

**HAMBATAN PERPUSTAKAAN UMUM KABUPATEN REJANG
LEBONG DALAM MEMBERIKAN LAYANAN KEPADA
PEMUSTAKA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)



OLEH

LIA APRIEN

NIM. 18691012

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
2022 M/1443 H**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Bapak Dekan Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah IAIN Curup

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat skripsi saudara **Lia Aprien, Nim : 18691012** mahasiswa IAIN Curup yang berjudul "**Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka**". Sudah dapat diajukan dalam sidang munaqasyah Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan, Terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.


Curup, 2022

Pembimbing I



Guntur Gunawan, M.Kom
Nip. 19800703 200901 1 007

Pembimbing II



Marleni, M.Hum
Nip. 19850424 201903 2 015



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Dr. AK Gani NO. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor : **226** /In.34/FU/PP.00.9/ /2022

Nama : **Lia Aprien**
NIM : **18691012**
Fakultas : **Ushuluddin Adab dan Dakwah**
Prodi : **Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam**
Judul : **Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong
dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka**

Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup,
pada:

Hari/Tanggal : **Jum'at, 22 Juli 2022**
Pukul : **10.30 s/d 11.30 WIB**
Tempat : **Ruang Dosen FUAD**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana
Ilmu Perpustakaan (S.IP) dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

TIM PENGUJI

Ketua

Guntur Gunawan, M.Kom
NIP. 198007032009011007

Sekretaris

Marleni, M.Hum
NIP. 19850242019032015

Penguji I

Yuyun Yuniarty, MT
NIP. 198008142009012001

Penguji II

Okky Rizkyantha, MA
NIP. 199404222019031007



PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lia Aprien
NIM : 18691012
Fakultas : Ushuluddin, Adab dan Dakwah
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan penulis juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan sebagai referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, Juni 2022

Penulis



Lia Aprien

NIM.18691012

KATA PENGANTAR

Assallamu'alaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan Judul “**Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka**”. Sholawat beserta salam selalu tercurahkan kepada suri tauladan Nabi Muhammad SAW.

Adapun penulisan skripsi ini adalah salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata Satu (S.1) pada Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Banyak hambatan yang menimbulkan kesulitan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, namun berkat bantuan dari berbagai pihak akhirnya kesulitan yang timbul dapat teratasi. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M. Pd. I selaku Rektor Institusi Agama Islam Negeri (IAIN) Curup
2. Bapak Dr. Muhammad Istan, SE., M. Pd., MM selaku Wakil Rektor I IAIN Curup
3. Bapak Dr. H. Nelson M. Pd. I. selaku Dekan Fakultas Ushulludin Adab dan Dakwah
4. Ibu Marleni M.Hum, selaku Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, sekaligus Pembimbing II skripsi yang telah membimbing dengan sabar dan ikhlas meluangkan waktu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak Guntur Gunawan, M.Kom selaku Pembimbing I skripsi yang telah membimbing dengan ikhlas, sabar mengarahkan dan meluangkan waktunya untuk penulis sehingga skripsi ini terselesaikan
6. Seluruh Dosen dan Staf program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam IAIN Curup.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu memberikan dukungan.Semoga amal kebaikan dan bantuan yang telah

diberikan mereka kepada peneliti dapat menjadi amal saleh serta mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Terimakasih atas jasa yang telah kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan semoga amal kebajikan kalian semua dinilai oleh Allah Subhanahu Wata'ala.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna baik isi maupun penelitiannya, maka peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi peneliti dan pembaca semuanya.

Curup, Juni 2022

Lia Aprien
NIM. 18691012

MOTTO :

SAYA AKAN SUKSES, MUNGKIN TIDAK SEKARANG TAPI ITU PASTI

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur atas rahmat dan karunia-Nya (Allah) sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Segala hal dan kesuksesan yang ku raih ini semata-mata adalah kehendak-Mu, untuk itu dengan segala kerendahan hati`ku persembahkan skripsi ini untuk orang-yang yang selalu mendukung dan membantu menyelesaikan studi ini:

1. Ayah dan Ibu tercinta (Samli dan Enni Marianti) yang telah merawat dan memberikan kasih sayang tulus kepadaku dan mendidik dengan penuh keikhlasan dan disertai doa-doa yang selalu dipanjatkan pada setiap sholatnya. Terimakasih untuk segala cinta kasih yang kalian berikan, aku mencintai ayah ibu.
2. Kakak ku (Endo Pradana) yang telah memberikan semangat dan mengingatkan ku dalam berbagai hal
3. Adik-adik ku Eviara Merianti, Azzam Musyaffa Ramadhan dan Azkiya Saqila ananda tercinta yang menjadi semangat untuk ku untuk menjadi contoh yang baik sebagai seorang kakak.
4. Seluruh Bapak/Ibu dosen program studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam yang telah membimbing dan mendidik penulis dari awal perkuliahan hingga sekarang
5. Keluarga besar ku, terimakasih atas dukungan serta doa yang selalu diberikan kepadaku.

6. Sahabat yang selalu mewarnai hari-hariku Lendra Purnama Jaya, Oktaria Dwisty, Feristiansih, Essy Kurnia Oktarina, Risma, dan Rahma Utari semoga kita semua menjadi orang yang sukses dan membanggakan orang tua Aamiin
7. Teman seperjuangan prodi ilmu perpustakaan angkatan pertama (2018) Khusnul, Sagita, Melyta, Tyansi, Dahlia, Dipi, Emil, Khairunnisa, Karti, Dewi, Adit Dan Reki, teman-teman yang selalu saling menguatkan memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini. Banyak hal yang telah dilalui, sebagai angkatan pertama dari prodi ilmu perpustakaan di IAIN Curup semoga dapat menjadi contoh bagi adik-adik tingkat nantinya.
8. Keluarga besar Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong yang telah menjadi tempat penelitian.
9. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Ilmu Perpustakaan (HIMAPUS) yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terimakasih atas doa dan dukungan serta kebersamaan selama ini.
10. Almamater ku tercinta IAIN CURUP

Terimakasih atas dukungan yang telah kalian berikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan lancar dan semoga amal kebajikan kalian semua dinilai oleh Allah Subhanahu Wata'ala.

**Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan
Layanan kepada Pemustaka**

Lia Aprien

ABSTRAK

Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong memiliki anggota perpustakaan yang tidak memenuhi standar serta tingkat kunjungan yang rendah. Hal ini berindikasi bahwa terjadinya hambatan perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa saja hambatan yang terjadi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada pemustaka serta mengetahui apa solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi berbagai hambatan tersebut.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, dengan data primer yang diperoleh dari informan secara langsung. Metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi untuk mengetahui kondisi layanan perpustakaan secara nyata. Pada penelitian ini, yang dijadikan informan berjumlah 3 orang yaitu kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong, kepala bagian perpustakaan, dan pustakawan yang bertugas di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong.

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa hambatan yang terjadi dalam memberikan layanan adalah 1) dana, 2) SDM, 3) koleksi dan 4) sarana dan prasarana. Adapun solusi yang dapat dilakukan adalah 1) penambahan dana dan kerjasama dengan instansi lain, 2) penambahan SDM dan mengikuti pelatihan atau bimtek, 3) pengadaan koleksi, pengajuan bantuan koleksi, dan pemeliharaan koleksi dan 4) mengajukan penambahan atau bantuan sarana dan prasarana serta melakukan pemeliharaan terhadap fasilitas yang ada.

Kata kunci : *Layanan Perpustakaan, Perpustakaan Umum, Hambatan Perpustakaan*

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
KATA PENGANTAR	iv
MOTTO	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	7
C. Batasan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Penelitian Relevan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Perpustakaan Daerah.....	10
B. Layanan Perpustakaan Daerah	16
C. Hambatan di Perpustakaan.....	32
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Bentuk Penelitian.....	37
B. Objek Penelitian.....	38
C. Tempat Penelitian	38
D. Sumber Data.....	38
E. Teknik Pengumpulan Data.....	39
F. Teknik Analisis Data.....	41
BAB IV HASIL PENELITIAN	43
A. Kondisi Objektif Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong.....	43
B. Hasil Penelitian	50
C. Pembahasan.....	61
BAB V PENUTUP	72
A. Kesimpulan	72

B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Daftar Inventaris Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong	48
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong.....	46
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pendidikan merupakan faktor penting bagi perkembangan suatu bangsa. Bangsa yang terdidik akan memiliki ilmu pengetahuan yang mendukung majunya suatu bangsa. Sistem pendidikan tidak akan berjalan tanpa adanya wadah yang menyimpan, mengelola, dan melayani ilmu pengetahuan guna mendukung proses belajar mengajar. Disinilah peran penting perpustakaan. Lahirnya perpustakaan merupakan angin segar bagi dunia pendidikan.

Perpustakaan merupakan sebuah gedung yang menyimpan koleksi berupa bahan pustaka. Koleksi yang dimaksud adalah bahan-bahan yang tersedia di perpustakaan berupa informasi terekam, baik tercetak maupun non cetak serta terbitan berseri. Perpustakaan dikatakan pula sebagai pusat informasi karena didalamnya memuat berbagai informasi yang bermanfaat bagi pemustaka.¹

Kebutuhan informasi dewasa ini sudah menjadi tuntutan hidup masyarakat. Maka sudah sewajarnya jika informasi dikatakan sebagai salah satu kebutuhan yang penting dalam kehidupan. Dengan adanya informasi maka masyarakat dapat memenuhi kebutuhan baik dalam hal pendidikan, kehidupan sosial dan tuntutan pekerjaan. Sebagaimana yang tertera pada pembukaan UUD 1945 alinea keempat bahwa Negara Republik Indonesia berkewajiban mewujudkan bangsa yang cerdas. Sesuai dengan pasal 3 Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 yang menyebutkan fungsi

¹ Sutarno, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional: Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2006) hal. 46.

perpustakaan sebagai wahana pendidikan, penelitian, serta pelestarian informasi dan rekreasi guna menciptakan kehidupan bangsa yang cerdas.² Berdasarkan fungsi tersebut maka sudah menjadi tantangan dan tanggung jawab pustakawan dan tenaga pengelola yang ada didalamnya agar dapat mewujudkan perpustakaan yang berkualitas. Maksudnya mampu menciptakan kenyamanan dan ketertarikan pemustaka untuk mencari informasi dan menggali ilmu di tempat yang menyenangkan, sehingga terciptalah antusiasme masyarakat yang tinggi untuk menggunakan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi.

Perpustakaan daerah termasuk dalam kategori perpustakaan umum. Perpustakaan umum merupakan sarana dan prasarana umum yang menyajikan variasi sumber informasi yaitu bahan pustaka yang disediakan untuk masyarakat umum guna menunjang kegiatan belajar yang mendukung peran penting sebagai lembaga pendidik dan lembaga informasi yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan ini fungsi perpustakaan daerah dapat berlangsung dengan baik. Saat ini pengetahuan semakin berkembang sehingga keberadaan perpustakaan dan informasi sebagai sumber informasi dan wahana belajar untuk mencerdaskan bangsa semakin dirasakan.

Dalam manifesto UNESCO tahun 1972 dikatakan bahwa perpustakaan umum bertujuan untuk : 1) Memberikan peluang kepada masyarakat umum untuk menggunakan berbagai koleksi bahan pustaka sehingga terciptalah kehidupan masyarakat yang lebih baik, 2) Menyajikan informasi dengan cepat, tepat dan ekonomis. Terlebih lagi mengenai topik yang terutama informasi mengenai topik yang

² Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, *Tentang Perpustakaan* (LNRI Tahun 2007 No.129.TLNRI No.4774)

sedang populer dalam kalangan mereka, 3) Sebagai wadah yang bersedia membantu pengembangan bakat dan minat masyarakat, 4) Bertindak sebagai agen budaya bangsa, artinya menyediakan berbagai pengetahuan tentang budaya masyarakat.³

Perpustakaan adalah tempat masyarakat dalam mencari berbagai informasi, jadi sudah menjadi kewajiban kepala perpustakaan dalam mengendalikan, memanfaatkan, membina dan mengembangkan perpustakaan sehingga dapat berjalan dengan baik.⁴ Banyak yang berfikir bahwa bekerja di perpustakaan hanya sekedar menyusun buku di rak. Namun pada kenyataannya menjalankan tugas di perpustakaan tidak semudah yang dibayangkan, tidak hanya sekedar menyusun buku, tetapi banyak kegiatan yang harus dilaksanakan dalam memberikan layanan yang terbaik. Berbagai hambatan harus dihadapi oleh kepala perpustakaan, pustakawan dan tenaga perpustakaan untuk mengelolah perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka dan dapat mengembangkan perpustakaan ke arah yang lebih baik. Baik atau tidaknya sebuah perpustakaan tergantung dengan bahan pustaka serta layanan yang tersedia. Perpustakaan yang baik akan ramai dikunjungi oleh pemustaka, dan sebaliknya perpustakaan tidak akan ramai jika tidak dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Maka dalam memenuhi kebutuhan pemustaka perpustakaan haruslah menyiapkan kebutuhan pemustaka. Jika suatu perpustakaan itu jarang dikunjungi dan dimanfaatkan oleh pemustaka berarti dapat dikatakan banyak hambatan yang dihadapi oleh perpustakaan tersebut.

³ Skripsi Harpida, *Pemanfaatan Perpustakaan Umum Abdurrasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa Sebagai Sumber Belajar Masyarakat*, vol.147 (UIN Alaudin : Makasar, 2016) hal.16-17

⁴ Sutarno NS, *Manajemen Perpustakaan* (Jakarta: Sagung Seto, 2006) hal. 59.

Maksud dari pengembangan perpustakaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukakn dengan pembinaan. Maksudnya jika pembinaan perpustakaan diartikan sebagai usaha yang dilakukan untuk memperoleh hasil yang baik sehingga menghasilkan kualitas pelayanan jasa yang baik, maka pengembangan perpustakaan adalah suatu upaya secara terus-menerus yang berguna untuk meningkatkan perpustakaan yang maju dan berkembang.⁵ Perpustakaan tidak akan mampu berkembang jika kepala perpustakaan, pustakawan dan tenaga perpustakaan belum mampu mengatasi berbagai hambatan yang dihadapi. Pengelola perpustakaan harus bekerjasama dengan baik guna terciptanya perpustakaan yang dapat memberikan layanan prima bagi pemustaka.

Layanan di perpustakaan bertujuan memenuhi berbagai keperluan pengguna yaitu dalam hal layanan informasi atau menyediakan akses yang luas dalam mencari informasi . Undang-undang pasal 4 UU no. 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 5 menjelaskan tujuan perpustakaan menjelaskan penyelenggaraan layanan perpustakaan harus sesuai standar yang telah ditentukan yaitu standar nasional perpustakaan sehingga terciptalah layanan yang optimal.⁶ Kualitas layanan perpustakaan merupakan bentuk hasil usaha perpustakaan sehingga terciptanya kepuasan pemustaka.

Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong di bawah naungan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong mengakomodir semua masyarakat Rejang Lebong yang terdiri dari lima belas Kecamatan. semua masyarakat Rejang Lebong dapat menggunakan jasa perpustakaa dan menjadi anggota

⁵ *Ibid*, hal. 112.

⁶ Perpustakaan Nasional RI, *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008).

Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong. Keberadaan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong merupakan perwujudan upaya pemerintah dalam memberikan layanan sumber informasi kepada masyarakat Rejang Lebong. Keberadaannya diharapkan dapat memberikan informasi berupa bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan masyarakat Rejang Lebong. Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong adalah salah satu sarana layanan informasi (ilmu pengetahuan) yang diperuntukan bagi masyarakat Rejang Lebong dan sudah selayaknya perpustakaan ini menjadi pusat layanan informasi bagi masyarakat setempat.

Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong memiliki potensi yang dapat menjadi nilai tambah dalam hal pemanfaatannya. Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong terletak di pusat kota Curup yaitu di Jalan Merdeka nomor 47. Lokasi ini sangat strategis karena berada dipusat kota curup dan merupakan jalan lintas kabupaten. Letak yang strategis ini menjadikan perpustakaan mudah untuk diakses oleh masyarakat karena letaknya mudah dijangkau masyarakat. Selain itu, lahan yang dimiliki Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong terbilang luas dan fasilitas gedung yang tersedia terbilang besar sehingga dapat menampung jumlah pemustaka dari berbagai desa/kecamatan di Kabupaten Rejang Lebong. Dengan potensi ini Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong semestinya menjadi tempat yang digemari pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi ataupun sebagai sarana rekreasi.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) september 2021, penduduk Kabupaten Rejang Lebong berjumlah 281.445 jiwa. Akan tetapi, hingga tahun 2022 jumlah anggota Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong tercatat masih 1125

orang. Hal ini sangat jauh dari harapan, sesuai ketentuan buku pedoman Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota jumlah anggota perpustakaan paling sedikit 2% dari jumlah penduduk kabupaten/kota. Jadi Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong harusnya memiliki anggota perpustakaan paling sedikit 5.628 orang. Selain itu, berdasarkan data kunjungan pada tahun 2021 sebanyak 1704 pengunjung. Berdasarkan Standar Nasional perpustakaan Kabupaten/Kota. Kabupaten/Kota yang memiliki penduduk dengan jumlah 200.000-300.000 jiwa minimal harus memiliki 3000 kunjungan per tahun.

Jumlah anggota yang sangat sedikit dan data kunjungan yang juga sedikit ini merupakan indikasi bahwa Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong rendah pengunjung atau penggunaannya terbilang rendah. Dan rendahnya penggunaan perpustakaan tersebut berindikasi bahwa banyak hambatan yang dihadapi oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Berdasarkan latar belakang di atas peneliti tertarik untuk mencari tahu apa yang menjadi hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan sehingga menyebabkan rendahnya pemanfaatan perpustakaan tersebut. Untuk dapat mengetahui secara mendalam mengenai hal tersebut, peneliti melakukan penelitian yang berjudul **“Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas maka dapat rumusan masalah penelitian ini antara lain :

1. Apa saja hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada pemustaka?
2. Bagaimana solusi dari hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada pemustaka?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah penulis memberikan batasan masalah. Batasan masalah penelitian ini terfokus pada hambatan yang dihadapi Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan bagaimana solusi terhadap hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

D. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Mengetahui hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada masyarakat.
2. Mengetahui solusi dari hambatan pelayanan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi :

1. Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan dan evaluasi untuk meningkatkan layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong.

2. Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya pengetahuan dan wawasan bagi mahasiswa serta dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian bagi mahasiswa Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup

3. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan hambatan pelayanan perpustakaan serta solusinya. Serta selanjutnya yaitu hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.

F. Penelitian Relevan

Penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian ini antara lain :

Penelitian yang dilakukan oleh Devi Mailiyani yang berjudul “Kendala Kepala Perpustakaan dalam Pengembangan Koleksi dan Perpustakaan Sekretariat Daerah Aceh”. Dalam penelitian ini peneliti mengatakan bahwa kelancaran kegiatan di perpustakaan sangat tergantung pada keaktifan kepala perpustakaan dalam mengelola sebuah perpustakaan.

Rohmy Afriatin dan Danusiri yang berjudul “Pengelolaan Perpustakaan Sekolah di MTs Negeri 7 Kebumen”. Mereka mengatakan kendala pengelolaan perpustakaan adalah ruangan tidak memenuhi standar, kurangnya peralatan dan infrastruktur, pengadaan koleksi yang kurang optimal, dan kurangnya pelatihan profesional untuk staf perpustakaan.

Penelitian yang Reza Irhamsyah yang berjudul “Pemanfaatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tangerang Wilayah Mauk” tahun 2019 dari penelitiannya

dikatakan bahwa Perpustakaan Daerah Kabupaten Tangerang sudah dimanfaatkan oleh pemustaka yaitu masyarakat sekitar, pelajar, serta mahasiswa sebagai sarana penunjang belajar dan juga sarana rekreasi. Pemustaka memanfaatkan layanan sirkulasi serta layanan membaca di tempat. Akan tetapi, pemustaka Perpustakaan Daerah Kabupaten Tangerang Wilayah Mauk belum memanfaatkan secara maksimal Perpustakaan Daerah Kabupaten Tangerang Wilayah Mauk. Dalam hal koleksi dan sarana temu kembali yang masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Pemustaka merasa koleksi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Tangerang Wilayah Mauk kurang memenuhi kebutuhan pemustakanya.

Rizki Romadon pada tahun 2020 dengan judul “Optimalisasi Peran Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa SD Negeri 049 Desa Sungai Terapkecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi” kendala yang dihadapi perpustakaan sekolah dalam mengoptimalkan peran perpustakaan sekolah adalah kurangnya anggaran perpustakaan, koleksi yang tidak memadai dan belum memenuhi standar, serta kurangnya tenaga pustakawan untuk mengelola perpustakaan.

Amin Saleh dan Hidayatul Aini melakukan penelitian pada tahun 2019 bertajuk “Peran Pustakawan dalam Mengelola Bahan Pustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kota Mataram”. Menurut penelitiannya, kendala dalam pengelolaan bahan pustaka adalah masih kurangnya pustakawan sehingga mempengaruhi proses pengolahan bahan pustaka, minimnya anggaran, perbedaan nomor kelas, dan koleksi terbitan lama. Strategi untuk mengatasi hal tersebut

antara lain memaksimalkan penambahan pustakawan, memberikan pelatihan, menambah anggaran, dan bekerja sama menentukan nomor kelas.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Perpustakaan Daerah

1. Pengertian Perpustakaan Daerah

Pengertian perpustakaan yang tertuang dalam Bab 1, Pasal 1 Undang – undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah Institusi yang mengelola koleksi yang berbentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional menggunakan aturan yang baku untuk memenuhi kebutuhan diantaranya dalam rangka pendidikan, penelitian, pelestarian informasi, serta rekreasi para pemustaka.⁷

Jadi, perpustakaan adalah wadah yang menyajikan berbagai jenis bahan pustaka dengan berbagai topik sesuai kebutuhan pemustaka guna menunjang kegiatan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi serta sebagai sarana rekreasi.

Menurut Wiji Suwarno perpustakaan merupakan unit kerja yang terdapat organisasi di dalamnya.⁸ Dalam Oxford Advanced Learner’s Dictionary of Current English Perpustakaan merupakan ruangan atau gedung terdiri dari koleksi buku untuk disimpan ataupun dipinjamkan kepada pemustaka.⁹ Dengan demikian perpustakaan menghimpun berbagai bahan pustaka dengan tata aturan tertentu sehingga mudah dilayankan untuk

⁷UU RI No. 43 (2007), *Tentang Perpustakaan*, Jakarta, hal.4.

⁸Wiji Suwarno, *Perpustakaan & Buku* (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2011). Hal. 14

⁹Asmawardah, “*Pelayanan Perpustakaan (Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan)*,” *Sosialisasi “Pengelola Perpustakaan Secara Profesional*,” 2018, hal 1–14.

pemustaka. Sehingga perpustakaan merupakan wadah yang menyimpan koleksi bahan pustaka yang diperuntukkan bagi masyarakat luas yang membedakan satu dengan yang lain.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa perpustakaan merupakan suatu lembaga yang menyediakan, mengolah, menyebarkan dan melayani segala bentuk bahan pustaka baik tercetak atau pun non-cetak kepada khalayak agar dapat dimanfaatkan.

Perpustakaan daerah merupakan jenis perpustakaan umum. Perpustakaan umum adalah perpustakaan untuk masyarakat umum sebagai bahan yang digunakan dalam proses belajar sepanjang hayat, tanpa membedakan jenis kelamin, suku, ras, agama, usia, atau status sosial.¹⁰

Perpustakaan Umum, diselenggarakan oleh pemerintah pusat, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat. Perpustakaan umum meliputi perpustakaan umum kota madya, perpustakaan umum kabupaten, perpustakaan umum kecamatan, perpustakaan umum desa, perpustakaan umum untuk masyarakat yang membutuhkan media khusus (misalnya perpustakaan untuk tuna netra), perpustakaan umum untuk masyarakat yang memerlukan bacaan khusus karena faktor usia (misalnya perpustakaan anak, remaja), perpustakaan keliling (yaitu bagian dari kegiatan yang dilaksanakan oleh perpustakaan umum dengan cara mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan

¹⁰ Purwani Istiana, "*Layanan Perpustakaan*," (Jakarta:2014), hal.1-43.

yang bertujuan melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum).

Jadi, perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang menyajikan sarana dan prasarana umum yang bisa digunakan oleh masyarakat umum dalam rangka mencari informasi dan sebagai sumber belajar.

2. Fungsi Perpustakaan Daerah

Undang-undang 1945 menyatakan bahwa perpustakaan daerah memiliki fungsi sebagai wahana mencerdaskan kehidupan bangsa, juga mempunyai beberapa fungsi strategis dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat.

- 1) Fungsi Perpustakaan Daerah yang pertama adalah *life-long learning* maksudnya perpustakaan daerah adalah wadah pembelajaran seumur hidup.
- 2) Fungsi kedua perpustakaan daerah adalah sebagai katalisator perubahan budaya. Perubahan perilaku masyarakat pada dasarnya adalah perubahan budaya masyarakat. Perpustakaan umum berfungsi sebagai tempat yang strategis untuk menampilkan semua tindakan yang meningkatkan produktivitas masyarakat. Individu yang berpengetahuan membentuk kelompok komunitas yang berpengetahuan.
- 3) Fungsi ketiga perpustakaan daerah adalah sebagai agen perubahan sosial. Singkatnya, perpustakaan daerah adalah tempat semua lapisan masyarakat dapat bertemu dan berdiskusi, tanpa batasan agama, ras, golongan, golongan, suku, golongan, dsb.

Menurut Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Umum 1999, fungsi utama perpustakaan umum adalah menyediakan, mengolah, memelihara, dan mendayagunakan koleksi bahan pustaka, menyediakan fasilitas untuk menggunakannya, dan menyediakan sarana pemanfaatannya, dan melayani pemustaka yang membutuhkan informasi dan bahan bacaan. Dalam memenuhi misinya, perpustakaan umum menjalankan fungsi antara lain :

- a) mengkaji kebutuhan pemustaka
- b) menyediakan bahan pustaka yang diperlukan melalui pengadaan bahan pustaka
- c) mengolah bahan pustaka hingga siap untuk dilayankan
- d) menyimpan dan memelihara bahan pustaka
- e) mendayagunakan bahan pustaka
- f) memberikan layanan baik secara langsung ataupun jarak jauh
- g) Pemasyarakatan perpustakaan
- h) Mengkaji dan mengembangkan aspek kepastakawanan
- i) Mengkoordinasikan dengan Pemerintah Daerah, tokoh masyarakat dan mitra lain
- j) Bekerjasama dengan berbagai perpustakaan
- k) Pengolahan dan ketatausahaan perpustakaan

Untuk memaksimalkan peran dan fungsi perpustakaan daerah maka perpustakaan umum tidak akan berjalan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, baik masyarakat atau pun pemerintah daerah setempat. Fungsi perpustakaan sudah pasti beriringan dengan tugas pokok perpustakaan.

Soejono Trima dalam Agustina salah satu tugas pokok perpustakaan adalah penyimpanan pengetahuan. Artinya mengumpulkan, memelihara dan mengembangkan pengetahuan dan gagasan manusia dari waktu ke waktu.¹¹

Berdasarkan uraian diatas dapat kita pahami bahwa Pemerintah Daerah sangat berperan penting dalam perkembangan perpustakaan umum di daerahnya disamping adanya dukungan masyarakat yang kuat. Dengan ini hendaknya antara masyarakat dan pemerintah mendorong pemikiran akan pentingnya perkembangan sebuah perpustakaan daerah sesuai dengan standar nasional yang nantinya perpustakaan daerah akan menjadi wadah pembelajaran sepanjang hayat yang nyata bukan sekadar wacana.

3. Koleksi Perpustakaan Daerah

Menurut Sutarno dalam Reza Irhamsyah menjelaskan beberapa kriteria koleksi perpustakaan umum, yaitu :

- 1) Mencakup koleksi tercetak dan elektronik;
- 2) Pembentukan koleksi pertama adalah proses pembentukan koleksi pada waktu perpustakaan dibentuk/dibangun. Pembinaan dan pengembangan koleksi adalah kegiatan yang dilakukan setelah koleksi pertama atau dasar dibentuk;
- 3) Pengelompokan koleksi sebagai berikut:
 - a) koleksi anak
 - b) Koleksi remaja

¹¹ Agustina Palupi Sultra, "Perpustakaan Kota Di Yogyakarta," *Tinjauan Umum Perpustakaan*, 2003, hal.18-42

- c) Koleksi pandang dengar
- d) Koleksi rujukan (referens)
- e) Koleksi berkala (majalah, surat kabar)
- f) Koleksi pemuda dan orang dewasa
- g) Koleksi braile
- h) Koleksi khusus, seperti lukisan, foto, globe, alat permainan anak-anak, dan lain-lain.¹²

Koleksi perpustakaan umum pada dasarnya harus terdiri dari berbagai disiplin ilmu dan pandangan hidup guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam. Selain itu, perhatian harus diberikan pada latar belakang budaya, adat istiadat, tingkat pendidikan dan pengetahuan pengguna, latar belakang sosial ekonomi dan agama. Hal ini dimaksudkan agar koleksi perpustakaan tepat sasaran.

Keberadaan koleksi di perpustakaan merupakan suatu keharusan. Koleksi merupakan komponen penting yang harus ada di perpustakaan. Untuk dapat memperoleh koleksi maka dapat dilakukan dengan berbagai cara. Reza Irhamsyah menyebutkan tata cara pengadaan koleksi di perpustakaan, sebagai berikut :

(1) Pembelian

Pemesanan langsung dapat dilakukan pada penerbit, agen buku, dan juga toko buku. Penerbit Indonesia, agen buku, dan juga toko buku pada

¹² Reza Irhamsyah, "*Pemanfaatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mauk*," (Tangerang : 2012) hal.56

umumnya melayani permintaan perpustakaan. Pengadaan bahan pustaka membutuhkan pengetahuan mengenai penerbit, toko buku, dan juga penjualan buku.

(2) Pertukaran

Pertukaran koleksi dapat dilakukan apabila perpustakaan memiliki koleksi yang memiliki eksemplar terlalu banyak atau koleksi tidak digunakan.

(3) Hadiah

Kebijakan pengembangan koleksi mengenai hadiah akan membantu menangani bahan pustaka ini secara cepat dan tepat. Meninjau ulang hadiah bahan pustaka adalah kegiatan yang penting. Dalam hal ini, pustakawan harus tegas tetapi diplomatis menghadapi pemberian bahan pustaka berupa hadiah ini, terlebih lagi terhadap bahan pustaka yang sudah kadaluarsa atau dalam keadaan rusak.¹³

B. Layanan Perpustakaan Daerah

1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Kata layanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah perihal atau cara melayani. Istilah layanan perpustakaan merupakan suatu bentuk kegiatan layanan yang berkaitan dengan penggunaan layanan perpustakaan atau pemanfaatan koleksi yang ada di perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Layanan merupakan bagian integral dari pengelolaan perpustakaan. Kebutuhan semua pengguna dapat dipenuhi dengan layanan.

¹³ *Ibid*, hal.56.

J.P.G. Sianipar dalam Asmawardah mengatakan Layanan adalah cara untuk memenuhi, mempersiapkan, mengelola, dan menanggapi kebutuhan individu atau kelompok. Artinya objek yang disediakan adalah komunitas individu, kelompok, dan kelompok organisasi/anggota organisasi.¹⁴

Hakikat layanan perpustakaan pada dasarnya adalah menyediakan segala kebutuhan pemustaka. Purwani Istiana mengatakan bahwa inti dari layanan perpustakaan adalah menyediakan segala macam bahan pustaka cepat dan akurat. Perpustakaan seharusnya tidak hanya menyediakan bahan pustaka yang dibutuhkan pengguna, tetapi juga menyediakan fungsi pencarian untuk memudahkan pengguna menemukan bahan pustaka sesuai kebutuhan.¹⁵

Dinna Eka Graha Lestari juga berpendapat bahwa kebermanfaatan perpustakaan umum dapat dilihat apabila perpustakaan tersebut dapat memperlancar tercapainya tujuan pemustaka.¹⁶ Selain itu layanan perpustakaan memberikan dukungan, peralatan, dan reservasi untuk membantu pengguna mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan cepat dan mudah.¹⁷ Layanan perpustakaan merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan perpustakaan. Perpustakaan umumnya dinilai baik jika dapat memberikan pelayanan yang memuaskan, dan buruk jika pelayanan yang diberikan mengecewakan.¹⁸ Penilaian akan muncul pada saat pelayanan tersebut sedang

¹⁴ Asmawardah, "*Pelayanan Perpustakaan (Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan)*" (Jakarta : 2018) hal.5

¹⁵ Purwani Istiana, "*Layanan Perpustakaan,*" (Jakarta:2014) hal.1.3

¹⁶ Dinna Eka Graha Lestari, "*Upaya Pengelolaan Perpustakaan Umum Dalam Meningkatkan Minat Baca,*" Maharsi 2, no.2 (Malang:2020) hal. 18–28.

¹⁷ Hasrina, "*Sistem Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara*" (Kendari:2013) 1–8.

¹⁸ F. Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta:Graha Ilmu, 2007) hal.85

berlangsung. Layanan yang diberikan berupa koleksi, fasilitas serta jasa perpustakaan.

Kegiatan pelayanan merupakan bagian dari kegiatan yang tidak dapat diabaikan keberadaannya. Perpustakaan tidak dapat dikatakan sebagai perpustakaan jika tidak ada unsur pelayanan. Kegiatan pelayanan diharapkan dapat berjalan sebagaimana yang diinginkan.

a. Unsur Layanan Perpustakaan

Purwani Istiana mengatakan.¹⁹ Beberapa unsur layanan perpustakaan sebagai berikut :

a) Pustakawan atau Staf Perpustakaan

Pustakawan merupakan unsur penggerak perpustakaan. Jika tidak ada pustakawan yang mengatur keberlangsungan perpustakaan maka tidak akan tercipta suatu layanan perpustakaan. Tenaga pustakawan yang bertugas dalam memebrikan layanan hendaknya adalah pustakawan yang terampil, cekatan, ramah, memiliki wawasan yang luas, dan cepat tanggap apabila pemustaka memerlukan bantuan dalam menemukan informasi.

b) Koleksi atau Sumber Informasi

Bahan utama yang harus ada di perpustakaan adalah koleksi. Koleksi yang dimaksud adalah yang sesuai dengan kebutuhan Anda. Jenis koleksi termasuk buku teks, buku referensi, majalah, surat kabar, laporan penelitian, esai, kaset, film, dan database.

¹⁹ Purwani Istiana, "*Layanan Perpustakaan*," in *Layanan Perpustakaan*, 2014. hal.14-50.

Koleksi perpustakaan wajib dibina, dirawat dan diatur sesuai aturan agar pemustaka mudah dalam mencari berbagai koleksi yang diinginkan.

c) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala perlengkapan yang bisa dimanfaatkan pemustaka dalam menggunakan jasa perpustakaan. Sedangkan prasana meliputi prosedur layanan dan tata tertib perpustakaan. Keberlangsungan perpustakaan harus dilengkapi sarana dan prasarana yang memadai.

d) Pemustaka atau Pengguna

Pemustaka adalah orang yang menggunakan jasa perpustakaan. Pemustaka adalah pendukung dan penentu layanan. Pemustaka berasal dari berbagai kalangan. Oleh karena itu, pustakawan harus mampu mengidentifikasi kebutuhan penggunanya. Pengelola perpustakaan harus siap memenuhi kebutuhan pemustaka.

Unsur-unsur layanan perpustakaan di atas harus terpenuhi. Jika salah satu unsur dihilangkan maka perpustakaan tidak dapat dikatakan sebagai perpustakaan dan kegiatan didalamnya juga tidak seimbang.

b. Tujuan dan Fungsi Layanan Perpustakaan

Pelayanan Perpustakaan dilakukan supaya berbagai koleksi yang telah diolah sampai kepada pemustaka. Pengumpulan dan pengolahan koleksi yang dilakukan dengan baik tujuannya adalah agar koleksi tersebut dapat

digunakan oleh pemustaka. Sedangkan proses pengolahan bahan pustaka bertujuan agar pemustaka mudah dalam mencari informasi.²⁰

Sedangkan fungsi layanan perpustakaan adalah untuk mempertemukan pemustaka dengan koleksi yang mereka inginkan. Hal ini harus diupayakan supaya terciptanya pemustaka yang gemar ke perpustakaan.²¹ Perpustakaan harus berusaha untuk mencarikan bahan pustaka yang diinginkan oleh pemustaka walaupun harus meminjam ke perpustakaan lain.

c. Jenis-Jenis Layanan Perpustakaan

Secara umum layanan perpustakaan dibagi dalam dua kelompok diantaranya :

1) Layanan Teknis

Layanan teknis biasanya dikenal dengan pengolahan bahan puerpustakaan. Layanan ini adalah layanan pertama yang dilakukan perpustakaan sebelum bahan pustaka siap dilayankan. Layanan ini dikenal dengan “dapurnya” perpustakaan. Kegiatan yang dilakukan antara lain pengadaan bahan pustakaan dan pengolahan bahan perpustakaan.

Kegiatan pelayanan teknis meliputi pendaftaran atau registrasi bahan pustaka, pemasukan data ke *database* perpustakaan, pemberian nomor klasifikasi, pemberian tanda tangan, dan memberi kelengkapan bahan pustaka (label dan sampul buku). Dalam kegiatan ini,

²⁰Karmidi Martoatmojo, *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka* (Jakarta:Universitas Terbuka,2009) hal.16

²¹*Ibid*, hal.17

perpustakaan menggunakan sistem tertentu. Misalnya dalam pembuatan katalog perpustakaan menggunakan pedoman AACR (*Anglo American Cataloguing Rules*), dan nomor klasifikasi menggunakan DDC (*Dewey Decimal Classification*) dan UDC (*Universal Decimal Classification*) sebagai pedomannya.

2) Layanan Pengguna

Layanan pengguna adalah layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna atau pemustaka. Layanan pengguna di antaranya adalah layanan sirkulasi, layanan referensi, *OPAC (Online Public Access Catalogue)*, dan layanan pendidikan pengguna.

a) Layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi di perpustakaan biasanya sering disebut layanan peminjaman dan pengembalian. Sedangkan pengertiannya sebenarnya adalah layanan yang memuat semua kegiatan pencatatan pemanfaatan bahan pustaka atau koleksi, pemakaian koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu sesuai kebutuhan pengguna.

Tidak hanya melayani peminjaman dan pengembalian, melainkan semua kegiatan pemberian jasa sirkulasi kepada pengguna untuk memenuhi kebutuhan pengguna itu sendiri misalnya peminjaman, pengembalian, perpanjangan waktu peminjaman, serta pembuatan statistik perpustakaan. Biasanya

koleksi yang dipinjam adalah koleksi berupa buku dengan waktu tertentu sesuai ketentuan perpustakaan.

Pengembalian merupakan kegiatan pencatatan koleksi yang telah dikembalikan oleh pengguna. Sedangkan kegiatan perpanjangan adalah kegiatan pencatatan kembali terhadap koleksi yang masih ingin dipinjam dalam waktu tertentu sesuai kebijakan perpustakaan. Pada beberapa perpustakaan bahkan menerapkan peminjaman dan pengembalian mandiri.

Selain itu, layanan sirkulasi ada satu kegiatan yang tidak kalah penting yaitu pembuatan statistik perpustakaan yaitu untuk mengetahui perkembangan perpustakaan. Statistik biasanya meliputi data kunjungan perpustakaan, data anggota, total peminjaman, total koleksi yang dipinjam, dan koleksi yang dikembalikan pada waktu tertentu baik harian, bulanan ataupun tahunan.

b) Layanan Referensi

Layanan referensi atau sering dikenal dengan layanan rujukan adalah salah satu kegiatan layanan yang menggunakan koleksi referensi untuk menjawab pertanyaan dan memberikan panduan kepada pengguna tentang cara menemukan dan menggunakan koleksi referensi.

Layanan ini dimaksudkan untuk memungkinkan pengguna menemukan informasi menggunakan koleksi referensi. Layanan ini

memainkan peran yang sangat penting. Komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna memudahkan untuk menemukan informasi yang dicari.

Petugas di layanan referensi bertugas mengarahkan dan merujuk pemustaka untuk menggunakan layanan referensi yang disediakan. Petugas juga bertugas memberikan informasi mengenai koleksi yang dicari pemustaka baik itu yang tersedia di perpustakaan atau di tempat lain.

c) OPAC (*Online Public Access Catalogue*)

Katalog merupakan media yang dapat digunakan pemustaka dalam menelusuri informasi tentang koleksi perpustakaan. Katalog sering disebut dengan istilah wakil dokumen karena katalog mewakili informasi setiap bahan pustaka yang dicari. Informasi yang tertera dalam katalog diantaranya : judul; pengarang; impressum (yang memuat penerbit, kota terbit dan tahun terbit); keterangan fisik buku/kolasi (jumlah halaman, tinggi buku, bibliografi, indeks); *call number* (nomor panggil); serta ISBN/ISSN.

Jenis katalog termasuk katalog subjek, katalog judul, dan katalog pengarang. Perpustakaan konvensional kebanyakan menggunakan katalog kartu. Katalog kartu disimpan dalam lemari katalog yang diurutkan menurut sistem tertentu menurut bidang subjek, judul, atau nama pengarang.

Sedangkan untuk perpustakaan yang telah maju dan berkembang, telah memanfaatkan teknologi dalam membuat katalog teknologi yang berbentuk *online* yaitu OPAC (*Online Public Access Catalogue*).

OPAC memiliki banyak keunggulan seperti kemudahan pencarian dan pencarian yang cepat dan akurat. Tidak memakan tempat. Sangat mudah untuk menambah dan menghapus katalog.

d. Layanan Pendidikan Pengguna

Layanan pendidikan pengguna banyak dikenal dengan berbagai istilah yaitu *user education*, *library orientation*, *library instruction*, *bibliographic instruction*, *library use instruction*, dan *user guidance*.

Tujuan dari layanan ini adalah untuk mengenalkan perpustakaan kepada masyarakat umum dan mendidik pengguna untuk menggunakan perpustakaan dengan baik, tepat, tertib dan bertanggung jawab. Pelatihan pengguna biasanya mencakup materi yang tersedia di perpustakaan dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan, petunjuk penggunaan layanan perpustakaan secara cepat, tepat dan akurat dan peraturan perpustakaan tentang sumber-sumber informasi yang tersedia di perpustakaan, fasilitas yang tersedia; jenis layanan yang tersedia; tata cara menggunakan layanan perpustakaan dengan cepat, tepat dan akurat; serta tata tertib perpustakaan.

d) Layanan Administrasi

Layanan administrasi dibagi menjadi layanan administrasi untuk staf perpustakaan dan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan. Layanan administrasi untuk staf perpustakaan meliputi kegiatan komunikasi dan pengarsipan dokumen, dan layanan administrasi untuk pengguna perpustakaan termasuk penerbitan kartu anggota dan keterangan bebas administrasi.²²

e. **Sistem Layanan Perpustakaan**

Sistem layanan perpustakaan terbagi dua macam yaitu layanan terbuka (*open access*) dan layanan tertutup (*close access*). Layanan terbuka adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk langsung mencari koleksi yang diinginkan dengan menggunakan sarana penelusuran informasi yang tersedia. Sedangkan layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak membolehkan pemustaka untuk menelusur informasi dan mencari bahan pustaka karena pekerjaan tersebut menjadi wewenang petugas perpustakaan.

1) Sistem Layanan Terbuka

Sistem layanan terbuka adalah perpustakaan yang pengunjung dan pengguna dapat mencari langsung di ruang koleksi, memberikan kebebasan kepada pengguna untuk memilih dan mengambil koleksi yang mereka butuhkan.

²² Erma Awalien Rochmah, "Pengelolaan Layanan Perpustakaan," *Ta'Allum* 04, no. 02 2016. hal.92.

Ketika hendak melakukan peminjaman maka pemustaka dapat membawa koleksi tersebut ke meja sirkulasi untuk proses peminjaman.

Sistem layanan terbuka dapat memberikan kebebasan kepada pemustaka untuk masuk ke ruang koleksi serta bebas memilih mana koleksi yang diinginkan. Sedangkan petugas hanya melakukan pengawasan dan mencatat peminjaman.

Tujuan dari sistem ini adalah untuk memberikan kesempatan yang maksimal kepada pengguna. Artinya, tidak sekadar membaca, tetapi bisa menemukan koleksi alternatif di rak sesuai kebutuhan pengguna. Sistem layanan terbuka biasanya diterapkan di perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan universitas.

2) Sistem Layanan Tertutup

Sistem layanan tertutup merupakan kebalikan dari sistem layanan terbuka. Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang tidak mengizinkan pemustaka untuk mencari dan mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan di ruang koleksi. Akan tetapi harus diambilkan oleh petugas perpustakaan.

Pemustaka harus memesan terlebih dahulu kepada petugas di bagian sirkulasi koleksi apa yang dibutuhkan. Sehingga pemustaka harus melakukan penelusuran koleksi terlebih dahulu melalui katalog lalu mencatat nomor panggil koleksi yang ingin

dipinjam pada lembaran peminjaman lalu menyerahkan kepada petugas. Selanjutnya petugas akan mencarikan koleksi di ruang koleksi. Ruang koleksi juga dibuat terpisah dengan ruang baca, jadi setiap buku yang sudah dibaca langsung dikembalikan kepada petugas..

3) Sistem Layanan Campuran (*Mixed Access*)

Sistem layanan terbuka dan tertutup diintegrasikan ke dalam sistem layanan campuran. Sistem layanan campuran biasanya menggunakan sistem layanan tertutup untuk koleksi karya ilmiah yaitu skripsi, tesis dan hasil penelitian lain serta koleksi referensi. Sedangkan untuk koleksi lainnya menggunakan sistem layanan terbuka.²³

f. **Kualitas Layanan Perpustakaan**

Berhasil atau tidaknya suatu perpustakaan dapat ditentukan dari kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Layanan perpustakaan adalah suatu rangkaian kegiatan yang mencakup perencanaan, implementasi dan monitoring di perpustakaan. Layanan yang efektif diukur dari sejauh mana layanan perpustakaan memberikan kepuasan terhadap pemustakanya dan bukan hanya sekedar seberapa banyak yang dapat diraih perpustakaan.

²³ Elva Rahmah, "Akses Dan Layanan Perpustakaan," Prenadamedia Group, no. 1 2018, hal.248.

Pada umumnya pemustaka akan merasa puas apabila keinginan mereka dapat terpenuhi. Mutu layanan akan meningkat jika koleksi yang digunakan dan kepuasan pemustaka semakin meningkat. Jadi, dalam rangka meningkatkan mutu layanan perpustakaan maka pengelola perpustakaan harus memahami kebutuhan pemustaka.

Untuk mengukur kualitas pelayanan, perlu diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh kualitas teknis dan fungsional. Kualitas teknis berarti mengukur secara objektif apa yang diperoleh pengguna ketika berhadapan langsung dengan perpustakaan. Kualitas fungsional mencakup dimensi mesin, sistem komputerisasi, pengetahuan, dan solusi teknis. Kualitas fungsional meliputi aspek kontak pengguna, sikap, perilaku, hubungan internal, aksesibilitas, dan rasa pelayanan. Kualitas fungsional meliputi dimensi kontak dengan pemakai, sikap, perilaku, hubungan internal, kemudahan mendapatkan pelayanan dan rasa melayani. Kualitas fungsional lebih dominan dan berpengaruh daripada kualitas teknis.²⁴

Kualitas layanan perpustakaan dapat diukur dari aspek yang berkaitan dengan pengguna dan sumber daya perpustakaan yang disediakan, atau dari layanan yang diberikan oleh pustakawan. Soeatminah mengatakan jika pelayanan berjalan dengan cepat, tepat dan akurat, maka pelayanan tersebut baik.

²⁴ Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi*, 1st ed. (Yogyakarta: Calpulis, 2016). hal.149

Menurut Tjiptono dalam Banteng Prasajo (2016: 34) disebutkan bahwa kualitas layanan pada dasarnya berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan pelanggan.²⁵

Tjiptono dan Chandra dari Banteng Prasajo juga menjelaskan bahwa kontribusi kunci terhadap kualitas layanan adalah terciptanya diferensiasi, *positioning*, dan strategi bersaing untuk setiap organisasi. Oleh karena itu, pemberian pelayanan memerlukan hubungan atau interaksi sosial, komunikasi interpersonal, dan standar kualitas yang jelas. Penyebabnya adalah adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang menerimanya. Juga, dampak kebahagiaan berkontribusi pada loyalitas.²⁶

Parasuraman dalam Diwarno mengatakan ada lima dimensi dari kualitas pelayanan antara lain :

- 1) *Tangibles* (bukti fisik), merupakan kemampuan suatu kelompok untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar. Penampilan dan fungsi sarana dan prasarana, serta keadaan lingkungan sebagai bukti fisik organisasi. Meliputi perlengkapan fisik seperti gedung, perlengkapan, perlengkapan, teknik yang digunakan, dan penampilan petugas.

²⁵ Banteng Prasajo Dwiwarno, "Kualitas Layanan Perpustakaan Umum," Skripsi, 2016. hal.34

²⁶ *Ibid.*.

- 2) *Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan kelompok untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Semuanya dilakukan dengan sempurna, termasuk ketepatan waktu, pelayanan yang setara kepada pelanggan, sikap kasih sayang, daya tanggap atau responsive, dan memberikan pelayanan yang cepat dan akurat kepada pelanggan.
- 3) *Assurance* (jaminan) dan kepastian, ini termasuk pengetahuan petugas, kesopanan saat bertugas, dan kemampuan petugas untuk merangsang kepercayaan pelanggan. Jaminan ini memiliki beberapa unsur, antara lain komunikasi, keandalan, keamanan, kompetensi, dan kesopanan.
- 4) *Empathy*, yaitu petugas dapat memahami kebutuhan setiap pengguna dan melayani pengguna dengan itikad baik dan secara individu.²⁷

g. Upaya untuk Meningkatkan Layanan Perpustakaan

Dalam menghadapi hambatan untuk memberikan pelayanan di perpustakaan, tentu saja diperlukan upaya untuk mengatasi hambatan yaitu dengan meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Menurut Karmidi ada beberapa cara untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan,²⁸ antara lain:

²⁷ *Ibid.*

²⁸ Karmidi Martoatmojo, *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: 2009) hal.126

1. bersikap ramah serta berpenampilan yang baik dalam memberikan layanan,
2. menyediakan brosur kegiatan yang ada di perpustakaan
3. Mengadakan perlombaan serta memberikan penghargaan,
4. Melaksanakan *study tour* bersama di perpustakaan
5. Mengundang tokoh untuk memberikan motivasi
6. Membuat jadwal kegiatan yang teratur
7. Membuat inovasi baru

Selain itu, Menurut Vincent dikutip dari Hartono²⁹, berikut sepuluh atribut yang digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas dan jasa layanan perpustakaan :

1. Ketepatan waktu layanan
2. Akurasi layanan, maksudnya berkaitan dengan reliabilitas layanan dan bebas dari kesalahan-kesalahan
3. Kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan layanan
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pengguna
5. Kelengkapan, berkaitan dengan lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan komplementer
6. Kemudahan mendapat layanan berkaitan dengan banyaknya outlet, banyaknya petugas yang melayani seperti kasir, staf administrasi

²⁹Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi*, Yogyakarta (2016) hal.148

dan lainnya, banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data dan lain-lain

7. Variasi model layanan
8. Layanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas dan permintaan khusus
9. Kenyamanan dalam memperoleh , menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dalam bentuk lain
10. Atribut pendukung layanan lainnya, seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain.

Perpustakaan harus dapat memberikan layanan yang bernilai bagi pengguna informasi. Usaha yang dapat dilakukan pengelola informasi untuk dapat memuaskan pemustaka adalah dengan memberikan pelayanan yang proaktif, inovatif, dan trend tuntutan kebutuhan pengguna, yang dikenal dengan layanan prima (*Excellent service*).

C. Hambatan di Perpustakaan

1. Pengertian Hambatan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Hambatan merupakan suatu keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran, kekuatan yang memaksa pembatalan pelaksanaan suatu kegiatan.³⁰

³⁰ E. Aminuddin Aziz (Kemendikbud), “*Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring*,” 2020.

Selain itu, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) juga menyatakan bahwa “hambatan dan hambatan dapat diartikan sebagai berbagai hal yang dapat menghalangi seseorang, kelompok, atau organisasi untuk mencapai tujuannya. Sehingga dibutuhkan berbagai cara untuk mengatasi masalah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.³¹

Jadi hambatan merupakan suatu hal atau keadaan yang menghalangi, membatasi ataupun mencegah tercapainya tujuan sehingga tujuan yang diinginkan terancam gagal dicapai..

Selain itu Oemar Hamalik dalam bukunya mengatakan hambatan adalah segala sesuatu yang menghalangi, merintang, menghambat yang ditemukan oleh manusia atau individu dalam menjalani kehidupan dan terjadi secara silih berganti, sehingga menjadi suatu rintangan seseorang dalam mencapai tujuannya.³²

Jadi, dengan adanya hambatan maka setiap kegiatan yang dilakukan akan menjadi terhalang bahkan tidak dapat terlaksana. Hambatan adalah faktor atau yang membatasi, menjadi penghalang dan mencegah tercapainya suatu sasaran, sehingga suatu kegiatan terancam gagal pelaksanaannya.

³¹ *ibid.*

³² Oemar Hamalik, *Psikologi Belajar Mengajar* (Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2019). hal.72

2. Hambatan di Perpustakaan

1) Hambatan Operasional Koleksi

Kendala operasional koleksi adalah suatu hambatan ataupun kendala yang menghambat beroperasinya koleksi perpustakaan sebagaimana mestinya³³. Hambatannya sebagai berikut :

- a) Kurangnya Tenaga pengelola perpustakaan
- b) Kurangnya sarana penunjang untuk koleksi
- c) Dana yang kurang
- d) Ketersediaan koleksi yang masih sangat minim
- e) Publikasi koleksi yang kurang

2) Hambatan Operasional Perpustakaan

Hambatan operasional perpustakaan yaitu suatu rintangan yang menghambat berlangsungnya kegiatan di perpustakaan sebagaimana mestinya. Adapun hambatan seperti hal-hal berikut:³⁴

- b) Tenaga perpustakaan yang kurang
- c) Kurangnya Fasilitas perpustakaan yang memadai
- d) Dana minim
- e) Letaknya gedung perpustakaan tidak mudah dijangkau karena tidak sentral dan strategis. Perpustakaan umum harus berada dekat

³³ Skripsi Devi Mailiyani, *Kendala Kepala Perpustakaan Dalam Pengembangan Koleksi Dan Perpustakaan Sekretariat Daerah Aceh*, (Aceh : 2018) hal.19

³⁴ *Ibid.* hal.21.

dengan kegiatan masyarakat, misalnya, toko-toko dan pusat-pusat kebudayaan³⁵,

- f) Jumlah koleksi tidak sebanding dengan jumlah pemustaka

Berbagai hambatan diatas akan menghalangi kegiatan pelayanan yang berlangsung di perpustakaan. Hal ini jika terjadi dalam jangka panjang maka akan berimbas pada citra perpustakaan itu sendiri. Perpustakaan dianggap tidak mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka.

3 Faktor-Faktor Rendahnya Penggunaan Perpustakaan

Adapun faktor-faktor penyebab rendahnya penggunaan perpustakaan menurut David Sianturi, antara lain :

- 1) Layanan perpustakaan

Layanan perpustakaan serta promosi perpustakaan. Sutarno mengatakan bahwa tenaga pengelola perpustakaan adalah salah satu alasan yang membuat pemustaka tidak ingin mengunjungi perpustakaan. Perpustakaan harusnya memiliki tenaga perpustakaan yang selalu siap dan berada di perpustakaan jika pemustaka membutuhkan bantuan.

Semua pemustaka selalu menginginkan pelayanan terbaik dari perpustakaan sehingga setiap kebutuhannya akan informasi selalu terpenuhi.³⁶ Jika kebutuhan pemustaka akan informasi terpenuhi maka

³⁵ Christie Koonts, *Layanan Perpustakaan Umum Publikasi IFLA 147, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*, vol. 2, 2018.

³⁶ David Sianturi, "Faktor-Faktor Rendahnya Penggunaan Perpustakaan SMA Negeri 1 Medan," *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, vol. 1, 2021, Hal.10

dapat dikatakan layanan perpustakaan itu baik, dan begitu pula sebaliknya jika kebutuhan informasi pemustaka tidak terpenuhi maka layanan dapat dikatakan belum baik.

2) Sarana dan Prasarana Perpustakaan.

Sarana dan Prasarana yang baik dan lengkap mempengaruhi mempengaruhi pemustaka untuk datang ke perpustakaan begitu pula sebaliknya jika prasarana di perpustakaan tidak baik maka pemustaka tidak tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan. Yang termasuk kedalam sarana perpustakaan adalah perabot kerja, perabot penyimpanan, peralatan multimedia dan perlengkapan lain.

3) Koleksi Perpustakaan.

Koleksi yang kurang memadai dan tidak sesuai kebutuhan juga menjadi faktor yang membuat pemustaka untuk malas berkunjung ke perpustakaan.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

A. Bentuk Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan menjelaskan objek yang dibahas sesuai dengan kenyataan yang terjadi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong. Penelitian ini termasuk dalam penelitian deskriptif kualitatif. Metodologi kualitatif adalah studi yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk bahasa tertulis atau lisan orang dan perilaku yang dapat dipahami. Pendekatan ini menggambarkan latar belakang dan individu secara keseluruhan. Oleh karena itu, dalam hal ini variabel atau hipotesis tidak boleh memisahkan individu atau organisasi, tetapi harus dianggap sebagai bagian dari keseluruhan.³⁷ Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

Penelitian ini dilakukan dengan mendeskripsikan keadaan sebenarnya yang terjadi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam hal hambatan pelayanan kepada pemustaka, yaitu dengan cara mendeskripsikan hasil dari data-data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara ataupun dokumentasi yang didapat pada saat penulis terjun ke lapangan.

³⁷ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006). hal.4

B. Objek Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi pada penelitian ini adalah tenaga pengelola Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong diantaranya adalah kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong, satu orang kepala perpustakaan dan satu orang pustakawan. Penulis mengambil tempat penelitian ini sebagai objek adalah untuk mengetahui apa saja hambatan yang dihadapi oleh Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

C. Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong, Jl. Merdeka Nomor 47 Curup, Rejang Lebong

D. Sumber Data

Sumber data yang ada dalam penelitian deskriptif kualitatif terdiri dari dua yaitu :

a. Data Primer

Data primer adalah data utama yang didapat oleh peneliti dari sumber utama baik dari individu atau kelompok seperti hasil wawancara yang digunakan oleh peneliti.³⁸ yang menjadi data primer adalah hasil wawancara, hasil jajak pendapat, hasil observasi dan hasil diskusi terkhusus. Data primer akan didapatkan dari hasil wawancara dengan kepala dinas, kepala perpustakaan dan pustakawan, hasil pengamatan di

³⁸ Husein Umar, *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009).

lapangan, dan lain-lain. Teknik penetapan informan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu cara penentuan informan yang ditetapkan secara sengaja atas dasar kriteria data pertimbangan tertentu yaitu menimbang dan mengamati bahwa informan yang menguasai dan memahami mengenai layanan yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong adalah Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong, Kepala Bagian Perpustakaan dan pustakawan. Sedangkan tenaga perpustakaan lainnya tidak memahami mengenai layanan perpustakaan.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data yang berkaitan dengan penelitian yang dibahas selain data primer berupa buku, jurnal, artikel, dan data terkait untuk mendukung penelitian. Sumber data sekunder pada penelitian ini adalah buku pedoman pengelolaan perpustakaan daerah, buku laporan tahunan dan artikel terkait.

E. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Observasi

Proses yang dilakukan untuk mendekatkan antara peneliti dengan orang yang akan di teliti serta kondisi lingkungan yang ditelitinya dinamakan dengan observasi. Dalam hal ini peneliti dapat terjun ke lingkungan yang ditelitinya yang dikenal dengan istilah observasi

partisipatif. Dalam penelitian ini peneliti melakukan pengamatan mengenai kejadian, peristiwa, dan sejenisnya disertai dengan daftar yang perlu diobservasi.

Pengertian psikologik mengatakan observasi atau pengamatan, meliputi berbagai kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indra (observasi langsung).³⁹

Observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang terjadi pada subjek penelitian. Dalam hal ini, bagaimana penulis melakukan pengamatan langsung bagaimana kondisi yang terjadi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong khususnya dalam hal pelayanan pemustaka dengan cara mengamati proses pada saat petugas perpustakaan melakukan kegiatan pada layanan teknis maupun layanan pengguna.

2. Wawancara

Wawancara atau disebut juga dengan kuesioner lisan merupakan proses dialog antara pewawancara dengan terwawancara untuk memperoleh informasi.⁴⁰ Wawancara adalah percakapan antara pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan terwawancara yang menjawab pertanyaan.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara rinci (mendalam). Artinya, pewawancara mengajukan

³⁹ Abu & Narbuko Achmadi, ,” *Teori Metodologi Penelitian*, Jakarta,2011. hal.1–21.

⁴⁰ *Ibid*, hal 21.

beberapa pertanyaan kepada responden. Wawancara dilakukan secara langsung dengan subjek penelitian yaitu kepala dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong, satu orang kepala perpustakaan dan satu orang pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang mengambil data dari buku, internet, atau dokumen lain yang dapat mendukung penelitian yang sedang berlangsung. Dokumen adalah catatan peristiwa masa lalu. Ketika menerapkan metode dokumentasi, peneliti melihat benda-benda tertulis seperti buku, majalah, buku harian, catatan tahunan dan lain-lain.⁴¹

Peneliti mengumpulkan dokumen berupa tulisan, foto (gambar), atau karya monumental seseorang. Dalam hal ini peneliti menggunakan dokumen berupa pembukuan catatan kunjungan perpustakaan tahunan selama tiga tahun terakhir dan data anggota perpustakaan.

F. Teknik Analisis Data

Dari hasil wawancara, data yang diperoleh pada beberapa tahapan dari catatan lapangan dan sumber lain akan disiapkan untuk dianalisis. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif. Artinya, menganalisis data yang dikumpulkan, menjelaskan secara lengkap, menarik kesimpulan, dan menemukan hambatan yang ada di Perpustakaan Umum

⁴¹ *Ibid*, hal 21.

Kabupaten Rejang Lebong dalam melayani penggunanya. Teknik analisis data yang digunakan adalah antara lain :

a. Reduksi Data

Mereduksi data atau mengurangi data berarti penulis meringkas, memfokuskan hal-hal yang dianggap penting, mencari tema dan pola serta menghilangkan yang tidak perlu. Tujuannya untuk mempermudah data yang diperoleh dalam pencarian data pada saat dilapangan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi terstruktur yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan. Penyajian data dilakukan untuk dapat melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu.

c. Kesimpulan atau Verifikasi

Tahapan terakhir dalam teknik analisis data adalah kesimpulan atau verifikasi. Pada tahapan ini peneliti memaparkan kesimpulan dari data yang telah diperoleh. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memahami data yang diperoleh dengan mencari hubungan, persamaan, atau perbedaan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

1. Kondisi Objektif Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

2. Sejarah Singkat Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

Sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan di bidang perpustakaan dan kearsipan, Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong mempunyai 2 (dua) gedung yaitu Gedung Perpustakaan Daerah yang mempunyai luas tanah 720 m² berada di Jalan Merdeka No. 51 Curup, sedangkan gedung Arsip Daerah yang menempati gedung dua lantai di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Rejang Lebong Jalan S. Sukawati No. 52 Curup.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 tahun 2007 tentang Organisasi dan Perangkat Daerah, maka kedua lembaga tersebut digabung menjadi satu yakni menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Terbentuknya Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Nomor 3 Tahun 2008 merupakan tindak lanjut dari penetapan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 tentang organisasi dan perangkat daerah. Hal tersebut ditindaklanjuti pula dengan Surat Keputusan Bupati Rejang Lebong No. 820/14/ KEP/bag.9/2009 tanggal 28 Januari 2009 dan diperbaharui dengan Peraturan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Nomor 12 Tahun 2009.

3. Visi dan Misi

Adapun Visi dan Misi Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

a. Visi :

“Menciptakan dan mengembangkan masyarakat gemar membaca dan terciptanya pengelolaan arsip yang baik”

Penjelasan :

- 1) Menciptakan dan mengembangkan masyarakat gemar membaca merupakan cikal bakal terciptanya manusia yang dapat mengembangkan pola pikir yang berpendidikan dengan memanfaatkan bahan pustaka yang ada di perpustakaan.
- 2) Dengan adanya penataan dan pengelolaan arsip yang baik dapat melestarikan dan memberdayakan arsip sebagai bukti akuntabilitas dan memori koleksi dan jati diri bangsa serta warisan nasional

b. Misi :

Untuk mencapai visi di atas, Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong menetapkan misi sebagai berikut :

- a) Mewujudkan kebiasaan membaca sejak usia dini
- b) Mendukung pendidikan baik secara perorangan maupun pendidikan formal pada semua jenjang
- c) Menyediakan akses terhadap segala macam informasi kepada masyarakat
- d) Memberi kemudahan kepada masyarakat pengguna informasi dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilan

- e) Memberdayakan arsip sebagai tulang punggung manajemen pemerintahan dan pembangunan
- f) Memberdayakan arsip sebagai bukti akuntabilitas kerja aparatur Negara.

1. Struktur Organisasi Perpustakaan

Organisasi perpustakaan yang terbentuk tentunya memerlukan penerapan manajemen perpustakaan yang meliputi bagan struktur organisasi yang relevan, perangkat dan fungsi perpustakaan yang sesuai. Diagram struktur organisasi perpustakaan menunjukkan struktur dan isi ruang lingkup organisasi perpustakaan serta menggambarkan letak fungsi, beserta peran atau kewajiban masing-masing fungsi, hubungan kerja, dan tanggung jawab yang jelas.

Landasan pembuatan struktur organisasi adalah :

- a. Undang-Undang No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- b. Keputusan Rapat 31 Mei 2022

Gambar 4.1 Bagan Struktur Organisasi Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong



4. Tugas dan Fungsi Bidang Perpustakaan

1) Tugas Pokok :

Bidang Perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Kepala Dinas menyusun, menyiapkan, mengkoordinasikan, perencanaan dan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelayanan administrasi deposit, akuisisi dan pengolahan bahan pustaka, pelayanan informasi dan kerjasama serta pengembangan sumber daya perpustakaan.

2) Fungsi :

- a) Pelaksanaan penyusunan dan pengembangan kebijakan teknis perencanaan dan program kerja pada Bidang Perpustakaan
- b) Pelaksanaan upaya peningkatan pelayanan publik di Bidang Perpustakaan
- c) Pelaksanaan perencanaan, pembinaan, pengembangan, pemberdayaan, pemantauan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan deposit, akuisisi dan pengelolaan bahan pustaka
- d) Pelaksanaan perencanaan, pembinaan, pengembangan, pemberdayaan, pemantauan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan pelayanan informasi dan kerjasama
- e) Pelaksanaan perencanaan, pembinaan, pengembangan, pemberdayaan, pemantauan dan pengendalian pelaksanaan kegiatan pengembangan sumber daya perpustakaan
- f) Pelaksanaan kebijakan daerah dalam penerapan standarisasi pelaksanaan deposit, akuisisi dan pengelolaan bahan pustaka, pelayanan informasi dan kerjasama, dan pengembangan sumber daya perpustakaan
- g) Pelaksanaan rekomendasi teknis pada Bidang Perpustakaan
- h) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas Bidang Perpustakaan
- i) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan

5. Sarana dan Prasarana

Sebuah tata ruang perpustakaan biasanya tidak bisa dipisahkan dari aspek peralatan dan perlengkapan yang ada. Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong memiliki sarana dan prasarana sebagai berikut :

Tabel 4.1.Daftar Inventaris Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

No	Sarana dan rasarana	Jumlah
1.	Ruang Koleksi	3
2.	Ruang Baca	3
4.	Ruang Kerja	3
5.	Ruang WC	2
6.	Halaman Parkir	1
9.	Meja Baca	10
10.	Kursi/Bangku	27
11.	Meja Sirkulasi	1
12.	Lemari	5
13.	Rak Buku	8
14.	Rak Surat Kabar	1
15.	Lemari Katalog	1
16.	Lemari Penitipan Barang	5 pasang
17.	Kursi/meja kerja	5
18.	Papan Pengumuman	1
19.	TV 18 inci	1
20.	Komputer	7

21.	Filling Cabinet	5
22.	Kendaraan Dinas	5
23.	Internet	1

6. Kegiatan Operasional

Keaktifan petugas perpustakaan dalam mengelola sebuah perpustakaan menjadi tolak ukur kelancaran kegiatan yang ada di perpustakaan. Peran perpustakaan adalah meningkatkan penyebaran informasi dan pengetahuan masyarakat. Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong merupakan perpustakaan yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat Rejang Lebong. Layanan yang diberikan sama seperti layanan yang ada di perpustakaan pada umumnya, yaitu pemustaka dapat menggunakan kartu anggota untuk melakukan berbagai transaksi di perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong.

Masyarakat yang telah menjadi anggota perpustakaan dapat melakukan peminjaman yaitu maksimal dua buku dengan waktu peminjaman paling satu minggu dan jika ingin diperpanjang maka diberikan tambahan waktu satu minggu dengan catatan buku tersebut tidak dipesan oleh anggota perpustakaan yang lainnya. Adapun koleksi yang tidak bisa dipinjam keluar perpustakaan dan hanya dapat dibaca ditempat yaitu koleksi referensi antara lain kamus, ensiklopedi, surat kabar, majalah dan tabloid. Kegiatan operasional perpustakaan dibuka selama delapan jam per hari mulai dari pukul 08.00-16.00 WIB.

B. Hasil Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dilakukan dalam penelitian ini maka peneliti memaparkan hasil penelitian dimulai dari hambatan yang terjadi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong serta bagaimana solusi untuk mengatasi hambatan yang terjadi.

1. Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka

Layanan merupakan hal yang pasti ada di perpustakaan. Menurut Sutarno layanan di perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang berbeda-beda, baik dalam hal layanan informasi maupun penggunaan jangkauan akses yang sangat luas ke berbagai fasilitas dan fasilitas yang dapat digunakan pengguna secara efektif dan efisien. Tujuannya untuk memenuhi berbagai kebutuhan pemustaka.

Menurut pengamatan langsung dan wawancara penulis dengan beberapa narasumber di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong terdapat beberapa hambatan yang terjadi yang menghambat perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka baik dalam layanan teknis maupun layanan pengguna diantaranya adalah hambatan dana atau anggaran, kurangnya sumber daya manusia (SDM), koleksi, serta sarana dan prasarana.

b. Hambatan Layanan Teknis

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti kepada narasumber di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong bahwa

terdapat beberapa informasi mengenai kendala yang menghambat dalam beroperasinya layanan teknis, diantaranya :

Kepala Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong bapak Bambang Budiono, mengatakan :

“Kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan teknis adalah kurangnya tenaga ahli di bidang perpustakaan, seharusnya setiap dinas perpustakaan minimal ada 5 tenaga perpustakaan karena untuk mengolah bahan pustaka mulai dari pengadaan, penginputan sampai dengan penyajian bahan pustaka memerlukan tenaga ahli di bidang perpustakaan. Selain itu, masalah anggaran untuk kegiatan sekitar 500 juta per tahun dan anggaran tersebut harus dibagi dalam berbagai kegiatan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong. Anggaran sebesar itu harusnya hanya cukup untuk pengadaan koleksi saja jika berpedoman dengan Standar Nasional perpustakaan Kabupaten/Kota sesuai aturan Perpustakaan Nasional sedangkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan teknis juga kurang memadai”⁴²

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi pada layanan teknis adalah kurangnya anggaran baik untuk pengadaan bahan pustaka ataupun melengkapi sarana dan prasarana, hambatan selanjutnya adalah sumber daya manusia juga kurang jadi untuk mengolah bahan pustaka mulai dari pengadaan bahan pustaka hingga pengolahan bahan pustaka hingga siap untuk dilayankan kepada pemustaka menjadi terhambat. Setiap Perpustakaan Daerah harusnya memiliki minimal lima pustakawan.

Hal serupa juga dikemukakan oleh Kepala Bidang Perpustakaan, peneliti melakukan wawancara kepada Ibu Esnalianti, sebagai berikut :

⁴² BB (Kepala Dinas), *wawancara*, senin 25 April 2022

“Kalau untuk kendala pada layanan teknis yang pertama adalah masalah anggaran, karena untuk berkegiatan menjalankan setiap program anggaran sangat berpengaruh termasuk dalam proses pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Anggaran pasti untuk setiap tahunnya tidak menentu bahkan dalam tiga tahun terakhir anggaran untuk pengadaan bahan pustaka dan untuk berbagai kegiatan diberhentikan sementara karena pandemi covid akibatnya tidak ada koleksi terbaru. Selanjutnya adalah masalah SDM, butuh SDM yang memang menguasai, sebenarnya untuk tingkat kabupaten minimal ada lima tenaga pustakawan sedangkan lulusan ilmu perpustakaan masih sangat minim. Saat ini pustakawan yang aktif hanya 1 orang.”⁴³

Berdasarkan keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa ada dua kendala yang menghambat layanan teknis yaitu kurangnya anggaran untuk pengadaan bahan pustaka. Selain itu Sumber Daya Manusia (SDM) juga kekurangan harusnya untuk perpustakaan tingkat kabupaten minimal ada lima pustakawan, sedangkan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong hanya ada satu pustakawan, hal ini jauh sekali dari standar Standar Nasional perpustakaan Kabupaten/kota sesuai dengan ketentuan Perpustakaan Nasional.

Ibu Sunarsih selaku pustakawan juga mengatakan hal yang sama sebagai berikut :

“Kendala yang terjadi pada layanan teknis adalah kurangnya tenaga IT untuk mengontrol server yang sering eror dan tenaga pustakawan dalam mengolah bahan pustaka, sarana dan prasarana belum memadai, komputer sering eror, tenaga IT yang ahli tidak ada sehingga untuk mengolah bahan pustaka ke dalam sistem mengalami hambatan”⁴⁴

⁴³ EL (Kepala Bidang), *wawancara*, senin 25 April 2022

⁴⁴ SN (Pustakawan), *wawancara*, selasa 26 April 2022

Keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa ada dua hambatan yang terjadi dalam layanan teknis yaitu kurangnya SDM antara lain tidak ada tenaga IT yang bisa mengatasi seringnya terjadi gangguan pada sistem dan kurangnya pustakawan dalam proses pengolahan bahan pustaka sehingga proses pengolahan bahan pustaka menjadi lambat dan terhambat. Selain itu, sarana dan prasarana juga kurang memadai.

c. Hambatan Layanan Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan kepada narasumber terdapat beberapa kendala yang menghambat beroperasinya layanan pengguna di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Layanan pengguna yang tersedia antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi dan layanan administrasi dan layanan perpustakaan keliling. Hambatan yang terjadi adalah sebagai berikut :

Kepala Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong bapak Bambang Budiono, S.E mengatakan :

“Untuk layanan pengguna banyak ditemukan hambatan misalnya pada layanan sirkulasi perlengkapan dan peralatan untuk penelusuran informasi kurang memadai, OPAC tidak ada, dan tempat dapat dikatakan belum layak untuk tingkat kabupaten, untuk layanan referensi kendalanya adalah keterbatasan anggaran untuk pengadaan koleksi baru, untuk layanan administrasi berjalan dengan lancar karena prosesnya dilaksanakan dengan terstruktur dan yang terakhir untuk layanan perpustakaan keliling kendalanya adalah minat baca pemustaka kurang karena sekarang sudah banyak menggunakan gadget ditambah lagi dengan pandemi covid beberapa tahun terakhir sehingga layanan perpusling berhenti sementara”⁴⁵

⁴⁵ BB (Kepala Dinas), *wawancara*, senin 25 April 2022

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi pada layanan pengguna antara lain :

- 1) Layanan Sirkulasi, hambatan yang terjadi pada layanan sirkulasi adalah sarana dan prasarana yang kurang memadai antara lain tidak ada OPAC, komputer yang baru menerapkan sistem otomatisasi sering eror sehingga proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka sering dilakukan secara manual.
- 2) Layanan Referensi, hambatan yang terjadi pada layanan referensi adalah kurangnya koleksi-koleksi terbaru dikarenakan anggaran untuk pembelian buku tidak ada dan tidak menentu.
- 3) Layanan Administrasi, berjalan dengan lancar karena prosesnya dilakukan secara terstruktur
- 4) Layanan Perpustakaan Keliling, hambatan yang terjadi adalah kurangnya minat baca pemustaka saat adanya kegiatan perpustakaan keliling. Selain itu, kegiatan perpustakaan keliling sempat berhenti beroperasi karena pandemi covid.

Selain itu, Kepala Bidang Perpustakaan Ibu Esnaliani juga memaparkan beberapa kendala yang terjadi pada layanan pengguna, sebagai berikut :

“Hambatan yang terjadi pada layanan pengguna diantaranya adalah, kendala pada layanan sirkulasi adalah Sumber Daya Manusia yang kurang memahami dalam proses peminjaman dan pengembalian dengan sistem otomatisasi, tenaga yang ditempatkan di perpustakaan banyak yang tidak paham. Tidak ada tenaga yang diberdayakan, jadi seadanya. Selanjutnya adalah masalah server tidak ada tenaga IT yang mengolah dan juga banyak gangguan yang terjadi pada server misalnya masalah kabel LAN, server sering mati hidup. Tenaga servis dari luar belum datang-datang. Hambatan pada layanan referensi adalah koleksi belum

bertambah, koleksi terbatas, pengadaan terakhir ditahun 2018. Layanan administrasi bisa dikatakan berjalan dengan lancar. Layanan perpustakaan keliling kendalanya selama pada masa pandemi tidak ada anggaran jadi tidak beroperasi, mungkin setelah ini akan beroperasi kembali”.⁴⁶

Berdasarkan pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa hambatan yang terjadi pada layanan pengguna antara lain :

- a. Layanan Sirkulasi, hambatannya adalah kurangnya tenaga pustakawan dalam pelayanan sirkulasi, tidak ada tenaga IT yang mengolah sistem otomasi perpustakaan dan sering terjadi eror. Kurangnya sarana dan prasarana juga menghambat layanan sirkulasi
- b. Layanan referensi, koleksi belum bertambah masih banyak koleksi lama karena pengadaan terakhir dilakukan pada tahun 2018
- c. Layanan Administrasi, berjalan dengan lancar karena pelaksanaannya sesuai prosedur
- d. Layanan Perpustakaan Keliling, hambatannya adalah tidak ada anggaran operasional pada masa pandemi

Selanjutnya menurut pemaparan Ibu Sunarsih mengatakan sebagai berikut:

“Hambatan yang terjadi pada layanan pengguna antara lain pada layanan sirkulasi hambatannya adalah server yang sering gangguan jadi saat proses peminjaman dan pengembalian susah mnggunakan sistem jadi terkadang masih manual. Lalu pada layanan referensi adalah koleksinya masih sangat kurang dan banyak koleksi-koleksi lama. Selanjutnya berjalan lancar untuk layanan administrasi. Yang terakhir untuk layanan perpustakaan keliling hambatan yang dihadapi adalah dana operasional yang tidak menentu, bahkan pada masa pandemi semua dana di berhentikan dan untuk koleksi yang dilayankan juga kurang dan banyak koleksi-koleksi lama”.⁴⁷

⁴⁶ EL (Kepala Bidang), *wawancara*, senin 25 April 2022

⁴⁷ SN (Pustakawan), *wawancara*, selasa 26 April 2022

Berdasarkan penjelasan diatas maka kita dapat mengetahui bahwa :

- 1) Layanan Sirkulasi, Sarana dan Prasarana yang menghambat antara server sering eror dan tidak ada tenaga yang memahami IT sehingga sering menggunakan sistem manual
- 2) Layanan Referensi, koleksi masih sangat kurang
- 3) Layanan Administrasi, berjalan dengan lancar karena pelaksanaan sesuai prosedur
- 4) Layanan Perpustakaan Keliling, tidak ada dana operasional terutama pada masa pandemi

Berdasarkan hasil wawancara di atas maka dapat disimpulkan bahwa kendala yang terjadi pada layanan pengguna adalah kurangnya sarana dan prasarana, koleksi yang belum memadai, SDM yang kurang baik itu tenaga IT dan tenaga pustakawan. SDM serta sarana dan prasarana merupakan hal penting yang harus ada di perpustakaan terutama dalam melayani pengguna. Jika terdapat hambatan didalamnya maka pelayanan yang diberikan tidak akan maksimal.

2. Solusi dari Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong Dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka

Layanan di perpustakaan merupakan tolak ukur minat kunjungan pemustaka. Perpustakaan yang memiliki layanan yang baik dan memuaskan maka akan sering dikunjungi pemustaka. Hasrina dalam jurnalnya mengatakan pelayanan yang ada di perpustakaan memberikan bantuan, fasilitas, dan penunjukan untuk mempermudah pemustaka dalam memperoleh informasi

yang dibutuhkan secara cepat dan mudah.⁴⁸ Maka pengelola perpustakaan hendaknya menyajikan layanan yang cepat, tepat dan mudah yaitu dengan cara mencari solusi terhadap hambatan yang terjadi. Solusi-solusi yang diharapkan dapat mengatasi berbagai kendala yang menghambat perpustakaan dalam memberikan layanan kepada pemustaka sehingga akan menyajikan pelayanan perpustakaan yang berkualitas. berikut solusi yang dapat dilakukan oleh Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong agar dapat meminimalisi setiap hambatan dalam memberikan layanan.

a. Dana/Anggaran

Solusi untuk masalah dana/anggaran menurut Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong, Bapak Bambang Budiono mengatakan :

“Kalau untuk solusi masalah dana/anggaran maka pemerintah harus lebih memperhatikan dan mendukung kemajuan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong. Tidak hanya dukungan moral tetapi juga dukungan material yaitu dengan menambah anggaran untuk Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong sesuai dengan Standar yang telah ditentukan oleh Perpustakaan Nasional”.⁴⁹

Selain itu Ibu Esnianti selaku Kepala Bidang Perpustakaan juga mengatakan :

“Solusinya adalah kami akan datang ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Bengkulu untuk menanyakan bagaimana solusi dari berbagai permasalahan yang terjadi dan juga meminta untuk menambah anggaran untuk mewujudkan perpustakaan yang lebih baik lagi”.⁵⁰

⁴⁸ Hasrina, “Sistem Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Darah Provinsi Sulawesi Tenggara” (Kendari:2013) 1–8.

⁴⁹ BB (Kepala Dinas), wawancara, senin 25 April 2022

⁵⁰ EL (Kepala Bidang), wawancara, senin 25 April 2022

Menurut penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa solusi dari masalah anggaran adalah penambahan anggaran dan dukungan dari pemerintah baik moral maupun material. Anggaran merupakan faktor utama dalam menggerakkan kinerja di perpustakaan.

b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Dalam mengelola perpustakaan agar terorganisasi secara sistematis tentu saja memerlukan tenaga ahli di bidangnya. Akan tetapi kenyataannya hanya ada 1 orang pustakawan yang berada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong. Karena tugas dan tanggung jawab di perpustakaan sangat banyak maka tidak mungkin hanya ada satu orang yang bisa mengolahnya.

Menurut Kepala Bagian Perpustakaan Ibu Esnaliani mengatakan :

“Untuk mengatasi kurangnya pustakawan dan Tenaga IT adalah meminta tenaga tambahan kepada pemerintah. Selain itu juga mengadakan bimtek (bimbingan teknis) untuk tenaga perpustakaan yang belum paham dan mengikuti pelatihan-pelatihan tentang pelayanan perpustakaan”⁵¹

Sedangkan menurut Ibu Sunarsih selaku pustakawan mengatakan :

“Solusinya adalah melakukan pengajuan SDM dan ini sudah diajukan, dan masih menunggu”⁵²

Menurut kedua pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwa solusi mengenai kurangnya SDM adalah pengajuan permintaan SDM kepada pemerintah.

c. Koleksi

Koleksi yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong koleksi sudah banyak dan mencapai 20.000 judul. Akan tetapi koleksi

⁵¹ EL (Kepala Bidang), *wawancara*, senin 25 April 2022

⁵² SN (Pustakawan), *wawancara*, selasa 26 April 2022

tersebut banyak koleksi lama sehingga masyarakat kurang tertarik untuk menggunakannya. Untuk pengadaan sendiri terakhir dilakukan pada tahun 2018, jadi tidak ada koleksi-koleksi baru. Untuk solusinya adalah dengan menambah koleksi di perpustakaan. Menurut Ibu Esnaliani Kepala Bidang Perpustakaan :

“Solusinya dalah pemerintah melakukan penambahan anggaran untuk koleksi, dan juga meminta bantuan buku dari perpunas atau kerjasama ke pihak lain misalnya BI Corner, kami juga menerima jika ada pihak luar yang ingin menyumbang buku. Kalau untuk mengajukan dana untuk pengadaan belum memungkinkan karena prosesnya diatas sangat lambat dan juga jika ada dana maka keperluan juga sangat banyak”⁵³
Dari penjelasan diatas maka solusi untuk mengatasi permasalahan

koleksi adalah dengan melakukan pengadaan bahan pustaka, meminta bantuan buku baru dari Perpustakaan Nasional dan melakukan kerjasama kepada berbagai pihak serta menerima sumbangan-sumbangan buku.

Selain itu, Ibu Sunarsih juga mengatakan hal yang sama :

“Solusi untuk masalah koleksi sendiri adalah dengan melakukan pengadaan, selain itu juga bisa dengan melakukan kerjasama pihak luar misalnya dengan BMA (Badan Musyawarah Adat)”⁵⁴

Berdasarkan penjelasan di atas maka solusi dari permasalahan koleksi adalah dengan melakukan pengadaan dan melakukan kerjasama kepada berbagai pihak agar dapat melakukan tukar pinjam koleksi antar perpustakaan ataupun dapat menerima sumbangan-sumbangan buku.

⁵³ EL (Kepala Bidang), *wawancara*, senin 25 April 2022

⁵⁴ SN (Pustakawan), *wawancara*, selasa 26 April 2022

d. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana yang tersedia di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong masih banyak kekurangan misalnya tidak adanya Komputer OPAC jadi proses pencarian informasi belum efektif. Selain itu koleksi yang tersedia juga masih dinilai kurang karena banyak koleksi lama. Gedung juga masih dapat dikatakan sederhana. Solusi yang diperlukan untuk melengkapi sarana dan prasarana yang dikatakan oleh Ibu Esnalianti selaku Kepala Bidang Perpustakaan adalah :

“Untuk mengatasi kurangnya sarana dan prasarana maka solusinya adalah dengan meminta bantuan anggaran ataupun berbentuk barang kepada pemerintah, selain itu juga bisa meminta bantuan pihak luar, seperti BI corner”⁵⁵

Hal yang sama juga disampaikan oleh ibu Sunarsih selaku Pustakawan :

“solusinya adalah dengan melakukan pengajuan sarana dan prasarana, lalu menginstall OPAC dan melakukan perbaikan server”⁵⁶

Dari penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi masalah kurangnya sarana dan prasarana adalah dengan meminta anggaran dan bantuan prasarana kepada pemerintah sesuai dengan kebutuhan yang diperrlukan perpustakaan, lalu melakukan penginstalan OPAC, dan perbaikan server dan menggunakan sistem otomasi perpustakaan yang telah ada.

⁵⁵ EL (Kepala Bidang), *wawancara*, senin 25 April 2022

⁵⁶ SN (Pustakawan), *wawancara*, selasa 26 April 2022

C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan dapat diketahui bahwa terdapat hambatan dalam memberikan layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong baik layanan teknis maupun layanan pengguna, diantaranya :

Pertama, anggaran/dana yang masih kurang. Setiap kegiatan di perpustakaan memerlukan dana. Menurut observasi dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa dana yang dialokasikan untuk perpustakaan untuk kegiatan perpustakaan pada masa pandemi (COVID-19) diberhentikan sedangkan dana yang dialokasikan untuk perpustakaan pada tahun 2022 hanya sebesar Rp.65.000.000. Tidak ada dana untuk pengadaan bahan pustaka maupun pembelian sarana dan prasarana. Hal ini sangat tidak sesuai dengan Standar Nasional Perpustakaan Kabupaten/Kota yang menjelaskan bahwa perpustakaan untuk jumlah penduduk 200.000 jiwa pengadaan koleksi paling sedikit menggunakan anggaran Rp.500.000.000 per tahun.

Kurangnya dana yang dialokasikan untuk perpustakaan berimbas pada setiap kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan mulai dari proses pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, pelestarian bahan pustaka hingga menyajikannya kepada pemustaka. Dana yang diberikan sangat jauh dari harapan sehingga berimbas pada terhambatnya pelayanan di perpustakaan baik itu layanan teknis maupun layanan pengguna. Permasalahan ini sebenarnya bukan hanya dihadapi oleh perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong akan tetapi hampir setiap perpustakaan. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukakn oleh Rizki Romadon berjudul “Optimalisasi Peran Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber

Belajar Siswa SD Negeri 049 Desa Sungai Terap kecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi” yang mengatakan bahwa yang menjadi kendala besar di perpustakaan adalah masalah dana, jika dana di perpustakaan tidak mencukupi atau kurang maka perpustakaan perpustakaan tidak akan bisa berkembang apalagi jika mengandalkan dana dari Biaya Operasional Sekolah (BOS) saja.⁵⁷ Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Amin Saleh dan Aini dengan judul “Peran Pustakawan Dalam Mengontrol Pengolahan Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram” yang mengatakan bahwa dana atau anggaran menjadi kendala besar yang dihadapi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Mataram terutama dalam hal pengadaan bahan pustaka.⁵⁸ Jadi dapat disimpulkan bahwa dana atau anggaran sangat berpengaruh dalam keberlangsungan perpustakaan, kegiatan di perpustakaan tidak akan dapat berjalan dengan lancar apabila dana yang diberikan tidak mencukupi untuk memenuhi setiap kebutuhan perpustakaan.

Kedua, kurangnya sumber daya manusia (SDM). SDM yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ahli di bidang perpustakaan (pustakawan) hanya satu orang yang harusnya menurut ketentuan Perpustakaan Nasional bahwa perpustakaan tingkat Kabupaten/Kota minimal memiliki lima pustakawan. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutarno bahwa ada beberapa hal yang membuat pemustaka tidak ingin mengunjungi perpustakaan

⁵⁷ Skripsi Rizki Romadon, “*Optimalisasi Peran Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa Sd Negeri 049 Desa Sungai Terap kecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi*” (Jambi, 2020), hal.74

⁵⁸ Amin Saleh dan Hidayatul Aini, “*Peran Pustakawan Dalam Mengontrol Pengolahan Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram,*” *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)* 1, no. 1 (2019) hal.11

diantaranya adalah tenaga pengelola perpustakaan. Perpustakaan harus mempunyai tenaga perpustakaan yang selalu siap dan berada di perpustakaan jika pemustaka membutuhkan bantuan. Dengan ini dapat dikatakan bahwa pustakawan sangat berperan penting dalam pelayanan perpustakaan. Tak hanya tenaga pustakawan, tenaga IT juga tidak ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong. Sering terjadinya gangguan pada sistem otomasi perpustakaan mengakibatkan pengelola perpustakaan mengalami hambatan dalam melakukan setiap kegiatan .

Permasalahan ini relevan dengan penelitian yang dilakukakn oleh Devi Mailiyani yang berjudul “Kendala Kepala Perpustakaan Dalam Pengembangan Koleksi Dan Perpustakaan Sekretariat Daerah Aceh” tahun 2018. Dalam penelitian ini dikatakan bahwa keaktifan kepala perpustakaan dan petugas perpustakaan dalam mengelola sebuah perpustakaan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kelancaran kegiatan di perpustakaan.⁵⁹ Keaktifan pengelola perpustakaan harus diimbangi dengan keahlian yang dimiliki. Selanjutnya, Rizki Romadon dalam penelitiannya juga mengatakan bahwa kualitas layanan di perpustakaan ditentukan oleh peranan sumber daya manusia yang mengelolanya. Pustakawan adalah kunci hidupnya suatu perpustakaan. Pustakawan harusnya menjadi pihak yang berguna untuk kepercayaan publik dan sebagai mediator yang tetap antara sumber informasi dan penggunaannya.⁶⁰ Hal ini selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Amin Saleh dan Aini yaitu jumlah pustakawan

⁵⁹ Skripsi Devi Mailiyani, *Kendala Kepala Perpustakaan Dalam Pengembangan Koleksi Dan Perpustakaan Sekretariat Daerah Aceh*, (Aceh : 2018) hal.

⁶⁰ *Ibid*, hal.76

yang sedikit ditambah dengan kurangnya keahlian dari beberapa pengolah perpustakaan, menjadi hambatan dalam pengolahan bahan pustaka akibatnya kegiatan belum bisa dilakukan secara maksimal dan tertundanya proses pengolahan bahan pustaka yang memakan waktu lumayan lama.⁶¹

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SDM sangat berperan penting dalam menjalankan setiap kegiatan yang ada di perpustakaan. SDM yang dimaksudkan adalah yang memiliki kemampuan dalam bidang ilmu perpustakaan dan informasi. Berdasarkan tenaga pengelola (SDM) yang dimiliki oleh perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong maka belum dapat menggerakkan perpustakaan tersebut secara optimal terutama dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.

Ketiga, koleksi perpustakaan. Koleksi yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong koleksi sudah banyak dan mencapai 20.000 judul. Akan tetapi koleksi tersebut didominasi oleh koleksi lama sehingga masyarakat kurang tertarik untuk menggunakannya. Untuk pengadaan sendiri terakhir dilakukan pada tahun 2018, jadi tidak ada koleksi-koleksi baru. Kurangnya koleksi-koleksi terbaru dikarenakan anggaran yang dialokasikan untuk pembelian buku baru tidak ada.

Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh Reza Irhamsyah yang berjudul “Pemanfaatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Tangerang Wilayah Mauk” dari penelitiannya dikatakan koleksi masih belum dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan pemustaka merasa koleksi di

⁶¹ Amin Saleh dan Hidayatul Aini, “Peran Pustakawan Dalam Mengontrol Pengolahan Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)* 1, no. 1 (2019) hal.11

Perpustakaan Daerah Kabupaten Tangerang Wilayah Mauk kurang memenuhi kebutuhan pemustakanya.⁶² Selanjutnya penelitian Rizki Romadon yang mengatakan bahwa koleksi buku yang tersedia di perpustakaan belum mencukupi, sehingga tingkat pemanfaatan koleksi oleh siswa masih rendah.⁶³ Dan David Sianturi dalam penelitiannya mengatakan semua pemustaka selalu menginginkan pelayanan terbaik dari perpustakaan sehingga setiap kebutuhannya akan informasi selalu terpenuhi.⁶⁴

Jadi, dapat dikatakan bahwa perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memenuhi setiap kebutuhan pemustaka salah satunya adalah koleksi. Jika kebutuhan pemustaka akan informasi terpenuhi maka dapat dikatakan layanan perpustakaan itu baik, dan begitu pula sebaliknya jika kebutuhan informasi pemustaka tidak terpenuhi maka layanan dapat dikatakan belum baik.

Keempat, sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong masih banyak kekurangan misalnya tidak adanya Komputer OPAC jadi proses pencarian informasi belum efektif. Selain itu koleksi yang tersedia juga masih dinilai kurang karena didominasi koleksi lama. Gedung juga masih dapat dikatakan sederhana. Meja dan kursi untuk membaca masih sedikit, rak buku sedikit, tidak ada AC, keamanan juga masih kurang karena tidak adanya pagar pembatas di area halaman (parkir) dan tidak dilengkapi kamera CCTV sehingga rawan kemalingan.

⁶² Reza Irhamsyah, "*Pemanfaatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mauk,*" (Tengerang : 2012), hal.56

⁶³ *Ibid*, hal.76

⁶⁴ David Sianturi, "*Faktor-Faktor Rendahnya Penggunaan Perpustakaan SMA Negeri 1 Medan,*" *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, vol. 1, 2021, Hal.10

Kurangnya sarana dan prasarana di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong membuat pemustaka kurang tertarik untuk menikmati layanan yang disediakan. Hal ini relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh David Sianturi menyebutkan bahwa sarana dan prasarana yang baik dan lengkap mempengaruhi pemustaka untuk datang ke perpustakaan begitu pula sebaliknya jika prasarana di perpustakaan tidak baik maka pemustaka tidak tertarik untuk berkunjung ke perpustakaan.⁶⁵ Selanjutnya penelitian yang dilakukan Rizki Romadon Sarana dan prasarana di perpustakaan menjadi salah satu indikator yang dijadikan pengguna untuk menilai atau mengukur kinerja perpustakaan. Permasalahan sarana dan prasarana mempengaruhi penggunaan perpustakaan.⁶⁶

Peralatan yang baik, gedung yang indah, tata ruang yang rapi, serta fasilitas yang lengkap akan membuat pemustaka nyaman dan betah berada di perpustakaan. Jadi, sarana dan prasarana sangat mempengaruhi kenyamanan dan ketertarikan pemustaka untuk datang kembali ke perpustakaan.

Solusi yang Direkomendasikan

Setelah mengetahui berbagai hambatan yang dihadapi Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong maka hendaklah mencari solusi untuk mengatasi berbagai hambatan yang terjadi. Tjiptono dalam Banteng Prasojo (2016: 34) menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas layanan itu berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggannya. Untuk itu diperlukan suatu upaya

⁶⁵ David Sianturi, "Faktor-Faktor Rendahnya Penggunaan Perpustakaan SMA Negeri 1 Medan," *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*, vol. 1, 2021, hal.75

⁶⁶ *Ibid*, hal.76

perpustakaan untuk meningkatkan kualitas layanan dan mencari solusi terhadap hambatan-hambatan yang terjadi. Maka solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi berbagai hambatan adalah sebagai berikut :

a. Solusi Permasalahan Dana

Menurut observasi yang dilakukan peneliti anggaran yang diberikan kepada Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong sangat jauh dari ketentuan Perpustakaan Nasional. Solusi yang dapat dilakukan adalah dengan mengajukan penambahan anggaran dari pemerintah sesuai dengan ketentuan Perpustakaan Nasional. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Amin Saleh dan Aini yang mengatakan solusi untuk masalah anggaran sebaiknya perpustakaan dapat menambah jumlah anggaran dengan maksud agar dapat mencukupi kebutuhan alat dan bahan proses pengolahan bahan pustaka.⁶⁷ Dan penelitian yang dilakukan oleh Rizki Romadon yaitu permasalahan dana dapat diatasi dengan melakukan kerja sama kepada instansi ataupun mengajukan proposal dengan perusahaan-perusahaan yang berkaitan dengan perpustakaan.⁶⁸ Jadi penambahan dana dan kerjasama dengan instansi lain dapat mengatasi permasalahan dana.

Tak hanya itu, dukungan dari pemerintah sangatlah penting. Pelayanan perpustakaan yang berkualitas tidak akan terwujud jika pengelola perpustakaan bersama Pemerintah Daerah tidak saling bekerjasama. Pengelola Perpustakaan

⁶⁷ Amin Saleh dan Hidayatul Aini, "Peran Pustakawan Dalam Mengontrol Pengolahan Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram," *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)* 1, no. 1 (2019) hal.11

⁶⁸ Skripsi Rizki Romadon, "Optimalisasi Peran Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa Sd Negeri 049 Desa Sungai Terapkecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi" (Jambi, 2020), hal.74

Umum Kabupaten Rejang Lebong bersama dengan Pemerintah Daerah hendaknya untuk melakukan penyuluhan ke berbagai tempat untuk mengenalkan dan memberitahu masyarakat mengenai keberadaan dan eksistensi Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong sehingga masyarakat lebih mengenal dan mengetahui peran dan fungsi Perpustakaan Daerah. Selain itu, untuk memperoleh dana/anggaran perpustakaan juga dapat melakukan pengajuan proposal ke instansi lain, *open* donasi bagi masyarakat atau instansi yang ingin menyumbang dana ataupun sarana dan prasarana untuk membangun perpustakaan yang lebih baik lagi.

b. Solusi permasalahan SDM

Pustakawan yang bertugas di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong hanya ada satu orang dan tidak ada tenaga IT. Hal ini sangat jauh dari ketentuan perpustakaan nasional yaitu jumlah tenaga perpustakaan (pustakawan) yang berkualifikasi di bidang perpustakaan dan informasi paling sedikit 1 (satu) orang per 75.000 penduduk Kabupaten/Kota. Maka dari itu, solusi yang dapat dilakukan adalah dengan mengajukan penambahan pustakawan dan tenaga IT.

Seperti yang dikatakan dalam penelitian Saleh dan Aini bahwa penambahan jumlah pustakawan ahli dari jurusan ilmu perpustakaan serta memberikan pelatihan kepada petugas perpustakaan dengan lebih sering minimal satu kali dalam satu bulan merupakan solusi dari kurangnya SDM.

Tujuannya adalah agar petugas perpustakaan dapat bekerja lebih profesional.⁶⁹ selaras dengan penelitian yang dilakukan Rizki Romadon bahwa solusi hambatan SDM dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan khusus kepada pengelola perpustakaan serta merekrut tenaga pustakawan yang memang kompeten di bidangnya.⁷⁰

Upaya pengajuan SDM harus sering dilakukan dan meskipun belum ada tindak lanjut dari pemerintah mengingat juga lulusan dari jurusan ilmuperpustakaan yang masih sangat sedikit. Tak hanya itu menurut penulis solusi juga dapat dilakukan dengan meminta bantuan instansi lain yang telah melakukan kerjasama misalnya dengan Prodi Ilmu Perpustakaan di berbagai perguruan tinggi yaitu meminta tenaga untuk magang atau bantuan untuk membantu dan melatih tenaga perpustakaan khususnya dalam hal pelayanan. Serta tenaga perpustakaan yang belum ahli dalam hal pelayanan perpustakaan dapat mengikuti berbagai pelatihan dan bimtek tentang pengelolaan perpustakaan.

c. Solusi Permasalahan Koleksi

Koleksi yang ada di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong koleksi sudah banyak dan mencapai 20.000 judul. Akan tetapi koleksi tersebut banyak koleksi lama sehingga masyarakat kurang tertarik untuk

⁶⁹ Amin Saleh dan Hidayatul Aini, "Peran Pustakawan Dalam Mengontrol Pengolahan Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram," *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)* 1, no. 1 (2019) hal.11

⁷⁰ Skripsi Rizki Romadon, "Optimalisasi Peran Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa Sd Negeri 049 Desa Sungai Terapkecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi" (Jambi, 2020), hal.74

menggunakannya. Untuk pengadaan sendiri terakhir dilakukan pada tahun 2018, jadi tidak ada koleksi-koleksi baru.

Maka solusi yang dapat dilakukan adalah dengan pengadaan bahan pustaka secara rutin minimal satu tahun sekali, kegiatan pengadaan sebenarnya bersinggungan dengan dana atau anggaran. Jadi jika dana yang diberikan memadai maka akan berpengaruh pada koleksi perustakaan. Pengadaan bahan pustaka dilakukan dengan memperhatikan sasaran pemustaka. Koleksi perpustakaan umum kabupaten/kota berdasarkan standar nasional perpustakaan maka harus mencakup hal-hal antara lain : 1) Koleksi perpustakaan Kabupaten/kota disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di kabupaten/kota untuk mendukung kebijakan pembangunan daerah. 2) Perpustakaan memiliki jenis koleksi referensi, koleksi umum (koleksi disirkulasikan), koleksi berkala, terbitan pemerintah, koleksi khusus (muatan lokal), koleksi langka, dan jenis koleksi lainnya yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat. 3) Jenis koleksi perpustakaan terdiri dari berbagai disiplin ilmu sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengakomodasi kebutuhan koleksi berdasarkan tingkatan umur, pekerjaan (profesi), dan kebutuhan khusus, seperti kebutuhan penyandang cacat. 4) Komposisi dan jumlah masing-masing jenis koleksi disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan kebijakan pembangunan daerah.⁷¹

⁷¹ Perpustakaan Nasional RI, *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan* (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019).

Selain itu, permasalahan koleksi bisa diatasi dengan bantuan buku baru misalnya dari Perpustakaan Nasional dan instansi lain dan melakukan kerjasama kepada berbagai pihak serta menerima sumbangan-sumbangan buku. Serta koleksi juga dapat diperoleh dengan menerima hadiah dari berbagai pihak. Meskipun koleksi dari pemberian hadiah tidak sebanyak jika melakukan pengadaan, tetapi cukup membantu.

Tak hanya itu dalam mengatasi permasalahan mengenai koleksi maka perawatan koleksi juga sangat diperlukan untuk menjaga kuantitas dan kualitas koleksi buku-buku lama. Perpustakaan harus memiliki jadwal dan fasilitas khusus untuk melakukan perawatan koleksi misalnya fumigasi, jilid ulang dan lainnya.

d. Solusi Permasalahan Sarana dan Prasarana

Solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi masalah kurangnya sarana dan prasarana adalah dengan meminta anggaran dan bantuan sarana dan prasarana kepada pemerintah sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan perpustakaan, lalu melakukan penginstalan OPAC, perbaikan server dan menggunakan sistem otomasi perpustakaan yang telah ada. Relevan dengan penelitian yang dilakukan Rizki Romadon menyebutkan bahwa solusi dari permasalahan sarana dan prasarana adalah dengan melengkapi fasilitas sarana dan prasarana sesuai kebutuhan pemustaka⁷²

⁷² Skripsi Rizki Romadon, "*Optimalisasi Peran Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa Sd Negeri 049 Desa Sungai Terapkecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi*" (Jambi, 2020), hal.74

Tak hanya itu, menurut penulis solusi juga dapat dilakukan dengan menata ulang ruangan agar lebih menarik, menata ulang rak-rak koleksi agar tersusun sesuai tata aturan yang berlaku, mencari dan menempatkan tenaga IT untuk mengontrol jalannya perpustakaan berbasis otomasi, serta melakukan pemeliharaan fasilitas yang ada.

Selain berbagai solusi diatas, upaya untuk meningkatkan kualitas layanan tak kalah penting untuk dilakukan agar pemustaka akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Dalam menghadapi hambatan untuk memberikan pelayanan di perpustakaan, tentu saja diperlukan upaya untuk mengatasi hambatan yaitu dengan meningkatkan mutu layanan perpustakaan. Adapun beberapa cara untuk meningkatkan mutu layanan perpustakaan menurut Karmidi, antara lain bersikap ramah serta berpenampilan yang baik dalam memberikan layanan, menyediakan brosur kegiatan yang ada di perpustakaan, mengadakan perlombaan serta memberikan penghargaan, melaksanakan *study tour* bersama di perpustakaan, mengundang tokoh untuk memberikan motivasi, membuat jadwal kegiatan yang teratur dan embuat inovasi baru.⁷³ Selain itu, Menurut Vincent dikutip dari Hartono⁷⁴, ada sepuluh atribut yang digunakan untuk mengevaluasi sekaligus untuk melakukan perbaikan kualitas dan jasa layanan perpustakaan diantaranya ketepatan waktu layanan, akurasi layanan, kesopanan dan keramahtamahan dalam memberikan layanan, tanggung jawab, kelengkapan berkaitan dengan lingkup layanan dan ketersediaan sarana

⁷³Karmidi Martoatmojo, *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka*, (Jakarta: 2009) hal.126

⁷⁴Hartono, *Kompetensi Pustakawan Profesional; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi*, Yogyakarta (2016) hal.148

pendukung serta layanan komplementer, kemudahan mendapat layanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, serta banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer dan lain-lain, variasi model layanan, layanan pribadi (berkaitan dengan fleksibilitas dan permintaan khusus), kenyamanan (dalam memperoleh, menjangkau, tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk-petunjuk dalam bentuk lain) serta atribut pendukung layanan lainnya (seperti lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik, AC, dan lain-lain).

Tujuan perpustakaan dijelaskan dalam undang-undang pada pasal 4 UU no. 43 tahun 2007 pasal 14 ayat 5 yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan layanan kepada pemustaka. Maka dari itu, sudah seharusnya setiap perpustakaan berusaha untuk memberikan layanan yang optimal dengan meminimalisir setiap hambatan yang terjadi pada layanan perpustakaan. Jika layanan yang diberikan memuaskan tentu saja akan mengundang minat pemustaka untuk sering berkunjung dan memanfaatkan jasa perpustakaan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan di depan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Hambatan yang terjadi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan layanan adalah kurangnya dana/anggaran, kurangnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya koleksi, serta sarana dan prasarana yang belum memadai.
2. Solusi untuk mengatasi berbagai hambatan yang terjadi dalam memberikan layanan kepada pemustaka adalah sebagai berikut :
 - a. Solusi mengatasi permasalahan dana/anggaran adalah dengan meminta dukungan kepada pemerintah baik moral ataupun material dengan meminta penambahan anggaran, melakukan pengajuan proposal ke instansi lain, *open* donasi bagi masyarakat atau instansi yang ingin menyumbang dana guna membangun perpustakaan yang lebih maju.
 - b. Solusi dari permasalahan SDM adalah mengajukan SDM kepada pemerintah, mengikuti pelatihan dan bimtek tentang perpustakaan, dan melakukan kerjasama kepada instansi lain dalam hal sumber daya manusia.
 - c. Solusi dari kurangnya koleksi adalah melakukan pengadaan minimal satu tahun sekali, mengajukan bantuan buku dari pihak lain, menerima hadiah dan melakukan perawatan koleksi untuk menjaga kuantitas dan kualitas koleksi.

- d. Solusi dari permasalahan Sarana dan Prasarana adalah meminta bantuan kepada pemerintah baik uang atau barang, menginstall OPAC, menata ulang ruangan agar lebih menarik, menata ulang rak-rak koleksi agar tersusun sesuai tata aturan yang berlaku, melakukan *install* ulang terhadap server yang sering bermasalah, serta melakukan pemeliharaan fasilitas yang ada.

2. Saran

Dari hasil penelitian ini disampaikan saran kepada berbagai pihak yang dianggap berhubungan dengan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Rejang Lebong bersama Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong hendaknya lebih memperhatikan tentang kemajuan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dengan mengatasi berbagai permasalahan yang terjadi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong
2. Kepala Perpustakaan dan tenaga pengelola Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong hendaknya bekerjasama untuk saling bekerjasama berusaha meningkatkan kemajuan perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong serta menjalin hubungan kerjasama dengan perpustakaan-perpustakaan lain yang lebih maju. Kerja sama ini dapat dilaksanakan dalam beberapa hal yaitu pengadaan bahan pustaka, pengolahan bahan pustaka, meningkatkan layanan, pelatihan pustakawan dan lain-lain.

3. Masyarakat Kabupaten Rejang Lebong hendaknya lebih mencintai Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dan menggunakan jasa perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Abu & Narbuko. *“Teori Metodologi Penelitian.”* Jakarta:2011, 1–21.
- Asmawardah. “Pelayanan Perpustakaan (Upaya Untuk Meningkatkan Mutu Pelayanan Perpustakaan).” *Sosialisasi “Pengelola Perpustakaan Secara Profesional,”* 2018, 1–14.
- Dwiwarno, Banteng Prasajo. *“Kualitas Layanan Perpustakaan Umum.”* Skripsi, 2016.
- E. Aminuddin Aziz (Kemendikbud). *“Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Daring,”* 2020.
- Hamalik, Oemar. *Psikologi Belajar Mengajar.* Bandung: Sinar Baru Algesindo, 2019.
- Harpida. *“Pemanfaatan Perpustakaan Umum Abdurrasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa Sebagai Sumber Belajar Masyarakat.”* Vol. 147, 2016.
- Hartono. *Kompetensi Pustakawan Profesional ; Menuju Perpustakaan Modern Era Informasi.* 1st ed. Yogyakarta: Calpulis, 2016.
- Hasrina. *“Sistem Pelayanan Perpustakaan Terhadap Pemustaka Pada Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Sulawesi Tenggara,”* 2013, 1–8.
- Irhamyiah, Reza. *“Pemanfaatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Mauk,”* 2012, 56.
- Istiana, Purwani. *“Layanan Perpustakaan,”* hal. 1-43, 2014.
- Karmidi Martoatmojo. *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka.* Jakarta: Universitas Terbuka, 2009.
- Koonts, Christie. *Layanan Perpustakaan Umum Publikasi Ifla 147. Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.* Vol. 2, 2018.
- Lestari, Dinna Eka Graha. *“Upaya Pengelolaan Perpustakaan Umum dalam Meningkatkan Minat Baca.”* Maharsi 2, no. 2 (2020): 18–28.
- Mailyani, Devi. *“Kendala Kepala Perpustakaan Dalam Pengembangan Koleksi Dan Perpustakaan Sekretariat Daerah Aceh,”* 2018.
- Moleong, Lexy J. *MEtode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2006.
- Rahayuningsih, F. *Pengelolaan Perpustakaan.* Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Rahmah, Elva. *“Akses Dan Layanan Perpustakaan.”* Prenadamedia Group, no. 1 (2018): 248 hlm.

- Rakyat, Dewan Perwakilan. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, Pravoslavie.ru § (2007).
- RI, Perpustakaan Nasional. *Standar Nasional Perpustakaan Provinsi, Kabupaten/Kota, Kecamatan, Desa/Kelurahan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2019.
- PNRI. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, 2008.
- Rochmah, Erma Awalien. "Pengelolaan Layanan Perpustakaan." *Ta'Allum* 4, no. 2 (2016): 277–92.
- Romadon, Rizki. "Skripsi Optimalisasi Peran Perpustakaan Sekolah Sebagai Sumber Belajar Siswa Sd Negeri 049 Desa Sungai Terapkecamatan Kumpe Ulu Kabupaten Muaro Jambi." Jambi, 2020.
- Saleh, Amin, and Hidayatul Aini. "Peran Pustakawan Dalam Mengontrol Pengolahan Bahan Pustaka Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kota Mataram." *Jurnal Ilmu Perpustakaan (Jiper)* 1, no. 1 (2019).
- Sianturi, David. "Faktor-Faktor Rendahnya Penggunaan Perpustakaan SMA Negeri 1 Medan." *Jurnal Pembangunan Wilayah & Kota*. Vol. 1, 2021.
- Sultra, Agustina Palupi. "Perpustakaan Kota Di Yogyakarta." *Tinjauan Umum Perpustakaan*, 2003, 18–42.
- Sutarno. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional : Katalog Dalam Terbitan (KDT), 2006.
- Sutarno NS. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto, 2006.
- Suwarno, Wiji. *Perpustakaan & Buku*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Meda, 2011.
- Umar, Husein. *Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2009.

LAMPIRAN

Lampiran 1. SK Pembimbing



KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH
 Nomor: 560 Tahun 2021

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II DALAM PENULISAN SKRIPSI
DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
 b. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk diserahi tugas tersebut;
- Mengingat : 1. Undang – undang Nomor 20 tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional
 2. Peraturan Presiden RI Nomor 24 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Islam Curup;
 3. Peraturan Menteri Agama RI Nomor 2 Tahun 2019 tentang STATUTA Institut Agama Islam negeri Curup;
 4. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2018 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Institut Agama Islam Negeri Curup;
 5. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional RI Nomor 184/U/2001 Tentang Pedoman Pengawasan Pengendalian dan pembinaan Program Diploma, Sarjana dan Pascasarjana di Perguruan Tinggi
 6. Keputusan Menteri Agama RI Nomor B.II/3/15447 tanggal 18 April 2018 Tentang Pengangkatan Rektor IAIN Curup Periode 2018-2022;
 7. Keputusan Rektor IAIN Curup Nomor 0047 tanggal 19 November 2021 tentang Pengangkatan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Istitut Agama Islam Negeri Curup;
- Memperhatikan : Berita acara seminar proposal Program Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam tanggal 22 Noverber 2021

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin, Adab Dan Dakwah
- Pertama : Menunjuk Saudara :
- : 1. Guntur Gunawan, M.Kom : 198007032009011007
 : 2. Marleni, M.Hum : 198504242019032015
- Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa :
- N a m a : Lia Aprien
 N i m : 18691012
 Judul Skripsi : Hambatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Rejang Lebong Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka
- Kedua : Proses bimbingan dilakukan sebanyak 8 kali pembimbing I dan 8 kali pembimbing II dibuktikan dengan kartu bimbingan skripsi ;
- Ketiga : Pembimbing I bertugas membimbing dan mengarahkan hal-hal yang berkaitan dengan substansi dan kontens skripsi. Untuk pembimbing II bertugas dan mengarahkan dalam penggunaan bahasa dan metodologi penulisan;
- Keempat : Kepada masing-masing pembimbing diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- Kelima : Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan sebagaimana mestinya;
- Keenam : Surat keputusan ini berlaku sejak ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai 1 tahun sejak SK ini ditetapkan;
- Ketujuh : Apabila terdapat kekeliruan dalam surat keputusan ini, akan diperbaiki sebagaimana mestinya sesuai peraturan yang berlaku;

Ditetapkan di Curup
 Pada tanggal 29 November 2021

Dekan



Tembusan :

1. Bendahara IAIN Curup;
2. Kasubbag AKA FUAD IAIN Curup;
3. Dosen Pembimbing I dan II;
4. Prodi yang Bersangkutan;
5. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2. Surat Permohonan Izin Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB DAN DAKWAH**

Jalan Dr. AK Gani No. 1 Kotak Pos 108 Curup-Bengkulu Telp. (0732) 21010-7003044
Fax. (0732) 21010 Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> E-mail: -

Nomor : 90 /In.34/FU/PP.00.9/04/2022 12 April 2022
Sifat : Penting
Lampiran : Proposal dan Instrumen
Perihal : Rekomendasi Izin Penelitian

Yth. Kepala Perpustakaan Daerah Kab. Rejang Lebong

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Dalam rangka penyusunan Skripsi S.I pada Institut Agama Islam Negeri Curup :

Nama : Lia Aprien
NIM : 18691012
Prodi : IPII
Judul Skripsi : Hambatan Dinas Perpustakaan dan Daerah Kabupaten Rejang
Lebong dalam Memberikan Layanan Kepada Masyarakat.
Waktu Penelitian : 12 April 2022 s.d 12 Juli 2022
Tempat Penelitian : Perpustakaan Daerah Kab. Rejang Lebong
mohon kiranya Bapak memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terima kasih.



Dekan,
Wakil Dekan I

Hariya Toni

Lampiran 3. Surat Izin Penelitian



PEMERINTAH KABUPATEN REJANG LEBONG
DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH
 Jalan S. Sukowati No. 51 Kab. Rejang Lebong Provinsi Bengkulu
 E- mail : Dinasperpustakaananda@gmail.com

Curup, 21 April 2022

Nomor	: 041/ 55 /DPAD/2022	Kepada	Yth. Dekan Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah
Sifat	: Penting		Institut Agama Islam Negeri Curup
Lampiran	: -	Di-	
Perihal	: Izin Penelitian	Tempat	

Menindaklanjuti Surat dari Kementerian Agama Republik Indonesia Institut Agama Islam Negeri Curup Fakultas Ushuludin, Adab dan Dakwah Nomor: 105/In.34/FU/PP.00.9/04/2022 Tanggal 19 April 2022, Perihal Izin Penelitian.

Berkenaan dengan hal tersebut di atas, pada prinsipnya kami setuju untuk memberikan Izin melakukan Penelitian kepada :

Nama	: Lia Aprien
NIM	: 18691012
Prodi	: IPPi
Judul Skripsi	: Hambatan Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong Dalam Memberikan Layanan Kepada Pemustaka.
Waktu	: 19 April 2022 s.d 19 Juli 2022

Demikian disampaikan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah
 Kabupaten Rejang Lebong



Lampiran 4. Format Wawancara

DAFTAR WAWANCARA

Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka

PEDOMAN WAWANCARA PENGELOLA PERPUSTAKAAN

A. Identitas Responden

Nama :

Jabatan :

Pendidikan Terakhir :

Tanggal Wawancara :

B. Pertanyaan

1. Bagaimana dengan jadwal pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
2. Berapakah jumlah tenaga pustakawan dalam pengelolaan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
3. Layanan apa saja yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
4. Bagaimana sistem pelayanan pada Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
5. Fasilitas apa saja yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
6. Berapa jumlah dana atau anggaran yang dialokasikan untuk Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
7. Apa kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
 - a. Apa saja kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan Teknis di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
 - b. Apa saja kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan Pengguna di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?

- 1) Apa saja kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
 - 2) Apa saja kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
 - 3) Apa saja kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan OPAC di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
 - 4) Apa saja kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan administrasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong?
 - 5) Apa saja kendala yang terjadi yang menghambat beroperasinya layanan perpustakaan keliling di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
8. Bagaimana solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
- a. Bagaimana solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal layanan teknis di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
 - b. Bagaimana solusi yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal layanan pengguna di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong ?
 - 1) Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
 - 2) Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal layanan referensi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?

- 3) Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal layanan OPAC di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
- 4) Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal layanan administrasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?
- 5) Bagaimana solusi yang dapat dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan dalam memaksimal layanan perpustakaan keliling di Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong ?

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara**Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara**

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Bambang Budiono, SE

Jabatan : Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah
Kabupaten Rejang Lebong

Menerangkan bahwa,

Nama : Lia Aprien

NIM : 18691012

Fakultas : Ushuludin Adab dan Dakwah

Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka". Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dapat digunakan semestinya.



Bambang Budiono, SE

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertandatangan di bawah ini


Nama : Esmalianti, S.Sos
Jabatan : Kepala Bidang Perpustakaan

Menerangkan bahwa,

Nama : Lia Aprien
NIM : 18691012
Fakultas : Ushuludin Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka". Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dapat digunakan semestinya .

Curup, 25 April 2022


Esmalianti, S.Sos
.....

Surat Keterangan Telah Melakukan Wawancara

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Sunarsih, S.IP
Jabatan : Fungsional (Pustakawan)

Menerangkan bahwa,

Nama : Lia Aprien
NIM : 18691012
Fakultas : Ushuludin Adab dan Dakwah
Prodi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Benar telah melakukan wawancara yang berkenaan dengan pembuatan skripsi dengan judul "Hambatan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong dalam Memberikan Layanan kepada Pemustaka". Demikian surat keterangan wawancara ini dibuat dan dapat digunakan semestinya .

Curup, 26 April 2022


Sunarsih, S.IP
.....

Lampiran 6. Foto Wawancara

Foto wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Rejang Lebong



Foto Wawancara dengan Kepala Bidang Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang
Lebong



Foto Wawancara dengan Pustakawan Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang
Lebong

Lampiran 7. Data Anggota Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

DATA ANGGOTA DALAM TIGA TAHUN TERAKHIR

INSTANSI : DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KAB RL

NO	BULAN	TAHUN			OPSI
		2019	2020	2021	
1	Januari	40	70	90	
2	Pebruari	60	65	95	
3	Maret	58	70	112	
4	April	45	65	99	
5	Mei	55	68	95	
6	Juni	20	75	94	
7	Juli	58	55	102	
8	Agustus	70	85	98	
9	September	29	76	88	
10	Oktober	52	77	80	
11	Nopember	44	80	75	
12	Desember	65	79	97	
Jumlah Per Tahun		596	865	1125	


Lampiran 8. Data Pengunjung Perpustakaan Umum Kabupaten Rejang Lebong

DATA PENGUNJUNG BULANAN DALAM TIGA TAHUN TERAKHIR

INSTANSI : DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KAB RL

NO	BULAN	TAHUN			OPSI
		2019	2020	2021	
1	Januari	331	230	230	
2	Pebruari	385	222	222	
3	Maret	376	219	219	
4	April	345	127	127	
5	Mei	362	205	205	
6	Juni	316	219	219	
7	Juli	140	213	110	
8	Agustus	280	255	50	
9	September	235	256	100	
10	Oktober	265	176	77	
11	Nopember	375	137	77	
12	Desember	220	76	68	
Jumlah Per Tahun		3630	2335	1704	

Lampiran 9. Kartu Bimbingan Skripsi



IAIN CURUP

KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : LIA APRIEN
 NIM : 18691012
 FAKULTAS/ PRODI : FUAD / ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
 PEMBIMBING I : Gunter Gunawan, M.Kom
 PEMBIMBING II : Marleni, M. Hum
 JUDUL SKRIPSI : Hambatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Pajang Lebong dalam Menentukan Layanan kepada Pemustaka

* Kartu konsultasi ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan pembimbing 1 atau pembimbing 2;
 * Dianjurkan kepada mahasiswa yang menulis skripsi untuk berkonsultasi sebanyak mungkin dengan pembimbing 1 minimal 2 (dua) kali, dan konsultasi pembimbing 2 minimal 5 (lima) kali dibuktikan dengan kolom yang di sediakan;
 * Agar ada waktu cukup untuk perbaikan skripsi sebelum diujikan diharapkan agar konsultasi terakhir dengan pembimbing dilakukan paling lambat sebelum ujian skripsi.



IAIN CURUP


KARTU KONSULTASI PEMBIMBING SKRIPSI

NAMA : LIA APRIEN
 NIM : 18691012
 FAKULTAS/ PRODI : FUAD / ILMU PERPUSTAKAAN DAN INFORMASI ISLAM
 PEMBIMBING I : Gunter Gunawan, M.Kom
 PEMBIMBING II : Marleni, M. Hum
 JUDUL SKRIPSI : Hambatan Perpustakaan Daerah Kabupaten Pajang Lebong dalam Menentukan Layanan kepada Pemustaka

Kami berpendapat bahwa skripsi ini sudah dapat diajukan untuk ujian skripsi IAIN Curup.


Pembimbing I, 
 Gunter Gunawan, M.Kom
 NIP. 198007632009011007

Pembimbing II, 
 Marleni, M. Hum
 NIP. 198504242019032015



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing I	Paraf Mahasiswa
1	8/4/2022	Daftar Pustaka, Pembahasan, dan rumus	f	dt
2	11/4/2022	Ace Bab I, II dan III	f	dt
3	11/4/2022	Ace Bab I, II dan III	f	dt
4	8/5/22	Bab I, IV, V dan Pembahasan	f	dt
5	11/6/2022	Kejelasan seperti: Kajian Ujian Skripsi	f	dt
6	11/6/22	Lampiran dan Daftar Pustaka	f	dt
7	13/6/22	Ace Surat dan Ujian Skripsi	f	dt
8				



IAIN CURUP

NO	TANGGAL	Hal-hal yang Dibicarakan	Paraf Pembimbing II	Paraf Mahasiswa
1	3-2-2022	Membeber latar belakang, landasan teori, penulisan, dan rumus. Isi penelitian	dt	dt
2	22-2-2022	Penulisan, pengutipan, pedoman wawancara, rumus bab II	dt	dt
3	9-3-2022	penulisan, pengutipan, type kata-kata	dt	dt
4	28-3-2022	Perbaikan Conr, pengutipan dan kata-kata	dt	dt
5	11-4-2022	ACC BAB 1, 2, 3	dt	dt
6	30-5-2022	Revisi BAB 2, 4, 5	dt	dt
7	6-6-2022	Buat Surat setelah wawancara, Revisi BAB 4.	dt	dt
8	13/6/2022	Ace Daftar Ujian Skripsi, 60	dt	dt

BIODATA PENULIS

Nama : Lia Aprien

NIM : 18691012

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

TTL : Curup, 15 April 1998

Warga Negara : Indonesia

No. Hp : 081933618412

Email : Liaaprien92@gmail.com

Riwayat Pendidikan

2004 – 2010 : SDN 03 Curup Tengah

2010 – 2013 : SMPN 2 Rejang Lebong

2013 – 2016 : SMAN 2 Rejang Lebong

2018 – 2022 : Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup