah seperti petugas memeriksa keterlambatan pengembalian berdasarkan tanggal kembali bahan perpustakaan;pekerjaan ini harus dilakukan setiap hari. Petugas membuat surat penagihan rangkap dua; lembar pertama dikirimkan kepada peminjam, sedangkan lembar kedua disimpan sebagai pertinggal. Bila

⁶⁶Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁶⁷Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁶⁸Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

bahan pustaka dikembalikan setelah ditagih, petugas memprosesnya berdasarkan proses pengembalian.⁶⁹

Pelayanan publik pada bagian sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi juga melaksanakan pemberian sanksi kepada para pengguna perpustakaan yang melanggar. Hal ini dijelaskan oleh salah satu pustakawan yang memberikan informasi tentang pelayanan dibagian sirkulasi, ia menjelaskan sebagai berikut:

Sanksi yang diberikan kepada pengguna di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi bergantung kepada bobot pelanggaran, semakin banyak pelanggaran yang dilakukan maka sanksi yang berlaku sesuai dengan pelanggarannya, sanksi yang lazim dikenakan kepada pengguna di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi biasanya berupa denda.⁷⁰

Pelanggar menetapkan jenis dan tingkat pelanggaran atas dasar kuantitas dan kualitas tingkat pelanggaran. Pengamatan peneliti bahwa prosedur pelaksanaan sanksi di di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi ndilakukan dengan cara petugas menetapkan jenis dan tingkat sanksi yang dikenakan sesuai dengan tingkat pelanggaran, bila yang dikenakan sanksi akademik ditingkat perpustakaan, petugas mengusulkan kepada kepala perpustakaan untuk menetapkan dan melaksanakan sanksi tersebut, dengan adanya sanksi dimaksudkan untuk menanamkan disiplin bagi para pembaca dan petugas perpustakaan agar peredaran buku dapat dilakukan

⁶⁹Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁷⁰Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

seadil-adilnya diantara para pembaca, terutama kalau koleksi perpustakaan terbatas, sehigga koleksi yang ada di perpustakaan dapat dipertahankan.

2. Bentuk Pelayanan Publik di Bagian Referensi

a. Memaksimalkan Pelayanan Informasi

Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi memungkinkan pengguna perpustakaan menemukan informasi dengan cepat dan tepat. Hal ini seperti dijelaskan oleh salah satu pustakawan yang memberikan informasi, ia menjelaskan sebagai berikut:

Pelayanan publik dibagian referensi dilakukan agar pengguna menelusur informasi dengan pilihan yang lebih luas, artinya pengguna bisa memilih dan memilah berbagai informasi yang ada diperpustakaan, pengguna menggunakan koleksi referensi yang lebih tepat guna sehingga informasi yang diperoleh dapat digunakan sesuai kebutuhannya.⁷¹

Semua jenis layanan referensi dapat ditangani oleh satu atau beberapa ahli secara keseluruhan atau secara sendiri-sendiri. Di dukung oleh seluruh fasilitas, hubungan dengan pihak-pihak lain yang berkaitan serta seluruh koleksi perpustakaan, jenis-jenis layanan referensi diatas dapat dilaksanakan secara menyeluruh oleh suatu unit layanan referensi atau terpisah-pisah menjadi beberapa unit yang lebih khusus.

Pelayanan dibagian informasi juga melayani publik dengan berbagai informasi, Hal ini dijelaskan oleh salah satu pustakawan yang memberikan informasi tentang pelayanan dibagian referensi, ia menjelaskan sebagai berikut:

⁷¹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Pelayanan referensi yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi salah satunya memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan. Pemberian informasi kepada pengguna baik untuk pengguna perpustakaan yang menanyakan informasi tentang perpustakaan ataupun koleksi dan jasa layanannya.⁷²

Pelayanan publik dalam bidang referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi juga dilakukan dengan cara pelayanan jawaban atas pertanyaan referensi, yaitu bantuan kepada pengguna yang membutuhkan informasi tentang suatu topik atau hal yang dijawab menggunakan koleksi referensi yang ada. Selain itu ada juga pelayanan bantuan penelusuran dimana pemberian bantuan penelusuran letak suatu koleksi yang dibutuhkan pengguna.⁷³

Wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan yang memberikan informasi tentang pelayanan referensi ia menjelaskan sebagai berikut:

Pelayanan publik dalam bentuk pelayanan referensi dilakukan untuk mengarahkan pemakai atau pemustaka perpustakaan agar lebih mudah menemukan informasi yang dibutuhkan dengan tepat dan cepat dan membantu pemakai perpustakaan menelusur informasi dengan menggunakan berbagai pilihan sumber informasi yang lebih luas sehingga perpustakaan dapat berjalan dengan efektif dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.⁷⁴

Berdasarkan hasil observasi peneliti dapat menyimpulkan bahwa kegiatan pelayanan di bagian referensi yang dilakukan oleh Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi diantaranya untuk

⁷²Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁷³Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁷⁴Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Memberikan layanan informasi, memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh para pemakai perpustakaan. Memberikan layanan bimbingan, memberikan bimbingan kepada pemakai untuk menemukan bahan pustaka dalam koleksi referensi yang tepat sesuai dengan bidang masing-masing serta penggunaannya dalam menemukan informasi yang dikehendaki. Memberikan petunjuk tentang bagaimana cara memilih/menilai bahan pustaka yang bermutu dan berbobot ilmiah agar diperoleh sumber informasi yang berdaya guna maksimal.⁷⁵

b. Memaksimalkan Layanan Langsung dan Tidak Langsung

Layanan publik dibagian referensi dilakukan dengan memberikan layanan langsung dan tidak langsung, hal ini dijelaskan oleh salah satu pustakawan yang memberikan informasi tentang pelayanan referensi ia menjelaskan sebagai berikut:

Pelayanan publik di bidang referensi adalah satunya dilakukan dengan pemberian layanan langsung yaitu berupa kegiatan memberikan bantuan kepada pemustaka dalam menemukan informasi-informasi yang dibutuhkan dan juga memberikan layanan bagi pengguna baik formal maupun informal, berkisar antara kegiatan orientasi.⁷⁶

Observasi peneliti melihat bahwa pelayanan publik yang dilakukan dengan cara pelayanan informasi. Layanan ini berkisar dari sekedar menjawab pertanyaan sederhana hingga pemberian informasi yang hanya dapat diperoleh melalui penelusuran yang membutuhkan ketrampilan dan pengetahuan petugas dalam teknik-teknik penelusuran maupun subyek yang dicari.

⁷⁵Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁷⁶Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Sedangkan pada layanan bimbingan penggunaan perpustakaan merupakan layanan bagi pengguna baik formal maupun informal, berkisar antara kegiatan orientasi, tur perpustakaan untuk mengenali lokasi dan jasa layanan, pelatihan, diskusi, seminar yang mengajar pengguna menggunakan katalog, koleksi referensi, fasilitas penelusuran maupun menemukan buku, artikel ataupun informasi yang dibutuhkan.⁷⁷

Selain layanan secara langsung pada kegiatan referensi, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi juga melakukan pelayanan publik khususnya layanan referensi secara tidak langsung. Wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan yang memberikan informasi tentang pelayanan referensi ia menjelaskan sebagai berikut:

Layanan referensi secara tidak langsung dimaksudkan untuk lebih melebarkan jalan masuk bagi pengguna menuju sumber informasi yang lebih luas, cepat dan tepat. Didalam kategori ini termasuk jenis-jenis layanan pemilihan materi, administrasi, silang layan, evaluasi dan sebagainya.⁷⁸

Wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan yang memberikan informasi tentang pelayanan referensi ia menjelaskan sebagai berikut:

Layanan referensi dalam bentuk layanan tidak langsung di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi salah satunya dilakukan dengan pemilihan materi yang mencakup pemilihan materi baik bahan cetak maupun non cetak yang diperlukan untuk mendukung layanan referensi yang diberikan.⁷⁹

⁷⁷Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁷⁸Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁷⁹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Selain dalam bentuk pemilihan materi, kegiatan pelayanan secara tidak langsung juga melakukan kegiatan administrasi dimana mengatur tentang tata kerja dan prosedur dalam menangani layanan referensi yang diberikan. Selain itu, kegiatan silang layan juga dilakukan, dimana kegiatan silang layan merupakan layanan yang membuka jalan masuk lebih lebar dalam memanfaatkan koleksi tidak terbatas pada perpustakaan sendiri.⁸⁰

F. Cara meningkatkan Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi

1. Perawatan dan Pemeliharaan Sumber-Sumber Informasi untuk Meningkatkan Pelayanan Publik

Bahan pustaka yang terdiri dari bahan kertas dan bahan non kertas perlu dijaga keawetannya keasliannya. Hal ini sangat penting karena untuk menjaga sumber-sumber informasi maka harus menjaga bahan dari sumber informasi tersebut, sehingga dengan terjaganya kualitas referensi maka dapat meningkatkan pelayanan publik. Hal ini dijelaskan oleh salah satu pustakawan di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi ia mengatakan:

Penjagaan bahan-bahan sumber informasi dimaksudkan agar nilai informasinya tetap lestari dan dapat di manfaatkan sepanjang masa, sehingga pelayanan publikpun masih tetap maksimal, Untuk itu perlu di pahami faktor-faktor penyebab kerusakan bahan pustaka yakni faktor biologi, fisika, dan kimiawi dan bagaimana cara mengupayakan mengatasi penyebab kerusakan pada bahan pustaka. Hal ini sangat perlu diperhatikan untuk menjaga kualitas sari sumber-sumber informasi yang disediakan.⁸¹

⁸⁰Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁸¹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Peneliti mewawancarai pegelola perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi yang memaparkan pendapatnya mengenai cara mengawetkan bahan pustaka khususnya bahan pustaka tercetak seperti bahan kertas seperti yang dijelaskan sebagai berikut:

Banyak cara yang bisa dilakukan untuk memelihara sumber-sumber informasi agar bisa tetap dilestarikan. Adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan dalam menjaga bahan pustaka berjenis kertas dapat dilakukan diantaranya menjaga suhu, kelembapan kebersihan ruangan, tidak menggunakan perekat secara sembarangan, dan mempelajari cara-cara untuk mengatasi kerusakan yang diakibatkan dari faktor biologis, kimiawi dan fisika.⁸²

Dalam panduan berbentuk dokumentasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi juga dijelaskan bahwa faktor-faktor yang menimbulkan kerusakan pada bahan pustaka dapat dicegah dengan cara sebagai berikut: kerusakan yang diakibatkan biologis bisa dicegah dengan cara: mengurangi kelembapan, menghindari adanya debu, kotoran, minyak atau bahan organik, tidak menggunakan perekat yang mengandung omilum untuk menjilid, suhu ruangan di atur sedemikian rupa, menggunakan fungisida untuk membasmi cendawan. Sementara itu untuk kerusakan akibat serangga dapat diatasi dengan: mengatur suhu dan kelembapan ruangan, memelihara kebersihan, mengadakan fumigasi dengan bantuan para ahli, dan untuk kerusakan akibat binatang pengerat dan fisika dapat diatasi dengan memperlakukan bahan pustaka harus hati-hati, bahan pustaka yang mudah rusak hendaknya dijilid terlebih dahulu, tidak meninggalkan sisa kotoran, menggunakan bahan pembasmi tikus dan menjaga kebersihan. namun sangat di sayangkan cara-cara seperti yang dijelaskan diatas

⁸²Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

belum sepenuhnya dilakukan oleh pengelola perpustakaan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi.⁸³

Diantara tujuan pemeliharaan bahan-bahan kertas adalah agar kandungan informasi yang terdapat pada buku lebih awet, lebih luas penyebarannya, dan agar dikembangkan lebih lanjut. Dalam rangka kegiatan pemeliharaan bahan pustaka perpustakaan ada beberapa kegiatan yang bias membantu dalam proses pemeliharaan yaitu berusaha mencegah kemungkinan-kemungkinan timbulnya kerusakan, dan membenarkan atau memperbaiki bahan-bahan pustaka yang telah rusak.

Observasi dan wawancara peneliti dengan pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi yang memaparkan pendapatnya mengenai pemeliharaan bahan pustaka khususnya bahan pustaka tercetak seperti bahan kertas seperti yang dijelaskan sebagai berikut

Dalam memelihara bahan pustaka agar tidak mudah rusak maka dapat dilakukan sebagai berikut reproduksi bahan pustaka, penjili bagi bahan pustaka yang bersifat langka, dan fumigasi atau pengasapan bertujuan untuk membunuh jamur agar tidak menimbulkan kerusakan, dan penyiangan pada bahan pustaka.⁸⁴

Berdasarkan hasil wawancara dapat diperjelas sebagai berikut: adapun pemeliharaan pada bahan pustaka yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan sebagai berikut: dengan cara reproduksi dimana bahan pustaka yang berupa koleksi langka, penting, bernilai historis, atau mudah rusak perlu direproduksi dengan cara memfotocopy,

⁸³Dokumentasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁸⁴Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

pembuatan bentuk mikro, dan pembuatan duplikasinya. Melakukan penjilidan bahan yang perlu dijilid antara lain sampul yang sudah rusak, tipis, terlepas jilidanya, atau lepas. Melakukan laminasi atau penyampulan dengan cara memberikan sampul atau pelindung plastik agar tidak mudah sobek atau hancur. Proses penyiangan adalah proses pengeluaran buku dari jaringan koleksi suatu perpustakaan dengan dasar pertimbangan bahwa buku tersebut tidak diminati lagi atau bertentangan dengan kebijakan pemerintah atau etika mahasiswa. Dan yang terakhir dapat dilakukan dengan fumigasi atau pengasapan bertujuan untuk membunuh jamur maupun serangga yang dapat dilaksanakan dalam kotak, ruang fumigasi atau ruang penyimpanan arsip, fumigasi ini sangat bermanfaat untuk mempertahankan koleksi-koleksi perpustakaan agar tetap dapat dilestarikan dengan baik.⁸⁵

2. Melakukan Pengembangan Sumber-Sumber Informasi

Pengembangan sumber-sumber informasi juga dilakukan oleh pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, hal ini dilakukan untuk meningkatkan pelayanan publik yang memanfaatkan perpustakaan, mengenai hal ini pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi mengatakan sebagai berikut:

Meningkatkan pengembangan sumber-sumber informasi perpustakaan yang kami lakukan adalah salah satu bentuk meningkatkan pelayanan bagi publik yang menggunakan perpustakaan. Tindakan tersebut salah satunya kami lakukan dengan cara melakukan kerjasama, misalnya saling bekerjasama

⁸⁵Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

dalam pengkatalagoan, mengikuti pengawasan keterlibatan pengkatalogan dan juga mengawasi silang layanan, dengan saling bekerjasama.⁸⁶

Keterangan di atas juga diperjelas oleh salah satu pustakawan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, ia memberikan informasi sebagai berikut:

Saling bekerjasama dalam meningkatkan pengembangan sumber-sumber informasi bahan pustaka dapat dilakukan dengan saling membantu dalam penyusunan catalog, mengawasi dalam pelayanan, terlibat dalam pelayanan catalog, sehingga apa saja yang diharapkan oleh pemustaka disini dapat sesuai dengan yang tujuan yang diinginkan. sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang ada diperpustakaan.⁸⁷

Dalam pengamatan peneliti menemukan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayan publik di lakukan pengembangan sumber-sumber informasi oleh para pustakawan, hal ini terlihat dari kerjasama dalam pengkatalogan bersama,, mengawasi silang layan, mengawasi keterlibatan dalam penyusunan catalog induk dan pusat bibliografi, mengesahkan data bibliografi untuk silang layan dan sebagainya.⁸⁸

Pengembangan-pengembangan yang lainnya untuk meningkatkan pelayanan publik bagi pengguna perpustakaan dengan meningkatkan sumber-sumber informasi juga dilakukan oleh pustakawan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, seperti keterangan salah satu pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, ia mengatakan:

⁸⁶Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁸⁷Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁸⁸Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Kegiatan pengembangan-pengembangan sumber-sumber informasi di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik, kegiatannya selalu kami rencanakan secara menyeluruh, mulai dari kegiatan baru ataupun kegiatan-kegiatan yang sudah dilakukan. Pengembangan sumber-sumber informasi ini sangat perlu direncanakan dengan baik karena berhubungan dengan cara pelaksanaan, analisi kerjanya, dan juga peningkatkan sumber daya manusianya.⁸⁹

Keterangan yang hampir sama juga dijelaskan oleh pustakawan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, ia memberikan keterangans ebagai berikut:

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan public khususnya diperpustakaan ini, dilakukan melalui pengembangan sumber-sumber informasi memang kami selalu melakukan perencanaan untuk memulai kegiatan baru, menentukan cara yang akan dilakukan, membuat statistik dan formulir yang diperlukan oleh para pengguna sumber-sumber informasi, membuat analisis pekerjaan, melatih dan mengajar karyawan untuk meningkatkan professional kerjanya dan meningkatkan kinerja dan pengetahuan.⁹⁰

Pengamatan peneliti memang melihat dalam meningkatkan kualitas pelayanan diperpustakaan dilakukan dengan cara pengembangan sumber-sumber informasi di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, para pustakawan memang melakukan penyusunan rencana perpustakaan secara menyeluruh, merencanakan dan memulai kegiatan baru, menentukan cara mencatat, membuat statistik dan formulir yang diperlukan, membuat analisis pekerjaan, melatih dan mengajar karyawan baru, membimbing

⁸⁹Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁹⁰Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

peserta magang, melatih karyawan untuk meningkatkan kinerja dan pengetahuan para pustakawan.⁹¹

Kegiatan pengembangan juga dilakukan dengan cara meningkatkan kualitas administrasi, hal ini seperti dijelaskan oleh salah satu pustakawan di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, ia mengatakan:

Pentingnya meningkatkan kualitas administrasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini kami lakukan dengan cara membuat perencanaan anggaran yang dibutuhkan perpustakaan untuk seluruh komponen perpustakaan, membuat laporan, mengatur kualitas sumber daya manusia ataupun karyawan dalam penempatan karyawan dan juga kesejahteraan pustakawan.⁹²

Wawancara peneliti dengan salah satu pustakawan, ia juga memberikan keterangan sebagai berikut:

Kegiatan merencanakan anggaran dengan lebih maksimal akan membantu mengembangkan kualitas pelayanan perpustakaan. Kegiatan memberikan arahan tentang pemeliharaan gedung dan pekarangan juga salah satu cara untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan public, karena dengan semakin menariknya perpustakaan bagi pemustaka tentunya akan meningkatkan minat baca pemustaka.⁹³

Kegiatan meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya dilakukan dengan mengoptimalkan pelaksanaan administrasi di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi terlihat dilakukan dengan cara merencanakan anggaran, memberikan arahan tentang pemeliharaan gedung dan pekarangan, menentukan bahan habis pakai, menyiapkan laporan, mengatur penempatan karyawan, meningkatkan kesejahteraan karyawan. Selain itu,

⁹¹ Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁹²Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁹³Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

kemampuan para pengelola pustakawan memahami tujuan dan fungsi, membuat perencanaan pembinaan dan pengembangan perpustakaan dan mendayagunakan, mengkoordinasi dan mengawasi penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini tentunya cukup baik untuk meningkatkan kualitas sumber-sumber informasi perpustakaan.

94

3. Memaksimalkan Kompetensi atau Kemampuan Pustakawan dalam Memberikan Pelayanan Publik

Sumber daya manusia merupakan salah satu unsur paling penting dalam menghadapi persaingan kerja di era globalisasi. Sumber daya manusia yang tidak berkualitas akan tersingkir dan digantikan oleh sumber daya manusia yang lebih berkualitas. Profesional merupakan orang yang bekerja atau mengajarkan profesi sesuai dengan standar kompetensi. Seperti hasil wawancara peneliti dengan pengelola perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Propinsi Jambi yang memaparkan pendapatnya sebagai berikut:

Kompetensi sebagai pengetahuan, dan ketrampilan yang dituntut untuk melaksanakan dan atau menunjang pelaksanaan pekerjaan, yang merupakan dasar bagi penciptaan nilai dalam suatu organisasi, termasuk pegawai perpustakaan, kemampuan sebagai tolak ukur mengetahui kemampuan seseorang menggunakan pengetahuan dan skill.⁹⁵

Kompetensi merupakan kemampuan yang dimiliki seseorang pustakawan dalam menjalankan tugas atau kerjanya. Peneliti juga memperoleh informasi dari pustakawan di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, yaitu sebagai berikut:

⁹⁴Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁹⁵Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Kemampuan pustakawan sangat penting karena untuk memberikan jaminan kepada masyarakat, pengelola dan pembina perpustakaan bahwa pustakawan benar-benar telah mendapat kualifikasi yang telah ditentukan, sehingga mereka dapat bekerja sebagai pustakawan yang bertugas memberikan layanan optimal kepada masyarakat dibidang layanan bahan pustaka dan informasi.⁹⁶

Kemampuan pustakawan yang baik akan memberikan jaminan kepada pustakawan bahwa mereka dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab profesinya telah dijamin oleh pembina dan pengelola perpustakaan⁹⁷. Seperti hasil wawancara peneliti dengan pegelora perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi yang memaparkan pendapatnya sebagai berikut:

Kemampuan seorang pustakawan perlu dikembangkan karena untuk pengembangan standar kompetensi kerja. Artinya bahwa standar kompetensi tersebut dapat dijadikan sebagai acuan oleh pembina dalam perumusan, penetapan dan publikasi serta kaji ulang dan revisi standar kompetensi kerja pustakawan.⁹⁸

Penerapan standar kompetensi atau kemampuan kerja, berarti standar kompetensi tersebut oleh pembina atau pengelola dapat dijadikan acuan dalam melakukan regulasi, pengawasan dan pelayanan pengaduan atas hasil kerja pustakawan. Penilaian kesesuaian kompetensi mengandung makna bahwa standar kompetensi tersebut oleh pembina atau pengelola dapat dijadikan sebagai acuan dalam menyusun dan menyempurnakan sistem akreditasi dan sertifikasi yang independen pustakawan.⁹⁹ Hasil wawancara peneliti dengan pegelora

⁹⁶Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁹⁷Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁹⁸Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

⁹⁹Observasi,

perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi yang memaparkan pendapatnya sebagai berikut:

Kemampuan pustakawan sebagai forum pemercaya (*stakeholders*) kompetensi, ini mengandung makna bahwa standar kompetensi tersebut dapat dijadikan acuan dalam menyelenggarakan komunikasi dan partisipasi pengembangan dan pembinaan sistem. Kemampuan kompetensi juga sebagai alat monitoring dan analisis kinerja unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi.¹⁰⁰

Pedoman atau penembangan kebijakan sistem kompetensi ataupun kemampuan pustakawan. berarti bahwa standar kompetensi tersebut dibuat harus mengacu pada sistem internasional regional dan nasional, sehingga dapat memenuhi kriteria yang diperlukan untuk internasional, regional dan nasional. Pembinaan kompetensi kemampuan berarti standar kompetensi yang berlaku oleh pembina atau pengelola dapat dijadikan sebagai acuan dalam penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan kompetensi yang independen dan kompeten oleh instansi atau lembaga pendidikan dan pelatihan pustakawan. Pedoman atau penyelenggaraan informasi kompetensi ataupun kemampuan pustakawan dapat dijadikan acuan dalam kegiatan sosialisasi serta diseminasi dan layanan informasi.¹⁰¹

4. Menyediakan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam Pengelolaan Perpustakaan

Sarana dan prasarana perpustakaan sangat menunjang perkembangan perpustakaan itu sendiri, apalagi dalam hal meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, hal ini seperti dijelaskan oleh pustakawan di perpustakaan Badan

¹⁰⁰Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

¹⁰¹Observasi, kegiatan pelayanan Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi beliau menjelaskan sebagai berikut:

Peningkatan sarana dan prasarana sangat penting dilakukan karena sangat menunjang kualitas layanan perpustakaan, seperti sarana ruang baca yang menarik sehingga dapat meningkatkan minat baca pemustaka, sarana sumber-sumber informasi yang lengkap sehingga pemustaka lebih aktif menggunakan perpustakaan dan juga sarana lingkungan yang kondusif untuk mendapatkan sumber-sumber informasi yang dibutuhkan.¹⁰²

Keterangan di atas juga ditambahkan oleh pustakawan di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi beliau menjelaskan sebagai berikut:

Sarana dan prasaran di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi memang belum maksimal secara keseluruhan, tetapi kami selalu mengupayakan untuk melengkapi sarana dan prasarana yang dapat dimanfaatkan dan digunakan oleh para pemustaka, karena sarana dan prasarana yang mendukung akan lebih meningkatkan kualitas pelayanan khususnya dalam mengolah sumber-sumber informasi perpustakaan.¹⁰³

Wawancara peneliti dengan salah satu pengunjung di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi, ia menjelaskan sebagai berikut:

Kedaaan sarana dan prasarana di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi ini memang belum seluruhnya lengkap, tetapi sarana disini cukup memadai, seperti ketersediaan sumber-sumber informasi walaupun belum lengkap seluruhnya tetapi cukup banyak. Selain itu sarana ruangan dan tempat sumber-sumber informasi juga sudah cukup bervariasi.¹⁰⁴

Berdasarkan keterangan dan hasil observasi maka dapat disimpulkan bahwa keberadaan sarana dan prasarana di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Propinsi Jambi sudah cukup baik meskipun belum seluruhnya

¹⁰²Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

¹⁰³Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

¹⁰⁴Wawancara, oleh peneliti dengan Pustakawan Bagian Sirkulasi dan Referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi, Februari 2017

maksimal ataupun lengkap, tetapi keadaan sarana dan prasarana sudah cukup meningkatkan pelayanan terutama dalam hal pelayanansirkulasi dan referensi yang dibutuhkan oleh para pustakawan.

BAB V

PENUTUP

G. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut:

3. Bentuk Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi diantaranya sebagai berikut:
bentuk pelayanan publik di bagian sirkulasi dilakukan dengan cara pelayanan terbuka (*Open Access*) dan pelayanan tertutup (*Closed Access*), pelayanan publik untuk keanggotaan, peminjaman dan pengembalian, pelayanan publik untuk perpanjangan, penagihan dan sanksi. Sedangkan bentuk pelayanan publik di bagian referensi dilakukan dengan memaksimalkan pelayanan informasi, memaksimalkan layanan langsung dan tidak langsung.
4. Cara meningkatkan Pelayanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah (BPAD) Provinsi Jambi pada bagian Sirkulasi dan Referensi dilakukan dengan perawatan dan pemeliharaan sumber-sumber informasi untuk meningkatkan pelayanan publik, melakukan pengembangan sumber-sumber informasi dan memaksimalkan kompetensi atau kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan publik, menyediakan sarana dan prasarana pendukung dalam pengelolaan perpustakaan.

H. Rekomendasi

1. Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja

dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintahan (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

2. Pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya.

DAFTAR PUSTAKA

A. Literatur Buku

- Amirulhadi dan Haryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, Bandung:Pustaka Setia.1998
- Anwar Prabu Mangku Negara, *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Bandung: Refika Aditama, 2007
- Bagong Suyanto dan Sutinah, *Metode Penelitian Sosial: Berbagai Alternatif Pendekatan*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2008
- Blasius Sudarsono, *Antologi Kepustakawanan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Buchari Katutu, *Manajemen Pelayanan Perpustakaan: Menilik Pelayanan Perpustakaan IAIN STS Jambi*, Jambi, Bonanza, 2011
- Delly Mustafa, *Birokrasi Pemerintah*, Bandung: Alfabeta, 2013
- Djam'an Satori dan Aan Komariah, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 2011
- Feisal Tamin, *Reformasi Birokrasi: Analisis Pendayagunaan Aparatur Negara*, Jakarta: Blantika, 2004
- Gempur Santosso, *Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, Jakarta: Perpustakaan Nasional KDT, 2012
- Henry Subiakto dan Rachmah Ida, *Komunikasi Politik, Media dan Demokrasi*, Jakarta: Prenada Media Group, 2012
- Husni Thamrin, *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta: Aswaja Prssindo, 2013
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009
- Inu Kencana Syafi'i, *Pengantar Ilmu Politik: Dari Keseimbangan Good Governance dengan Clean Government sampai pada State Of The Art Ilmu Politik dalam Mengubah Politik Biadab menjadi Politik Beradap*, (Bandung:Pustaka Reka Cipta: 2009
- Iskandar, *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*, Jakarta: Gaung Persada Pers, 2008

- Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2011
- Joko Subagyo, *Metode Penelitian dalam Teori dan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2011
- Kompri, *Manajemen Sekolah*, Bandung: Alfabeta: 2014
- Lasa, *Manajemen Perpustakaan Sekolah*, Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2009
- Leo Agustino, *Politik Lokal dan Otonomi Daerah*, Bandung: Alfabeta, 2014
- Lexy J Moleong, *Methodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2004
- Mardalis, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*, Jakarta: Bumi Aksara, 2014
- Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Mukhtar, *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*, Jakarta: Referensi (GP Press Group), 2013
- Rahardjo Adisasmita, *Analisis Kebijakan Publik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2015
- Subana, *Dasar-Dasar Penelitian Ilmiah*, Bandung: Pustaka Setia, 2011
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung: Alfabeta, 2010
- Supriyanto, *Aksentuasi Perpustakaan dan Pustakawan*, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Sagung Seto, 2006
- Trianto, *Pengantar Penelitian*, Jakarta: Prenada Media Grup, 2010
- Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*, Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2010
- Yogi Suprayogi Sugandi, *Adminstrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2011
- Zubaidi, *Pengembangan Masyarakat: Wacana dan Praktik*, Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2013

B. Literatur Perundang-Undangan

Anonim, Q.S. Al-Maidah, (5), Al-Quran dan Terjemahnya, Jakarta: Karya Insan Indonesia, 2004

Anonim, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik.

INSTRUMEN PENGUMPULAN DATA

A. Wawancara

1. Kepala Perpustakaan

- a. Bagaimana keadaan pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- b. Apakah pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi sudah cukup maksimal?
- c. Apa saja kendala yang dihadapi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam meningkatkan pelayanan publik?
- d. Apa saja upaya yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam meningkatkan pelayanan publik?
- e. Apa saja jenis layanan publik yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam meningkatkan pelayanan publik?
- f. Dari keseluruhan layanan publik yang ada apa saja faktor-faktor yang menghambat?
- g. Bagaimana keadaan pegawai yang bertugas dibagian pelayan publik?
- h. Bagaimana keadaan biaya atau anggaran yang dibutuhkan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi dalam meningkatkan pelayanan publik?
- i. Bagaimana keadaan jumlah koleksi perpustakaan yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- j. Bagaimana keadaan pengunjung di perpustakaan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

- k. Apakah pengunjung cukup puas dengan pelayanan public yang disediakan?
- l. Bagaimana keadaan sarana dan prasarana fasilitas dalam melaksanakan pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

2. Pustakawan Bagian Pelayanan Sirkulasi

- a. Bagaimana keadaan layanan sirkulasi yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- b. Apa yang dimaksud dengan layanan sirkulasi publik?
- c. Apa saja tujuan pelayanan publik khususnya pada pelayanan sirkulasi?
- d. Bagaimana langkah-langkah yang dilakukan dalam melaksanakan pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- e. Bagaimana prosedur pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- f. Apa saja tugas pokok petugas di bagian pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- g. Apa saja perangkat yang diperlukan dalam pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- h. Bagaimana proses pengembalian buku di bagian pelayanan sirkulasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- i. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- j. Apa saja kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan sirkulasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

3. Pustakawan Bagian Pelayanan Referensi

- a. Apa yang dimaksud dengan pelayanan referensi?
- b. Apa saja tujuan pelayanan publik dipergustakaan khususnya pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- c. Apa saja fungsi pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- d. Apa saja jenis-jenis pelayanan referensi yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- e. Bagaimana keadaan petugas yang ada di bagian pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- f. Bagaimana keadaan sikap petugas yang ada di bagian pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- g. Bagaimana keadaan pengetahuan petugas yang ada di bagian pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- h. Bagaimana keadaan keterampilan petugas yang ada di bagian pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- i. Bagaimana keadaan koleksi yang ada di bagian pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- j. Bagaimana keadaan koleksi akses informasi yang ada di bagian pelayanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- k. Bagaimana kegiatan evaluasi terhadap koleksi referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

- l. Bagaimana prosedur layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- m. Apa saja kendala yang dihadapi petugas dalam melaksanakan layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- n. Apa saja upaya yang dilakukan petugas dalam melaksanakan layanan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

4. Pemustaka

- a. Bagaimana penggunaan pelayanan sumber sirkulasi dan referensi yang sering anda manfaatkan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- b. Bagaimana suasana ruangan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- c. Bagaimana penguasaan bahan perpustakaan khususnya di bidang sirkulasi dan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi??
- d. Bagaimana keadaan sarana dan prasara yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- e. Bagaimana Penampilan Petugas yang ada di bagian sirkulasi dan referensi dalam melaksanakan pelayanan publik?
- f. Bagaimana keadaan koleksi bahan perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- g. Bagaimana keadaan penyajian koleksi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

- h. Bagaimana keadaan OPAC, pencahayaan, kenyamanan ruang baca di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- i. Bagaimana kecepatan layanan bagian sirkulasi dan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- j. Bagaimana bagaimana antusias petugas dalam melayani di bagian sirkulasi dan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
- k. Bagaimana kemampuan petugas mengelola informasi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

B. Observasi

1. Mengamati pengelolaan layanan publik khususnya pada pelayanan sirkulasi dan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
2. Mengamati pengelola pustaka dalam meningkatkan minat baca maha publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
3. Mengamati penguasaan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
4. Mengamati aktivitas pengelola pustaka dalam melakukan pengelompokan, penjilidan, penyusunan sumber-sumber informasi yang ada di di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?
5. Mengamati pengelola pustaka dalam melakukan perbaikan pada sumber-sumber informasi di bagian referensi?
6. Mengamati kendala yang dihadapi pengelola pustaka yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

7. Mengamati upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan sirkulasi dan referensi di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi?

C. Dokumentasi

1. Keadaan historis Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
2. Keadaan geografis Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
3. Struktur organisasi Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
4. Sarana dan prasarana Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
5. Keadaan/jumlah pustakawan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi
6. Keadaan/jumlah pemustaka yang ada di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi