

**PELAKSANAAN LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG**



TUGAS AKHIR

Oleh:

**Sherly Dawati
2006081012**

**PROGRAM STUDI D3 PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
2023**

INTISARI

PELAKSANAAN LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG

Oleh

Sherly Dawati

Penulisan ini mengevaluasi penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Adapun tujuan yang ingin penulis capai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung termasuk didalamnya mengenai fasilitas yang ada pada layanan sirkulasi, bagaimana kesadaran para pemustaka dalam proses peminjaman, pengembalian, sanksi yang sudah di terapkan, dan sumber daya manusia yang tersedia. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan penelitian ini berjumlah 6 orang, 3 dari pihak pustakawan dan 3 dari pihak pemustaka. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan studi pustaka. Hasil penelitian yang telah penulis lakukan dapat diperoleh kesimpulan bahwa layanan sirkulasi yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menggunakan sistem layanan terbuka (open acces), sistem pelayanan pada layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung juga masih menggunakan sistem manual, usaha yang dilakukan oleh pustakawan terhadap tindakan pendisiplinan bagi pemustaka yang melakukan kerusakan, kehilangan, dan telat mengembalikan koleksi bahan pustaka dari waktu yang sudah ditentukan.

Kata kunci: Layanan, Sirkulasi, Perpustakaan

ABSTRACT**IMPLEMENTATION OF CIRCULATION SERVICES IN THE LIBRARY
DEPARTMENT AND ARCHIVES OF LAMPUNG PROVINCE**

By
Sherly Dawati

This writing evaluates research at the Library and Archives Service of Lampung Province. The goal that the author wants to achieve from this research is to find out how circulation services at the Library and Archives Service of Lampung Province include the existing facilities for circulation services, how are the awareness of users in the process of borrowing, returning, sanctions that have been applied, and available human resources. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. There were 6 informants in this study, 3 from the librarians and 3 from the users. Data collection techniques used are observation, interviews, and literature study. The results of the research that the author has done can be concluded that circulation services at the Library and Archives Service of Lampung Province use an open service system (open access), the service system for circulation services at the Library and Archives Service of Lampung Province also still uses a manual system, the efforts made by the librarian against disciplinary action for users who damage, lose, and are late in returning a collection of library materials from a predetermined time.

Keywords: Service, Circulation, Library

**PELAKSANAAN LAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG**



TUGAS AKHIR

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

Oleh:

Sherly Dawati

2006081012

**PROGRAM STUDI D3 PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

2023

Judul Tugas Akhir : **PELAKSANAAN LAYANAN SIRKULASI
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN
KEARSIPAN PROVINSI LAMPUNG**

Nama Mahasiswa : **Sherly Dawati**

Nomor Pokok Mahasiswa : **2006081012**

Program Studi : **DIII Perpustakaan**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Dr. Purwanto Putra, S.Hum., M.Hum.

NIP. 198810082019031007

2. Ketua Program Studi

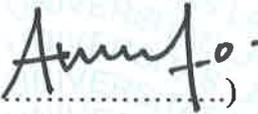
Andi Windah
Andi Windah, S.I.Kom., MComu&MediaSt

NIP. 198308292008012010

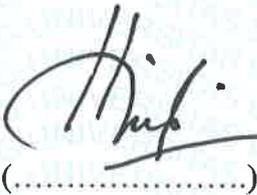
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Dr. Purwanto Putra, S.Hum., M.Hum.**


(.....)

Penguji: **Drs. Sugiyanta, S.Sos, M.Pd.**


(.....)

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si

NIP. 19610807 198702 2 001



Tanggal Lulus Ujian Tugas Akhir: 03 Juli 2023

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini adalah:

Nama : Sherly Dawati
NPM : 2006081012
Prodi : DIII Perpustakaan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat : Singosari, Kec. Talangpadang, Kab. Tanggamus

Dengan ini menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir yang berjudul “Pelaksanaan Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung” adalah hasil karya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar diploma di suatu perguruan tinggi, kecuali pada bagian yang telah menjadi rujukan dan telah tercantum pada bagian daftar pustaka.

Bandar Lampung, 13 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Sherly Dawati

NPM. 2006081012

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Sherly Dawati dilahirkan di Singosari, 09 Februari 2001, sebagai anak pertama dari dua bersaudara dari bapak Riyadi dan Ibu Paidah. Penulis mengawali Pendidikan pada tahun 2006 di Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Singosari dan lulus pada tahun 2012. Kemudian pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 2 Talang Padang yang diselesaikan pada tahun 2015. Selanjutnya penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas (SMA) Negeri 1 Talang Padang yang diselesaikan pada tahun 2018. Kemudian pada tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Program Studi Diploma III Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur vokasi. Penulis menjadi ketua pada Divisi Ekonomi Kreatif dan Kewirausahaan Himpunan Mahasiswa Diploma (HMD) Perpustakaan Tahun 2022. Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung yang terletak di jalan Zainal Abidin Pagar Alam Nomor 52, Labuhan Ratu, Kedaton Bandar Lampung.

MOTTO

“Tahapan pertama dalam mencari ilmu adalah mendengarkan, kemudian diam dan menyimak dengan penuh perhatian, lalu menjaganya, lalu mengamalkannya, dan kemudian menyebarkannya.”

(Sufyan bin Uyainah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang telah memberikan motivasi, doa, serta dukungan sehingga Tugas Akhir ini dapat selesai. Dari hati yang paling dalam, Penulis mempersembahkan karya ini sebagai tanda terimakasih dan cinta yang tulus kepada:

1. Ibu Paidah. Ibu saya tercinta, Yang tiada henti melangitkan doa-doa baik dan memberikan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan pendidikan. Terimakasih atas semua kasih sayang yang telah Ibu berikan.
2. Bapak Riyadi. Ayah saya yang terhebat, seseorang yang darahnya mengalir dalam tubuh saya yang selalu sabar dan bangga membesarkan putri sulungnya. Terimakasih atas semua perjuangan dan pengorbanan bapak untuk keluarga kita.
3. Rasya Dwi Saputra. Adik tersayang saya, anak lelaki hebat Yang selalu menghibur dan memberikan semangat disaat saya sedang lelah dan terpuruk.
4. Indah Agustifani, Amd.M, Kakak sepupu saya yang selalu memberikan bantuan dan dukungan.
5. Seluruh keluarga besar saya. Yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya.
6. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi, S.IP, Yang selalu membimbing, memberikan semangat, dan menjadi support system pada saat melakukan penulisan tugas akhir.
7. Diri saya sendiri. Yang telah berjuang dan bertahan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan.

SANWACANA

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji syukur kehadiran Allah SWT. Yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah nya kepada kita semua. Sholawat serta salam mari kita curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah memberikan syafaatnya kepada kita semua. Segala puji bagi Allah atas segala limpahan Karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "Pelaksanaan Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung". Penulisan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perpustakaan di Universitas Lampung. Selama dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan izin dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
2. Ibu Andi Windah, S.I.Kom, MComn&MediaSt, selaku Ketua Program Studi DIII Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah memberikan arahan dan motivasi.
3. Bapak Dr. Purwanto Putra, S.Hum, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Sekaligus Dosen Pembimbing Tugas Akhir saya. Terimakasih atas bimbingan, arahan, masukan, dan meluangkan waktu untuk penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan.
4. Bapak Drs. Sugiyanta, S.Sos, M.Pd, selaku dosen penguji. Terimakasih atas segala kritik dan sarannya.
5. Seluruh Dosen, Staff, Administrasi dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung khususnya Program Studi DIII Perpustakaan yang telah membantu penulis selama berkuliah hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini.
6. Kepada Seluruh Keluarga Besar Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung yang telah memberikan izin untuk penelitian. Dan

untuk Ibu Liza Tri Handayani, S.Kom yang telah membantu memberikan informasi dan data yang dibutuhkan.

7. Kedua orangtua saya Bapak Riyadi dan Ibu Paidah serta Adik saya Rasya Dwi Saputra, yang telah memberikan pengorbanan jiwa dan raganya. Terimakasih atas segala pengorbanannya dalam bentuk apapun yang selalu diberikan sehingga saya bisa berada sampai tahap ini.
8. Seluruh keluarga besar saya yang ikut mendukung, terimakasih atas doa baik, dukungan, dan bantuan hingga saat ini.
9. Keluarga besar Program Studi DIII Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung, teman-teman angkatan 2020 yang selalu berbagi informasi, bertukar cerita, pikiran, dan pendapat.
10. Almamater tercinta Universitas Lampung yang telah memberikan banyak ilmu dan pengalaman berharga.
11. Fajar Gumilar Rizqi Fauzi, S.IP, Yang selalu membimbing dan memberikan semangat pada saat melakukan penulisan tugas akhir. Terimakasih karena sudah bersedia menemani dan mendukung saya hingga saat ini.
12. Diri saya sendiri. Yang telah berjuang dan bertahan sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan. Terimakasih karena sudah bertahan dan berjuang sampai sejauh ini.

Akhirnya dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya sehingga penulisan Tugas Akhir ini bisa terselesaikan. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi pembacanya dan Allah SWT akan melimpahkan pahala kepada semua pihak yang telah berjasa dalam membantu penyelesaian Tugas Akhir ini.

Bandar Lampung, 13 Juli 2023

Penulis

Sherly Dawati

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
INTISARI	ii
ABSTRACT	iii
COVER DALAM	iv
MENYETUJUI.....	v
MENGESAHKAN	vi
SURAT PERNYATAAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	x
SANWACANA	xi
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Metode Penelitian.....	5
1.6. Teknik Pengumpulan Data.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	8
2.2. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	10
2.3. Pengertian Perpustakaan	16
2.4. Pengertian Perpustakaan Umum	17
BAB III GAMBARAN UMUM.....	19
3.1. Sejarah Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung .	19
3.2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi	20

3.3.Kegiatan Umum	24
3.4.Sumber Daya Manusia (SDM)	26
3.5.Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung	26
3.6.Data Pengguna	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1.Prosedur layanan sirkulasi	30
4.1.1. Prosedur Peminjaman Buku	30
4.1.2. Prosedur Pengembalian Buku.....	31
4.2.Bentuk-bentuk kegiatan layanan sirkulasi	32
4.2.1. Keanggotaan	33
4.2.2. Peminjaman dan pemulangan Koleksi Bahan Pustaka.....	43
4.2.3. Penagihan.....	50
4.2.4. Perpanjangan	51
4.2.5. Tindakan Pendisiplinan	52
4.2.6. Surat Keterangan Bebas Pinjam	52
4.2.7. Statistik	53
4.3.Kendala-kendala layanan sirkulasi.....	54
BAB V PENUTUP	57
5.1. Kesimpulan.....	57
5.2. Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 3.4 Data kepegawaian berdasarkan pendidikan	26
Table 3.5 Data kepegawaian berdasarkan jenis kelamin.....	26
Tabel 3.6 Data koleksi buku.....	27
Tabel 3.7 Data pengguna.....	28
Table 4.1 SOP menjadi anggota perpustakaan.....	35
Tabel 4.2 SOP pelayanan sirkulasi bahan pustaka	46
Tabel 4.3 Statistik pengunjung tahun 2023	53
Table 4.4 Statistik jumlah anggota 2023	53
Table 4.5 Rekap data pemustaka, peminjam, buku dipinjam, buku dibaca .	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Struktur organisasi	22
Gambar 4.1 Proses peminjaman buku	31
Gambar 4.2 Wawancara pegawai bagian keanggotaan	36
Gambar 1 Tampilan utama INLIS Lite	37
Gambar 2 Tampilan login akun pustakawan	37
Gambar 3 Tampilan utama INLIS Lite	38
Gambar 4 Tampilan pendaftaran kartu anggota	38
Gambar 5 Formulir pendaftaran kartu anggota	39
Gambar 6 Halaman registrasi kartu anggota	39
Gambar 7 Data diri pemustaka	40
Gambar 8 Tampilan sukses pendaftaran anggota	40
Gambar 9 Daftar anggota perpustakaan	41
Gambar 10 Tampilan upload foto anggota	42
Gambar 11 Tampilan data diri lengkap anggota	42
Gambar 12 Tampilan kartu anggota	43
Gambar 13 Wawancara pemustaka 1	47
Gambar 14 Wawancara pemustaka 2	48
Gambar 15 Wawancara pemustaka 3	50
Gambar 16 Wawancara pegawai bagian layanan sirkulasi	52

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Setiap orang tentunya pernah mengenal dan mendengar tentang perpustakaan. Mungkin saja apa yang dibayangkan mengenai perpustakaan oleh tiap orang pasti berbeda-beda. Perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang keberadaannya diharapkan mampu membantu pemerintah dalam mencerdaskan kehidupan bangsa seperti apa yang diamanatkan dalam UUD 1945 alinea ke-4. Semua kegiatan yang dilakukan perpustakaan mengandung nilai pembelajaran pengembangan ilmu pengetahuan, budaya maupun penunjang pendidikan. Perpustakaan keberadaannya senantiasa diharapkan untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam memperoleh informasi. Perpustakaan merupakan bagian integral dari struktur sosial, yang secara khas membidangi pengelolaan informasi dan sumber-sumber informasi. Oleh karena tugasnya yang khas seperti itu maka hampir disemua lembaga atau organisasi sosial di masyarakat, selalu ada perpustakaan (Pawit, 2013:342).

Menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pengertian Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Menurut (Lasa, 2009:262) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan system informasi yang dalam prosesnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian. Perpustakaan ditinjau dari segi perkembangan budaya, dapat merupakan agen perubahan (*agen of changes*). Hal itu dimungkinkan dan dapat dimengerti, karena di perpustakaan terkumpul dan tersimpan banyak sekali informasi, ilmu pengetahuan, sejarah, filsafat dan penemuan serta pemikiran dari masa lalu. Kemudian sumber sumber informasi dan ilmu pengetahuan itu dapat dipelajari, diteliti, dan dikembangkan, sehingga

berkembang ilmu pengetahuan dan penemuan-penemuan yang baru (Sutarno, 2006:14). Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah institusi yang menyediakan berbagai bahan informasi yang dibutuhkan masyarakat guna untuk menunjang kegiatan belajar mengajar. Bahan informasi ini antara lain yaitu bahan cetak dan bahan non cetak.

Layanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas (Pawit M.Yusuf dan Yahya Suhendar, 2007:69). Kemudian (Hafiah, 2009:137) menyatakan bahwa layanan perpustakaan adalah usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam menyediakan informasi yang di butuhkan oleh pengguna perpustakaan. Pelayanan perpustakaan bukan satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain (Saleh dan Komalasari, 2010:4.7). Pada mulanya yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah menawarkan segala bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna yang datang ke perpustakaan dan memintanya. Namun, sekarang tidak lagi seperti itu, segala bahan bacaan dan sumber-sumber informasi lainnya harus sudah tersedia di tempat di mana informasi tadi dibutuhkan. Artinya setiap pengguna membutuhkan informasi dan sumber-sumber informasi, ia harus dengan mudah mendapatkannya dengan relatif cepat dan tepat. Sumber-sumber informasi harus tersedia di tempat-tempat yang sangat memerlukannya seperti lembaga-lembaga pendidikan, penelitian, dan pusat-pusat informasi (Pawit, 2013:375-376). Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan merupakan penyebarluasan yang dilakukan oleh pustakawan untuk mendapatkan informasi kepada pengguna perpustakaan.

Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya, (Sutarno,2006:93) layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan kegiatan perpustakaan yang berhubungan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan oleh pemakai

perpustakaan dengan maksud untuk mengoptimalkan keterpakaian bahan pustaka melalui kegiatan peminjaman bahan pustaka kepada pemakai (Sumiati, 2013:6.19) Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yakni *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran (Rahayu, 2012:2.2).

Dalam pelayanan sirkulasi ini biasanya digunakan sistem tertentu dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan. Sistem yang dapat diterapkan dalam layanan sirkulasi adalah sistem manual dan sistem automasi (Rahayuningsih, 2007:98). Pemilihan dalam penggunaan sistem pelayanan sirkulasi baik menggunakan sistem manual maupun sistem automasi harus disesuaikan dengan kondisi yang ada di perpustakaan terutama kemampuan sumber daya manusianya yang menangani di bagian pelayanan pengguna termasuk pelayanan sirkulasi, karena dengan adanya SDM yang baik maka akan berdampak baik pada kegiatan pelayanan. Seperti yang telah dikemukakan oleh Kasmir (2011:3) bahwa “peran manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”. Layanan sirkulasi merupakan jantungnya perpustakaan untuk melakukan kegiatan pelayanan pengguna karena layanan sirkulasi merupakan layanan yang banyak berinteraksi langsung dengan pengguna jika dibandingkan dengan layanan perpustakaan lainnya.

Layanan sirkulasi ini dapat mengetahui sejauh mana keterpakaian koleksi yang dimiliki perpustakaan digunakan oleh pemustaka. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa keberhasilan suatu perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemakainya, salah satunya dapat dilihat dari sejauh mana kegiatan layanan sirkulasi beraktivitas. Kesibukan yang ada pada bagian sirkulasi di perpustakaan menunjukkan bahwa perpustakaan tersebut benar-benar dimanfaatkan oleh pemakai.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung sebagai lembaga teknis daerah yang merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah yang mempunyai tugas membantu gubernur dalam menyelenggarakan pengembangan,

pendayagunaan, pembinaan semua jenis perpustakaan sesuai dengan kewenangannya dalam rangka pelestarian hasil budaya, menyelenggarakan pelayanan informasi ilmu pengetahuan, teknologi, dan kebudayaan, menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat, serta melaksanakan urusan kearsipan di lingkungan Provinsi Lampung.

Sebagai perpustakaan umum, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi berbagai kebutuhan informasi masyarakat. Salah satu layanan yang disediakan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung adalah layanan sirkulasi. Sistem layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menggunakan sistem terbuka sehingga pemustaka bebas sendiri memilih koleksi yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhannya. Namun, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dalam layanan sirkulasi ini belum menerapkan teknologi informasi dalam melakukan kegiatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan pustaka. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung memungkinkan para pemustaka dalam mencari bahan pustaka secara mandiri dengan menggunakan OPAC (*Online Public Access Catalog*).

Alasan mengapa penulis memilih Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung adalah untuk mengetahui bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung termasuk didalamnya mengenai fasilitas yang ada pada layanan sirkulasi, bagaimana kesadaran para pemustaka dalam proses peminjaman, pengembalian, dan sanksi yang sudah diterapkan, dan sumber daya manusia yang tersedia. Untuk itu penulis tertarik melakukan penelitian tentang pelaksanaan layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis merumuskan masalah bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat tugas akhir ini adalah :

1) Manfaat Teoritik

Manfaat teoritik ini untuk menjelaskan apabila yang digunakan masih relevan untuk penelitian penulis, relevan secara umum. Maka dari itu, dengan tugas akhir ini penulis dapat menambah wawasan ilmu perpustakaan tentang bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung serta sebagai rujukan penelitian selanjutnya.

2) Manfaat Praktik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan bagi perpustakaan khususnya pada bagaimana layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

1.5. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Peneliti berusaha mendeskripsikan secara detail tentang situasi yang diamatinya se jelas mungkin di lapangan.

1.6. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono, (2012:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Adapun peneliti ambil langkah dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data. Hal ini dilakukan agar data yang diperoleh oleh peneliti valid sesuai dengan kenyataan. Dalam teknik pengumpulan data ini penulis mengumpulkan informasi dengan menggunakan metode sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2014:145) observasi adalah kegiatan yang meliputi melakukan pencacatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal lain yang diperlukan dalam mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

Penulis melakukan observasi atau pengamatan dan pencatatan secara langsung terhadap perpustakaan. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana kondisi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung. Penelitian dilakukan secara langsung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan masalah yang diteliti dan untuk menggali informasi yang mendalam mengenai masalah yang sedang diteliti dari responden (Sugiyono, 2014:137).

Penulis wawancara dengan pihak Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menyatakan bahwa wawancara dengan pihak tersebut untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Penulis melakukan wawancara Ibu Liza Trihandayani S.kom selaku Pustakawan dan Ibu Ajar Satiti Tripeni selaku pegawai bagian layanan keanggotaan di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung secara langsung.

Serta untuk mendapatkan data dan informasi yang jelas dan akurat tentang berbagai hal yang berhubungan dengan Jasa Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

3. Studi Pustaka.

Menurut Sugiyono (2012:53) studi pustaka merupakan suatu kajian teoritis, referensi serta berbagai literature ilmiah yang berkaitan dengan budaya, norma serta nilai yang berkembang pada kondisi dan situasi social yang diteliti. Hasil penelitian ini akan semakin kredible apabila didukung dengan karya tulis akademik maupun seni yang telah ada.

Studi pustaka digunakan untuk memperoleh data sekunder, dalam hal ini perlu mencari informasi dari berbagai buku dan informasi lainnya yang ada hubungannya dengan permasalahan tugas akhir.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Layanan Perpustakaan

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen (kotler, 2002:83). Kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Maka dari itu, kualitas layanan perpustakaan yang baik bukan berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, tetapi berdasarkan sudut pandang pemustaka (kloter dalam jafar, 2000:48).

Menurut Rahayu (2015: 1.3) hakikat layanan perpustakaan adalah memberikan jasa informasi pada pemustaka yang berkaitan dengan:

1. Adanya bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka
2. Adanya alat penelusuran informasi yang digunakan untuk menelusur informasi yang dicari pemustaka, baik yang ada di perpustakaan maupun di luar perpustakaan.

Sedangkan tujuan layanan perpustakaan di samping agar bahan pustaka yang ada di perpustakaan dapat digunakan dengan optimal, juga agar kebutuhan informasi pemustaka dapat terpenuhi. Sementara fungsi layanan perpustakaan sebagai penghubung antara bahan pustaka dengan pemustaka yang membutuhkan. Adapun fungsi layanan perpustakaan antara lain: fungsi informasi dan penelitian, fungsi rekreasi, fungsi kebudayaan, fungsi pendidikan, fungsi deposit dan fungsi pelestarian bahan pustaka.

Layanan menurut Hartono (2016:181), merupakan kegiatan penyediaan bahan pustaka dengan:

1. sesuai, pengertiannya petugas perpustakaan memberikan layanan yang sesuai diharapkan pengunjung perpustakaan
2. tepat waktu, pengertiannya seseorang mendapatkan keinginannya sesuai pada waktunya
3. cepat, pengertiannya seseorang memperoleh layanan tidak perlu menunggu lama sehingga seseorang dapat memenuhi kebutuhan informasinya yang dibutuhkan.

Menurut Lee (Wang dan Shieh 2006:197) dimensi utama untuk mengevaluasi layanan perpustakaan ada 6 yaitu layanan sirkulasi, pemanfaatan koleksi, lingkungan dan fasilitas fisik, melayani dengan sopan santun, sikap staf, dan layanan bimbingan. Penyediaan Layanan perpustakaan yang baik dapat dikerjakan oleh dilakukan beberapa standard (Prastowo, 2012:278) meliputi:

1. kemudahan merupakan prosedur pelayanan yang dilakukan dengan sederhana, tidak berbelit-belit, terampil, mudah dimengerti, dan dijalankan bagi pengguna perpustakaan.
2. Reabilitas merupakan keselarasan cara kinerja mempertahankan pengguna perpustakaan dan pihak penyedia pelayanan agar saling ketergantungan.
3. keramahan merupakan kesabaran, sopan, murah senyum dan kekeluargaan dalam hubungan antara petugas dan pengguna perpustakaan.
4. Keterbukaan merupakan pengguna dapat mengetahui seluruh penjelasan yang dibutuhkan oleh pengguna secara sederhana dan gampang.

Menurut Hartono (2016:181) menyatakan tujuan dari layanan perpustakaan adalah melayani pengunjung dari kebutuhan informasi yang diperlukan dan mendekatkan pembaca dengan mendukung pemenuhan yang dibutuhkan sesuai permintaan masyarakat mengenai penjelasan yang dibutuhkan. Artinya tujuan layanan perpustakaan merupakan dapat mempertemukan pemustaka/pengguna melalui buku bacaan di perpustakaan yang ada dan diminati.

Dalam ketentuan pasal 4 UU No 43 Tahun 2007 yang menjelaskan mengenai “Perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan pada pemustaka, memperluas pengetahuan dan menumbuhkan minat membaca” guna mencerdaskan kehidupan generasi bangsa pada era yang akan datang. Perpustakaan sebagai bentuk usaha negara agar generasi bangsa menjadi cerdas dan berwawasan luas sehingga dapat menjadi generasi yang berkualitas melalui budaya membaca

2.2. Pengertian Layanan Sirkulasi

Menurut pendapat Sutarno (2006:93) bahwa “sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya”. Berarti sirkulasi adalah perputaran bahan pustaka, bahan pustaka dipinjam ke luar, kemudian dikembalikan, lalu dipinjam lagi, dikembalikan lagi, dan seterusnya (Suhendar, 2014:199). Layanan sirkulasi ini sangat penting dalam kegiatan perpustakaan, besar kecilnya arti sebuah perpustakaan dapat dilihat dari kegiatan sirkulasinya (Martoaatmojo, 2009:2.3).

Menurut Lasa (2013:202) pelayanan sirkulasi sering juga disebut dengan pelayanan peminjaman pustaka. Sebenarnya kegiatan sirkulasi meliputi kegiatan keanggotaan, statistic (pembaca, peminjaman, pengembalian, baca di tempat, pustaka yang di foto copy, dll.), pelayanan baca di tempat, pelayanan foto copy, dan lainnya. Bagian sirkulasi kadang berfungsi sebagai hubungan masyarakat suatu perpustakaan karena peminat perpustakaan lebih dulu berkomunikasi tentang jasa yang di berikan melalui bagian ini.

Menurut Suherman (2009:135-136) kegiatan layanan sirkulasi dimulai dari pemustaka memperlihatkan kartu anggota yang masih berlaku, kemudian tenaga pustakawan mencabut kartu buku dari kantong buku, mencatat nama pemustaka, dan dicap tanggal pengembalian buku, lalu disimpan pada file kartu-kartu yang disusun menurut abjad nama buku yang sedang di pinjam. Pada slip peminjaman yang ditempelkan di halaman dalam kulit belakang buku di cap tanggal

pengembaliannya. Buku sudah boleh dibawa pulang oleh pemustaka setelah diperlihatkan dan di cap lagi oleh bagian pengawasan. Selanjutnya, tenaga pustakawan mencatat nama buku yang dipinjam pada kartu peminjaman anggota. Apabila pemustaka mengembalikan buku, tenaga pustakawan melihat slip peminjaman lalu mengambil kartu bukunya, dan di kembalikan kedalam kantong buku. Kartu peminjaman anggota diambil kembali dan dicap tanda kembali, maka selesailah pengembalian buku.

Pelayanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan merupakan ujung tombak kegiatan perpustakaan. Menurut Bafadal (2008:124) tujuan pelayanan sirkulasi adalah agar pemustaka perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi semaksimal mungkin dan untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tertentu alamat serta kapan harus dikembalikan sehingga apabila koleksi diperlukan oleh pemustaka lain dapat diketahui peminjaman koleksi tersebut.

Menurut Tri Septiyantono (2003:221) pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai.

Adapun tujuan layanan sirkulasi meliputi: (Istiana: 2014)

1. Memberikan peluang pada pengguna perpustakaan untuk memanfaatkan sumber daya berupa informasi dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh perpustakaan.
2. Agar koleksi atau sumber informasi yang disediakan perpustakaan dapat dioptimalkan pemanfaatannya oleh pengguna.

Dalam menyelenggarakan layanan sirkulasi, ada aturan dan ketentuan yang harus dipatuhi oleh pengguna. Adapun aturan yang diterapkan pada layanan sirkulasi menurut istiana (2014: 19) yaitu:

1. Pengguna yang ingin meminjam koleksi diharapkan telah terdaftar atau tercatat sebagai anggota perpustakaan.

2. Pengguna perpustakaan mengetahui jenis sumber daya berupa informasi yang boleh dipinjam untuk dibawa pulang. Misalnya koleksi karya ilmiah, koleksi majalah jurnal atau koleksi digital yang tidak dapat dipinjamkan
3. Pengguna mengetahui jumlah koleksi yang dapat. Hal ini tergantung kebijakan setiap perpustakaan,
4. Lama peminjaman koleksi. Hal ini juga kembali lagi pada pihak perpustakaan. Suatu hal yang dapat dijadikan pertimbangan dalam hal ini adalah jumlah eksemplar untuk setiap judul buku lebih dari satu eksemplar.
5. Sanksi yang ditentukan apabila koleksi yang dipinjam tidak dikembalikan tepat pada waktunya. Hal yang dapat dilakukan yaitu mengenakan denda, memberikan pengumuman pada web, melalui email, telepon, surat dan sebagainya.

Menurut Lasa HS (2008) tahapan kegiatan dalam penyelenggaraan layanan sirkulasi yaitu:

1. Keanggotaan

Dilakukan pendaftaran bagi pengguna yang belum terdaftar sebagai anggota. Pada bagian ini juga dapat dijadikan suatu tanda bahwa pengguna telah terdaftar pada administrasi perpustakaan.

2. Peminjaman koleksi

Ini merupakan kegiatan utama dalam layanan sirkulasi. Berdasarkan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 74) adapun tahapan peminjaman koleksi yaitu:

- a. Pengguna perpustakaan menyerahkan kartu anggota perpustakaan
- b. Pustakawan memastikan kartu keanggotaan pengguna perpustakaan benar.
- c. Perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan tertutup dapat menerapkan kegiatan berikut pada tahap ini, yaitu:

- a) Pengguna perpustakaan memberikan blangko peminjaman koleksi yang telah ditulis yang berisikan koleksi yang akan dipinjam.
- b) Pustakawan akan mencarikan koleksi yang akan dipinjam dan tertera pada formulir.

Untuk perpustakaan dengan sistem terbuka, langkah ketiga dapat dilakukan sebagai berikut:

- a. Pengguna perpustakaan memberikan koleksi yang akan dipinjam kepada pustakawan
- b. Pustakawan akan mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada kartu buku yang ada pada katalog buku.
- c. Pustakawan akan mencatat nomor anggota, kode koleksi perpustakaan dan tanggal kembali.
- d. Peminjam akan diminta untuk menandatangani kartu bahan perpustakaan.
- e. Pustakawan menyerahkan koleksi yang dipinjam oleh pengguna perpustakaan.
- f. Pustakawan akan menyusun kartu peminjaman pada kotak dengan format:
 - a) Berdasarkan tanggal kembali koleksi yang dipinjam.
 - b) Disusun berdasarkan nomor klasifikasi koleksi.
- g. Pustakawan menyimpan kartu peminjam dalam kotak kartu pinjaman dengan menggunakan sistem pedoman berupa nama pengguna, kemudian akan menyusun berdasarkan nomor tanda pengenal.

3. Pemulangan Koleksi

Koleksi yang telah dipinjam oleh pengguna perpustakaan harus dipulangkan ke perpustakaan berdasarkan batas waktu yang telah ditentukan. Berdasarkan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 81) langkah-langkah pemulangan koleksi meliputi:

- a. Pustakawan memeriksa keadaan koleksi dan apakah pemulangan koleksi sudah tepat waktu.

- b. Pustakawan mengambil kartu buku pada rak yang telah disusun berdasarkan sistem pedoman yang digunakan.
- c. Pustakawan mengambil kartu pinjaman dari kotak kartu pinjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku.
- d. Pustakawan menambahkan cap tanda kembali yang akan ditambahkan pada kartu buku, lembar tanggal kembali dan kartu pinjaman.
- e. Pustakawan akan menempatkan kembali kartu buku yang telah dibubuhkan stempel atau cap pada kantong buku.
- f. Pustakawan akan menempatkan kembali kartu pinjam yang telah dibubuhkan stempel atau cap ke dalam kotak kartu buku.
- g. Pustakawan mengembalikan koleksi menurut nomor klasifikasinya pada rak.
- h. Pustakawan dapat melakukan pemilihan buku guna menjaga keutuhan informasi yang dimuat dalam buku tersebut dan nantinya agar dapat diberikan penanganan terhadap buku tersebut. Adapun kriteria yang dapat ditetapkan yaitu:
 - a) Buku yang mengalami kerusakan tetapi masih dapat dilakukan perbaikan. Dapat disisihkan terlebih dulu agar nantinya dapat diserahkan pada unit perawatan.
 - b) Apabila kerusakan buku yang ada sudah tidak dapat diperbaiki, maka akan diletakkan pada tempat khusus untuk disiangi.

4. Penagihan

Penagihan koleksi perpustakaan yang mengalami keterlambatan dalam pengembaliannya juga ada prosedur yang mesti diselesaikan.

Berdasarkan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 83), prosedur penagihan koleksi adalah sebagai berikut:

- a. Pustakawan mencatat koleksi yang lambat dikembalikan. Kegiatan ini dapat dipastikan setiap harinya oleh pustakawan.

- b. Pustakawan menyiapkan surat penagihan sebanyak dua lembar untuk dijadikan arsip dan dikirm kepada pengguna.
- c. Apabila setelah proses penagihan, koleksi tersebut dikembalikan oleh pengguna, maka pustakawan dapat melakukan kegiatan pengembalian koleksi.

5. Perpanjangan

Perihal memperpanjang koleksi yang dipinjam oleh pengguna setiap instansi memiliki kebijakan yang berbeda- beda. Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 24), menjelaskan prosedur perpanjangan yaitu:

- a. Pustakawan mengecek formulir perpanjangan yang diajukan.
- b. Jika koleksi tidak sedang dipesan oleh pengguna lain, maka Pustakawan akan menambahkan tanggal yang baru pada kartu pinjam dan kartu buku.
- c. Jika ada pengguna yang memesan koleksi tersebut, Pustakawan tidak mengijikan kegiatan perpanjangan koleksi.

6. Tindakan pendisiplinan

Adanya penyelewengan yang terjadi pada pelayanan perpustakaan yang dilakukan pengguna perpustakaan dapat diberikan suatu sanksi untuk memberikan efek jera. Berdasarkan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 83), sanksi yang diberikan kepada pengguna dapat disesuaikan dengan peraturan yang dilanggar oleh pengguna, tindakan pendisiplinan yang biasanya dikenakan kepada pengguna ada tiga macam yaitu denda, tindakan pendisiplinan administratif dan tindakan pendisiplinan akademik.

7. Surat keterangan bebas pinjam

Berdasarkan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 84), menjelaskan bahwa fungsi dari surat ini yaitu untuk memastikan pengguna perpustakaan tidak memiliki tunggakan koleksi yang belum dipulangkan ke

perpustakaan. Surat ini dapat digunakan untuk memenuhi kegiatan kelulusan atau administrasi lain yang memerlukan.

8. Statistik

Statistik yang disusun diperlukan untuk mengetahui perkembangan kegiatan layanan sirkulasi perpustakaan. Menurut Istiana (2014: 23) statistik yang perlu dibuat antara lain jumlah kunjungan, perkembangan jumlah anggota, jumlah peminjam, jumlah buku yang dibaca, jumlah pengguna yang mengakses situs web perpustakaan dan ranking buku-buku yang paling sering dipinjam.

2.3. Pengertian Perpustakaan

Berdasarkan amanat dari UU No 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, dapat dipahami bahwa perpustakaan merupakan tempat belajar yang terbuka untuk semua lapisan masyarakat. Kapanpun masyarakat ingin mencari ilmu atau hendak menambah wawasan, perpustakaan umum selalu terbuka untuk membantu kebutuhan masyarakat akan informasi. Walau demikian, pada pelaksanaannya tugas mulia tersebut sedikit terhalang oleh keengganan masyarakat untuk mengunjungi perpustakaan. Suasana perpustakaan yang monoton, petugas yang kurang ramah dan serangkaian aturan kaku, menjadi alasan utama masyarakat untuk malas datang ke perpustakaan. Perpustakaan umum yang dibangun dengan tujuan menjadi sarana belajar masyarakat sepanjang hayat akan menjadi sia-sia jika tidak dikunjungi oleh orang-orang yang ada disekitarnya.

Menurut Bafadal (2015:3) perpustakaan merupakan suatu bagian dari kegiatan instansi yang mengelola barang bacaan, baik berbentuk buku-buku ataupun bukan berupa buku (non book material) agar dapat ditata dengan terstruktur sesuai tata cara tertentu agar bisa digunakan menjadi petunjuk keterangan oleh setiap pemakainya. Menurut Lasa Hs. (2013:12) perpustakaan diartikan sebagai kumpulan buku atau bangunan fisik sebagai tempat buku dikumpulkan dan disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemakai.

2.4. Pengertian Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum di dalam pasal 1 ayat 6 Undang-undang No.43 Tahun 2007 adalah perpustakaan yang di peruntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, status sosial ekonomi. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, bagian kedua Pasal 22 tentang Perpustakaan Umum yaitu:

1. Perpustakaan umum diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat.
2. Pemerintah provinsi dan juga pemerintah kabupaten/kota menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing- masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.
3. Perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan juga desa/kelurahan mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
4. Masyarakat juga dapat menyelenggarakan perpustakaan umum untuk memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat.
5. Pemerintah, pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.

Menurut Herlina (2006:25), perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan di pemukiman penduduk diperuntukan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat dengan tujuan melayani kebutuhan informasi dan bahan bacaan dalam rangka meningkatkan pengetahuan, sumber belajar dan sarana rekreasi sehat (intelektual). Menurut Standar Nasional Perpustakaan (SNP) tahun 2011, Perpustakaan umum pada dasarnya membidangi dan bertanggung jawab

atas tersedianya informasi yang lengkap dan terselenggaranya layanan yang cepat dan sesuai dengan kebutuhan informasi pengguna sehingga ketika diakses, pengguna dapat kepuasan dalam pencarian informasi. Perpustakaan umum Kabupaten/Kota ialah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas di daerah Kabupaten/Kota sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat, tanpa membedakan usia, ras, agama, status sosial ekonomi dan gender.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Oleh karena itu, di perpustakaan umum diselenggarakan berbagai jenis layanan, mulai dari layanan anak, layanan remaja sampai layanan dewasa. Termasuk perpustakaan umum adalah perpustakaan provinsi, perpustakaan ibu kota kabupaten, perpustakaan kotamadya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa. Tujuan dan fungsi perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat disekitarnya (Hartono, 2016:33).

Tujuan didirikannya perpustakaan umum antara lain untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan informasi yang oleh pihak swasta tidak dapat dipenuhi. Sifat dari perpustakaan umum adalah memberikan akses informasi secara bebas kepada segenap anggota masyarakat di semua tingkatan (Pawit 2013:360).

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. Sejarah Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

pada awalnya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung ini disebut Perpustakaan Wilayah Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Lampung yang merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pusat Pembinaan Depkdibud. Dengan terbitnya Keppres RI No. 11 tahun 1989 tentang Perpustakaan, Perpustakaan Wilayah berubah nomenklatur menjadi Perpustakaan Daerah Lampung. Selanjutnya, untuk mengoptimalkan tugas dan fungsinya dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa, maka terbit Keppres RI No. 50 tahun 1997 tentang Perpustakaan Nasional sebagai dasar peningkatan status Perpustakaan Daerah.

Provinsi Lampung (Eselon III) menjadi Perpustakaan Nasional Provinsi Lampung (Eselon II). Kemudian dengan diberlakukannya Otonomi Daerah, kelembagaan Perpustakaan Nasional Provinsi Lampung berubah lagi menjadi Perpustakaan Daerah Provinsi Lampung yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) Dinas Pendidikan Propinsi Lampung sesuai dengan Keputusan Gubernur No. 03 Tahun 2001 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD). Sementara itu, Kantor Arsip Daerah Provinsi Lampung sendiri terbentuk melalui Peraturan Daerah Lampung No. 2 Tahun 1996 tentang pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Arsip Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Lampung tanggal 8 Mei 1996 dan disahkan dengan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 tahun 1997 tanggal 14 Januari 1997. Tugas pokok Kantor Arsip Daerah adalah menyelenggarakan sebagian kewenangan Rumah Tangga Provinsi (Desentralisasi) dalam bidang kearsipan yang menjadi kewenangannya serta melaksanakan kegiatan yang ditetapkan oleh Gubernur berdasarkan Peraturan Perundang - undangan yang berlaku,

tugas dekonsentrasi dan tugas pembantu yang diberikan oleh pemerintah kepada Gubernur. Pada tahun 2007, Pemerintah Provinsi Lampung menggabungkan (merger) UPTD Perpustakaan Daerah dengan Kantor Arsip Daerah yang kemudian disebut Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Daerah Provinsi Lampung melalui Keputusan Gubernur No, 10 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Provinsi Lampung, tanggal 12 Desember 2007.

3.2. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

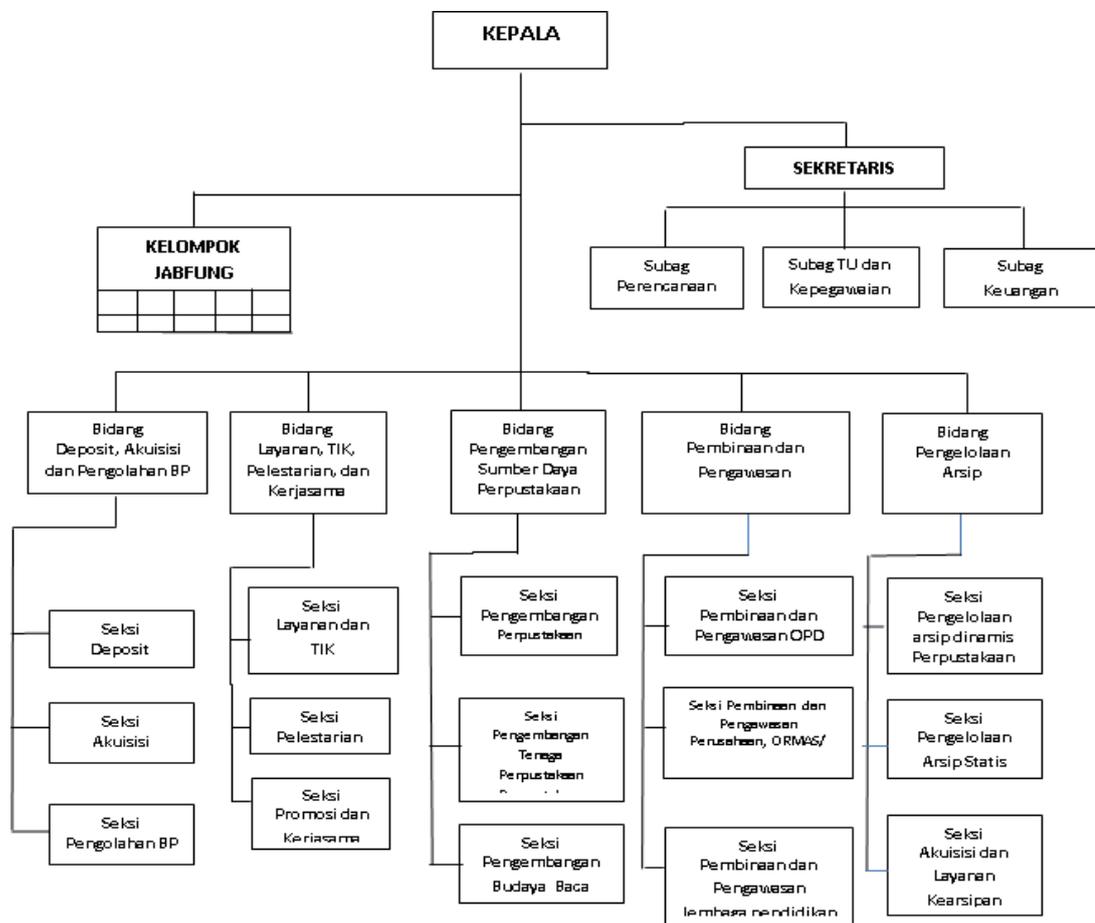
Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung sebagai lembaga teknis daerah yang merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah mempunyai tugas membantu Gubernur dalam menyelenggarakan pengembangan, pendayagunaan, pembinaan semua jenis perpustakaan sesuai dengan kewenangannya dalam rangka pelestarian hasil budaya, menyelenggarakan pelayanan informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan kebudayaan, menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat, serta melaksanakan urusan kearsipan di lingkungan Provinsi Lampung. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dibentuk berdasarkan :

1. Peraturan Daerah Provinsi Lampung Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Lampung disebutkan bahwa Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menyelenggarakan urusan Pemerintahan di bidang Perpustakaan dan urusan Pemerintahan di bidang Kearsipan;
2. Peraturan Gubernur Lampung Nomor 79 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata kerja pada Dinas Daerah Provinsi Lampung.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung dalam melaksanakan Tugas pokok mempunyai Fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan provinsi di bidang pengembangan, pembinaan dan pendayagunaan perpustakaan dan Kearsipan;
2. Penyusunan rencana dan program provinsi di bidang pengembangan, pembinaan dan pendayagunaan perpustakaan dan Kearsipan;
3. Pelaksanaan kerja sama dibidang perpustakaan dan Arsip, dengan lembaga lain;
4. Pelaksanaan pembinaan perpustakaan yang pembinaannya menjadi kewenangan provinsi (Perpustakaan Sekolah Menengah Atas/Madrasah Aliyah dan Perpustakaan Khusus);
5. Pelaksanaan pembinaan dan Pengawasan Kearsipan yang pembinaannya menjadi kewenangan provinsi;
6. Pelaksanaan seleksi, pengolahan, penyimpanan dan pelayanan bahan perpustakaan sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi;
7. Pelaksanaan pelayanan perpustakaan dan Jasa Kearsipan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dan pengguna jasa Kearsipan;
8. Pengelolaan karya cetak dan karya rekam sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
9. Pelaksanaan penyusunan naskah bibliografi daerah, katalog induk daerah, accessions list, indeks, bibliografi subjek, abstrak dan penyusunan literatur sekunder lainnya;
10. Pelaksanaan jasa layanan koleksi, dokumentasi, bahan rujukan, naskah, multimedia dan jaringan perpustakaan;
11. Pelayanan publik di bidang perpustakaan dan Kearsipan;
12. Pelaksanaan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap;

13. Pelaksanaan pengembangan minat baca;
14. Pelaksanaan pengelolaan dan pendayagunaan koleksi khas Daerah(Karya Cetak Karya Rekam);
15. Pelaksanaan pelestarian;
16. Pengembangan Sumber Daya Perpustakaan;
17. Pengembangan perpustakaan berbasis Teknologi Informasi Komunikasi
18. Pengelolaan perencanaan, kerjasama hukum, kepegawaian, keuangan, evaluasi dan pelaporan, serta umum;



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

(Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)

a. Kepala Dinas

Memimpin pelaksanaan tugas Dinas Kearsipan dan Perpustakaan yang meliputi Kesekretariatan, Bidang pengelolaan Kearsipan, Bidang Pembinaan dan layanan Kearsipan, serta bidang perpustakaan, merumuskan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) kerja Dinas, mendistribusikan pekerjaan dan memberi arahan pelaksanaan tugas kepada bawahan, mengevaluasi hasil kerja bawahan dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja, melaksanakan pembinaan, pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pelayanan dan teknis operasional di bidang pengelolaan Kearsipan dan perpustakaan, melaksanakan kerjasama dengan daerah lain, pihak ketiga dan luar negeri yang berkaitan dengan bidang pengelolaan Kearsipan dan Perpustakaan seizin Walikota dan memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas sesuai dengan kewenangannya.

b. Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan Pelayanan Teknis dan Administratif kepada semua unsur dilingkungan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung.

c. Bidang Deposit, Akuisisi, dan Pengolahan Bahan Perpustakaan

Mempunyai tugas menyelenggarakan pengelolaan Karya Cetak dan Karya Rekam (KCKR) dan penyusunan Bibliografi Daerah, Katalog Induk Daerah dan Pengembangan Bahan Pustaka.

d. Bidang Layanan, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), dan Kerjasama

Bidang Layanan, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan yang berkenaan dengan layanan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

e. Bidang Pengembangan Sumberdaya Perpustakaan

Mempunyai tugas memberikan bimbingan dan pembinaan pada semua jenis perpustakaan, melaksanakan pengembangan jabatan fungsional

pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan, serta pengembangan budaya baca.

f. Bidang Pembinaan dan Pengawasan Kearsipan.

Mempunyai tugas memberikan pembinaan dan pengawasan kearsipan pada organisasi perangkat daerah, organisasi masyarakat/organisasi politik serta lembaga pendidikan.

g. Bidang Pengelolaan Arsip

mempunyai tugas menyiapkan bahan perumusan kebijakan teknis pengelolaan arsip dinamis dan arsip statis serta layanan dan pemanfaatan kearsipan.

3.3. Kegiatan Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

1. Pelayanan

Kegiatan ini dilakukan ketika pengunjung yang baru tiba diperpustakaan hendaknya diberikan pelayanan yang baik, cepat dan efisien, dan dapat memberikan kesan yang baik terhadap pengunjung. Memberikan kesan yang baik haruslah dituang dengan teknik kerja yang efisien, keterampilan dan informasi yang jelas dan akurat di berikan kepada pengunjung. Sikap yang ramah, empati, siap membantu dan dapat berkomunikasi dengan pengunjung merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan.

2. *Briefing*

Makna dari *Briefing* adalah para pegawai bisa saling bertukar pikiran tentang tugas yang dikerjakan mereka, selain itu juga dalam kegiatan *briefing* ini para pegawai bisa melakukan evaluasi terhadap tugas yang mereka kerjakan dihari sebelumnya atau jika ada masalah didalam melaksanakan tugas mereka bisa membicarakannya disaat *briefing*. Kegiatan *Briefing* diterapkan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan untuk meningkatkan kedisiplinan, menumbuhkan

jiwa nasionalisme dan bertanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugas. *Briefing* juga mampu menjaga komunikasi antara satu pegawai dengan pegawai lainnya, juga bisa lebih mempererat tali silaturahmi antar pegawai.

3. Kerja Bakti

Kerja bakti merupakan salah satu usaha untuk membersihkan kantor, menjaga lingkungan, kebersihan, kerapian perpustakaan, untuk meningkatkan kebersamaan sesama pegawai dalam meningkatkan kerukunan dan kekompakan di dalam lingkungan kerja. Di dalam kerja bakti sendiri terdapat beberapa manfaat yang didapatkan seperti sarana kebersamaan antar pegawai lingkungan Dinas perpustakaan dan kearsipan guna membantu tercapainya kenyamanan kantor dengan melakukan pembangunan atau kebersihan yang bermanfaat bagi lingkungan kantor yang bersangkutan.

4. Rapat

Merupakan kegiatan umum yang dilakukan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan untuk mengevaluasi kinerja pegawai dan mensosialisasikan program kerja di bulan berikutnya. Rapat ini merupakan proses manajerial dalam rangka melihat sejauh mana target anggaran yang telah dicapai baik melalui pemantauan laporan kinerja maupun pembahasan oleh masing – masing unit. Diadakannya rapat tersebut bertujuan untuk memberikan ide atau inisiatif untuk memajukan instansi.

5. Apel

Apel pagi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung di laksanakan setiap hari senin – kamis. Bertujuan untuk meningkatkan kemampuan memimpin serta membiasakan kesediaan dipimpin dan membina kekompakan serta kerjasama dan yang paling penting adalah untuk mengenang jasa para pendiri Negara serta memelihara nilai-nilai nasionalisme dan patriotisme.

3.4. Sumber Daya Manusia (SDM) Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

Saat ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung memiliki pegawai sebanyak 117 orang dengan perincian sebagai berikut :

No	Status	Tingkat Pendidikan						Jumlah
		SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	
1	Struktural	-	-	-	-	12	13	25
2	Pustakawan	-	-	5	4	3	1	13
3	Arsiparis	-	-	-	-	-	-	
4	JFU/Staff	2	8	31	9	16	5	71
5	PTHL	-	1	3	1	3	-	8
	Jumlah	2	9	39	14	34	19	117

Tabel 3.4 Data Kepegawaian Berdasarkan Pendidikan

(Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)

Keterangan Kepegawaian Berdasarkan Jenis Kelamin :

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	52
2	Perempuan	69
Jumlah		117

Tabel 3.5 Data Kepegawaian Berdasarkan Jenis Kelamin

(Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)

3.5. Koleksi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung

Jumlah koleksi yang dimiliki oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sampai dengan tahun 2014 berdasarkan golongan, jumlah judul buku dan jumlah eksemplar adalah sebagai berikut :

No	Golongan	Jumlah judul	Jumlah eksemplar
1	000 - Karya Umum	5.691	14.023
2	100 – Filsafat	4.023	11.932
3	200 – Agama	5.427	15.081
4	300 – Ilmu Sosial	12.740	28.825
5	400 – Bahasa	3.906	8.645
6	500 – Ilmu Murni	4.245	10.478
7	600 – Ilmu Terapan	10.656	41.444
8	700 – Kesenian/Olahraga	2.574	7.558
9	800 – Kesusasteraan	2.679	9.902
10	900 – Sejarah /Geografi	4.320	12.343
11	F – Fiksi	6.081	14.039
12	Koleksi Anak	1.136	3.575
13	Monograf	-	-
14	<i>Lain-lain</i>	1.682	1.759
15	Berkala	21	548
	Jumlah	65.181	180.152

Tabel 3.6 Data Koleksi Buku

(Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)

3.6.Data Pengguna

Data pengguna perpustakaan berdasarkan bulan februari-maret yang meliputi data anggota, peminjam, dan pemustaka adalah sebagai berikut :

No	Status	Anggota	Peminjam	Pemustaka
1	Umum	15.490	5.514	9.862
2	Mahasiswa	35.599	11.221	26.534
3	Pelajar	23.638	7.544	38.332
4	Jumlah	74.727	24.279	74.728

Tabel 3.7 Data Pengguna

(Sumber: Dokumen Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung)

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Layanan sirkulasi yang ada pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung menggunakan sistem layanan terbuka (*open acces*) yaitu pemustaka dengan bebas memilih koleksi bahan pustaka yang sedang mereka butuhkan sehingga dapat memberikan kemudahan dan kebebasan pemustaka pada saat membaca.
2. Sistem pelayanan pada layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung juga masih menggunakan sistem manual.
3. Usaha yang dilakukan oleh pustakawan terhadap tindakan pendisiplinan bagi pemustaka yang melakukan kerusakan, kehilangan, dan telat mengembalikan koleksi bahan pustaka dari waktu yang sudah ditentukan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai analisis layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Lampung, terdapat beberapa saran yang dapat penulis sampaikan, yaitu:

1. Kurangnya sarana komputer, perlunya percepatan pengadaan komputer untuk menangani peneraman sistem otomasi karena sistem layanan sirkulasi manual harus segera terotomasi guna untuk mempermudah pustakawan dalam melakukan proses peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka.

2. Memberikan pelatihan kepada sumber daya manusia yang kurang mempunyai latar belakang ilmu perpustakaan. Karena sumber daya manusia yang mempunyai latar belakang ilmu perpustakaan dapat membantu proses kegiatan pustakawan agar dapat berjalan dengan lebih baik lagi.
3. Pustakawan sebaiknya bersikap lebih tegas dengan cara membuat aturan dan teguran secara tertulis dan secara lisan kepada pemustaka agar pemustaka menjadi lebih disiplin dengan peraturan yang sudah ditentukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul majid (2013). *Strategi Pembelajaran*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Bafadal, Ibrahim. (2008). *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Bafadal, I. (2015). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara Creswell
- Departemen Pendidikan Nasional. (2004). *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Hafiah. (2009). *Pengantar Layanan Perpustakaan*. Padang: Pustakainfo.
- Hartono. (2016). *Manajemen Perpustakaan Sekolah Menuju Perpustakaan Modern*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Herlina. (2006). *Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. (Palembang: IAIN Raden Fatah Press.
- Istiana, Purwani. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Kasmir. (2011). *Etika Customer Service*. Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Komaruddin. (2001). *Ensiklopedia Manajemen*. Edisi ke 5, Jakarta: Bumi Aksara.
- Kloter, Philip, (2002). *Manajemen pemasaran di Indonesia: Analisis, perencanaan, implementasi, dan pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Lasa, H. (2009). *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Lasa Hs. (2008). *Manajemen perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media.
- Lasa Hs. (2013). *Manajemen perpustakaan sekolah/Madrasah*. Yogyakarta: Penerbit Ombak.
- Martoatmojo, Karmidi. (2009). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Pawit, S. (2007). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Kencana.

- Pawit, M. Yusuf (2013). *Ilmu Informasi, komunikasi, dan kepastakaan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Perpustakaan Nasional RI, Standar Nasional Perpustakaan (SNP): Perpustakaan Umum dan Khusus (Jakarta: Perpustakaan Nasional RI,2011)
- Perpustakaan Nasional, Undang-undang Republik Indonesia NO 47 Tentang Perpustakaan (Jakarta: Perpusnas, 2007), h.3.
- Peter, S.,Yenny, S. (2002). *Kamus Bahasa Indonesia Kontemporer*. Jakarta : Modern English Press.
- Prastowo, A. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta:Diva Press
- Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rahayu, Lisda dan Ramatun Anggraini Kiemas. (2012). *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayu, L. (2015). *Materi Pokok Layanan Perpustakaan*. Universitas Terbuka.
- Saleh, A, Rita. K. (2010). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Septiyantono, Tri. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Jogjakarta: IAIN Sunan Kalijaga.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Suhendar, Yaya. (2014). *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*. Jakarta : Prenada.
- Suherman. (2009). *Perpustakaan sebagai Jantung Sekolah*. Bandung: Penerbit MQS Publishing.
- Sumiati, Opong dkk. (2013). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sutarno, N. (2006). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: SagungSeto

- Sutarno NS. (2003). *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Rahayu, L. (2015). Materi Pokok Layanan Perpustakaan. Universitas Terbuka.
- Tri H.S. (2006). *Analisis Sosial Bersaksi Dalam Advokasi Irigasi*. Bandung: AKATIGA.
- Undang-undang No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI
- Wang dan Shieh. (2006). *The Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction: The example of CJCUC library*. Taiwan.