

**LAYANAN PERPUSTAKAAN KELILING DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN KABUPATEN PARIGI MOUTONG**



SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Perpustakaan (S.IP) pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
Fakultas Ushuluddin, Adab, dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN)
Datokarama Palu*

Oleh

TRY YULIANTI SARLIS
NIM: 18. 4.18. 0012

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN ADAB
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
DATOKARAMA PALU**

2025

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong” Oleh Try Yulianti Sarlis NIM: 18. 4. 18. 0012, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam Fakultas Ushuluddin, dan Adab UIN Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat ilmiah dan dapat diajukan dalam sidang munaqasyah.

Palu, 27 Agustus 2025 M
3 Rabiul Awal 1447 H

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. H. Iskandar, M.Sos.I
19630611199103 1 003

Dr. Ulumuddin, M.S.I
NIP. 19690510 199903 1 003

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
PERSETUJUAN PEMBING	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
D. Penegasan Istilah	5
E. Garis-Garis Besar Isi.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu.....	9
B. Kajian Teori	
1. Layanan Perpustakaan.....	10
2. Layanan Kearsipan	35
C. Kerangka Pemikiran	42
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Kehadiran Peneliti	45
D. Data dan Sumber Data.....	45
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Teknik Analisis Data.....	48
G. Pengecekan Keabsahan Data.....	49
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran umum dan sejarah singkat berdirinya dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong	51
B. Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.....	56

C. Faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong	62
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	67
B. Implikasi Penelitian.....	67
DAFTAR PUSTAKA	

BAB I

PENDAHULAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, pelayanan publik juga merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah. Setiap instansi, organisasi atau lembaga, tentunya melaksanakan berbagai pekerjaan kantor. Berbagai macam pekerjaan kantor (*office work*) itu antara lain: mencatat, mengetik, menghitung, mengirim, menyimpan warkat, mengolah, menggandakan warkat dan sebagainya. Dan salah satu jenis pekerjaan kantor yang banyak dilakukan oleh setiap instansi atau lembaga ialah menyimpan warkat, dokumen atau surat-surat lainnya.¹

Penyelenggaraan pelayanan publik perpustakaan yang selama ini berlangsung di Indonesia khususnya di beberapa daerah belum sepenuhnya berorientasi kepada pengguna perpustakaan dan masih memiliki kualitas atau kinerja pelayanan yang sangat rendah. Hal tersebut dapat diindikasikan melalui beberapa hal, antara lain koleksi perpustakaan yang lawas dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga tidak dapat dimanfaatkan oleh pengguna, fasilitas perpustakaan yang kurang nyaman, petugas layanan yang tidak responsif terhadap keluhan pengguna bahkan

¹Kamaludin, "Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi".(Skripsi Tidak Diterbitkan, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021), 1

bersikap acuh terhadap pengguna dan tidak mau tahu dengan kesulitan yang dialami oleh pengguna yang datang ke perpustakaan. Belum lagi prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit dan semuanya ini pada akhirnya membentuk sebuah citra yang negatif.

Perpustakaan merupakan salah satu sumber informasi yang dapat dimanfaatkan dengan sebaik mungkin oleh semua kalangan masyarakat pemustaka dalam mencari berbagai jenis informasi. Perpustakaan mempunyai sumber informasi yang sangat luas mencakup berbagai ilmu pengetahuan, kebudayaan, rekreasi, literasi informasi, dan kepentingan pendidikan yang dapat menjadi pembelajaran untuk mencerdaskan anak-anak bangsa. Perpustakaan bukan lagi menjadi hal baru dikalangan masyarakat luas. Telah banyak dijumpai perpustakaan di berbagai tempat atau daerah, mulai dari jenis perpustakaan permanen (tetap), sampai dengan perpustakaan bergerak (perpustakaan keliling). Perpustakaan merupakan salah satu informasi yang memiliki kekuatan yang sangat luas mencakup berbagai ilmu pengetahuan, teknologi, seni maupun politik.²

UU Republik Indonesia Nomor 43 Bab 1 pasal 1 tahun 2007 tentang Perpustakaan, perpustakaan berperan sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan

²Aria Hermawan, "Peran Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Way Kanan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa SMPN 2 Banjir" (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Lampung, 2024),
4<https://repository.radenintan.ac.id/36904/1/SKRIPSI%20PERPUSTAKAAN.pdf> (27 Agustus 2025)

keberdayaan bangsa.³ Namun, jika dilihat dari segi pelayanan pengguna, perpustakaan memiliki keterbatasan, misalnya di perpustakaan daerah hanya bisa dijangkau oleh masyarakat yang berada dekat dengan lokasi perpustakaan tersebut saja. Sedangkan masyarakat yang ada di daerah pelosok yang jauh, tidak dapat menikmati apa yang tersedia di perpustakaan menetap, padahal semua masyarakat sangat membutuhkan informasi melalui beragam sumber bacaan salah satunya dari buku-buku yang terdapat di perpustakaan.⁴

Kehadiran program pelayanan perpustakaan keliling yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Parigi Moutong merupakan sebuah upaya dalam mewujudkan kesetaraan dan kesejahteraan umum dalam konteks kemudahan untuk mengakses informasi dalam hal pendidikan. Hal tersebut tertuju bagi setiap anggota masyarakat tanpa terkecuali memiliki kesempatan untuk mengembangkan bakat dan potensinya, sehingga perpustakaan umum dalam hal ini mampu memberikan peranan sebagai agen yang membebaskan masyarakat dari segala macam bentuk diskriminasi.⁵

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan salah satu instansi pemerintahan yang melaksanakan pelayanan kepada publik seperti memberikan

³UU Republik Indonesia Nomor 43 Bab 1 pasal 1 tahun 2007 tentang perpustakaan [https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No.43 Tahun 2007Tentang Perpustakaan.pdf](https://jdih.perpusnas.go.id/file_peraturan/UU_No.43_Tahun_2007Tentang_Perpustakaan.pdf) (27 Agustus 2025)

⁴Aria Hermawan, “Peran Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Way Kanan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa SMPN 2 Banjit” (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Lampung, 2024), [4https://repository.radenintan.ac.id/36904/1/SKRIPSI%20PERPUSTAKAAN.pdf](https://repository.radenintan.ac.id/36904/1/SKRIPSI%20PERPUSTAKAAN.pdf) (27 Agustus 2025)

⁵Ibid.,

layanan perpustakaan salah satunya. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sebagai penyedia layanan publik yang mempunyai tugas (1). merumuskan kebijakan di bidang perpustakaan, kearsipan, pengembangan dan pembinaan. (2). Pelaksana kebijakan perpustakaan dan kearsipan. (3). Pengembang dan pembina mengenai perpustakaan dan kearsipan diwilayahnya. (4). Sosialisasi mengenai perpustakaan dan kearsipan dalam rangka peningkatan minat baca masyarakat. (5). Merumuskan inovasi terkait dengan perpustakaan dan kearsipan dalam rangka peningkatan pelayanan publik. (6). Melakukan evaluasi dan pelaporan mengenai bidang perpustakaan dan kearsipan.⁶

Berdasarkan hasil observasi awal peneliti melihat, layanan perpustakaan keliling dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong bahwasanya masih belum maksimal karena akses jalannya yang tidak memadai misalnya di Desa salubanga akses jalannya sangat sulit karena tujuannya bukan hanya yang ada diperkotaan tapi juga yang dipelosok dapat menikmati layanan perpustakaan keliling ini.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini berjudul “Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong”.

⁶Muhlis, Jhon Retei Alfrisandi, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya”. Wacana : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin VIII , No. 01 (2020): 236

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam kajian skripsi ini, yakni:

1. Bagaimana Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong ?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti memiliki tujuan sesuai permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.
- b. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.

2. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah:

- a. Manfaat teoritis, yaitu untuk pengembangan ilmu pengetahuan; lebih jauh diharapkan dapat memberikan sumbangan akademik tentang layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.

- b. Memberikan bahan masukan dan kritikan terhadap aparatur Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Parigi Moutong dalam bidang pelayanan kearsipan, agar dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

D. Penegasan Istilah

Skripsi ini berjudul “Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong. Untuk menghindari kekeliruan penafsiran mengenai judul skripsi ini, Peneliti akan menguraikan beberapa istilah atau makna yang terkandung di dalamnya.

1. Layanan

Layanan yang baik adalah kemampuan perusahaan atau organisasi dalam memberikan layanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang sudah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Ketersediaan dan kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh baik perusahaan ataupun organisasi semata-mata untuk mempercepat layanan serta meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.⁷

2. Perpustakaan keliling

Perpustakaan keliling adalah bagian perpustakaan umum yang mendatangi Pemustaka dengan menggunakan kendaraan (darat maupun air), secara umum

⁷Ipan Sunarto, Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang, Jurnal Administrasi Negara 3, No. 4, 2015): 1134

perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum (menetap).⁸

E. Garis-Garis Besar Isi

Secara garis besar, skripsi ini terdiri dari lima bab dengan sub-sub masalahnya. Pada bab I yaitu pendahuluan yang berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, garis-garis besar isi skripsi.

Pada bab II pembahasan skripsi ini, mengemukakan beberapa hal yang mengangkat kajian pustaka dan pembahasan inti yaitu: Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.

Pada bab III Peneliti mengemukakan pendekatan penelitian yang merangkaikan beberapa Pendekatan dan desain penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, pengecekan keabsahan data.

BAB IV berisi tentang (1) Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong. (2) Faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.

Bab V adalah bab terakhir yaitu penutup. Dalam bab ini berisikan kesimpulan, implikasi penelitian yang dibutuhkan dan penutup. Setelah kata penutup, peneliti

⁸Fetty, Pengertian perpustakaan keliling <https://pustakaarsip.kamparkab.go.id/artikel-detail/756/pengertian-perpustakaan-keliling> diakses pada tanggal 23 Agustus 2025

melampirkan daftar pustaka sebagai penjelasan dan pertanggung jawaban referensi skripsi.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Peneliti mencoba menggali informasi terhadap karya ilmiah lainnya yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian tersebut antara lain:

1. Dadang Irwansyah, mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Tahun 2017 yang berjudul *Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi: studi pada pelayanan dibagian sirkulasi dan referensi*.⁹ penelitian ini terdapat kesamaan dan perbedaan fokus pembahasan, dengan sama-sama membahas pelayanan perpustakaan dan kearsipan dan berbeda fokus pembahasan yaitu dalam penelitian tersebut membahas mengenai pelayanan publik dalam bidang sirkulasi dan referensi perpustakaan, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis lebih berfokus pada layanan dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.
2. Desmayenti Iskandar Mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi Tahun 2016 yang berjudul *Peningkatan Layanan Perpustakaan*

⁹Dadang Irwansyah, "Pelayanan Publik Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi: studi pada pelayanan dibagian sirkulasi dan referensi"(Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Jambi, 2017)

Di Perpustakaan Pusat Universitas Batanghari Jambi.¹⁰ Meskipun sama-sama membahas mengenai pelayanan perpustakaan, namun terdapat perbedaan fokus pembahasan Dalam penelitian, yaitu penelitian ini lebih terfokus pada pada pelayanan perpustakaan sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih berorientasi pada layanan dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.

3. Gusniati, mahasiswa S1 Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Tahun 2019 yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemustaka di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Aceh Selatan.¹¹ Meskipun sama-sama membahas mengenai pelayanan perpustakaan dan kearsipan, namun terdapat perbedaan fokus pembahasan Dalam penelitian, yaitu penelitian ini lebih terfokus pada pengaruh kualitas pelayanan (*Service Quality*) terhadap kepuasan pemustaka sedangkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih berorientasi pada layanan dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong.

¹⁰Desmayenti Iskandar, “Peningkatan Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Pusat Universitas Batanghari Jambi”(Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Jambi, 2016)

¹¹ Gusniati, “Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pemustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Aceh Selatan”(Skripsi Tidak Diterbitkan, Program Studi Ilmu Perpustakaan, Aceh, 2019)

B. Kajian Teori

1. Layanan Perpustakaan Keliling

Pelayan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan ini merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam Ria Febrianti dijelaskan pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyugahi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Istilah publik berasal dari Bahasa *Inggris public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata Publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.¹²

Menurut Ahmad Ainur Roman dkk dalam Ria Febrianti, Pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi public dalam hal ini adalah suatu pemerintahan. Ruang lingkup pelayanan public yang diberikan aparatur pemerintah sangatlah kompleks, baik bentuk jenis maupun sifat. Oleh karena itu untuk memperoleh dasar-dasar proses pelayanan public tersebut sangat diperlukan.¹³

¹²Ria Febrianti, "Kualitas Pelayanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan". (Skripsi Tidak Diterbitkan, Prodi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2018), 9

¹³Ibid.,

Albercht dalam dalam Ria Febrianti, mendefinisikan pelayanan sebagai suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis. Sedangkan pelayanan masyarakat menurut Thoha dalam dalam Ria Febrianti adalah usaha yang dilakukan seseorang dan atau kelompok atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan masyarakat, pelayanan public dan pelayanan umum merupakan istilah yang dipakai sebagai terjemahan dari *public servise*.¹⁴

Menurut Kotler dalam dalam Ria Febrianti, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat dalam suatu produk pada secara fisik. Menurut Sampara dalam dalam Ria Febrianti, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antarseseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.¹⁵

Sementara itu menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk dalam Ria Febrianti, pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Moenir dalam Ria Febrianti, Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

¹⁴ Ibid.,

¹⁵ Ibid.,

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.¹⁶

Menurut Sulisty-Basuki dalam Kamaludin, layanan atau sering disebut juga sebagai jasa, dalam ilmu perpustakaan dapat diartikan sebagai satu kegiatan yang berkaitan dengan pemberian informasi oleh pustakawan kepada pengguna.¹⁷ Mendekatkan perpustakaan kepada pemakai dan mendistribusikan informasi kepada pemakai, dalam bentuk interaksi antara petugas dan pemakai, dan transformasi ilmu pengetahuan dari sumbernya kepada pemakai. Lebih jauh lagi menjabarkan bentuk riil pelayanan perpustakaan yang berkualitas meliputi:

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki masyarakat pemakai;
2. Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran;
3. Berjalan mudah dan sederhana;
4. Murah dan ekonomis;
5. Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati;
6. Bervariatif;
7. Mengundang rasa ingin kembali;
8. Ramah tamah;

¹⁶Ibid., 10

¹⁷Kamaludin, "Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi"..., 16

9. Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat mengurui; Pada prinsipnya pelayanan publik di perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang patut disadari adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan.¹⁸

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen.¹⁹ Pelayanan menjadi tolok ukur bagi keberhasilan kerja suatu perusahaan/ instansi/ organisasi yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan dengan cara memberikan jasanya kepada pelanggan/penggunanya. Pelayanan akan diberikan secara prima sehingga harapannya pengguna jasa akan merasa puas terhadap jasa yang telah diterimanya. Mengingat pelayanan harus diberikan secara prima, dimana pelayanan prima itu adalah suatu layanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (handal).²⁰

Memberikan pelayanan terbaik kepada umat manusia adalah pekerjaan yang sangat mulia dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang mau melakukannya. seperti dalam potongan surat al-Maidah ayat 2 yang berbunyi:

¹⁸Ibid., 17

¹⁹Fandy Tjiptono, *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Andi, 2008), 3.

²⁰Nina Rahmayanty, *Manajemen Pelayanan Prima* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), 18.

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ



Terjemahnya:

...Dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah amat berat siksa-Nya. (QS. Al-Maidah: 2)²¹

Berdasarkan ayat di atas bahwa perkembangan layanan ini dilakukan agar layanan perpustakaan dapat diterima dan memuaskan harapan pemustaka. Perpustakaan sebagai wadah informasi dan pendistribusian informasi, harus siap siaga membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Dengan demikian, maka perpustakaan sebagai lembaga pelayanan publik dalam memberikan layanan kepada masyarakat pengguna, semestinya dipersiapkan sebaik-baiknya, dengan memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan, dan sikap perilaku simpati.

Pelayanan/jasa memiliki empat karakteristik utama yang membedakannya dengan barang, yaitu:

1. Tidak berwujud

Pelayanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tidak dapat diraba, dirasa, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan tersebut dibeli. seorang konsumen akan percaya kepada penyedia jasa apabila pelayanan yang

²¹Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya* (Bandung: CV. Penerbit Jumanatul 'Ali, 2004), 106

diberikan mampu mengarahkan dan meyakinkan konsumen agar bersedia membeli jasa yang ditawarkan.

2. Tidak terpisahkan

Pada umumnya jasa yang diproduksi atau dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.²² Pada jenis jasa yang kontak antara penyedia jasa dan pelanggan tergolong tinggi dan membutuhkan kehadiran pelanggan, interaksi diantara mereka merupakan faktor penting yang menentukan kepuasan pelanggan terhadap jasa yang bersangkutan.

3. Bervariasi

Jasa yang bervariasi juga merupakan nonstandardised output, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis tergantung jasa yang diproduksi. Pelayanan jasa bervariasi tergantung pada siapa menyediakannya, kapan, di mana, dan kepada siapa jasa diproduksi.

4. Tidak tahan lama

Jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan untuk dijual atau dipakai kemudian dalam artian tidak ada sediaan. Mudah lenyapnya jasa tidak

²²Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran* (Bandung: Erlangga, 2008),

menjadi masalah apabila permintaan tetap karena mudah untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu.²³

Jadi dapat disimpulkan bahwa karakteristik jasa atau layanan merupakan suatu tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan yang pada dasarnya bersifat tidak berwujud fisik dan dalam jangka waktu terbatas.

Pelayanan publik di perpustakaan juga harus didukung dengan kompetensi yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan yaitu:

1. Mengetahui dasar pengorganisasian;
2. Memiliki dan mengetahui teknik wawancara referensi yang cocok dan efektif;
3. Mengetahui sumberdaya informasi baik tercetak maupun digital;
4. Memiliki kemampuan dalam memberi saran dan arahan kepada pengguna;
5. Mampu merancang dan melaksanakan strategi penelusuran informasi;
6. Mampu membimbing pengguna dalam interpretasi dan evaluasi informasi.²⁴

Perpustakaan sebagai khasanah ilmu pengetahuan memegang peran penting dalam rangka mencerdaskan dan meningkatkan pengetahuan khususnya untuk mahasiswa. Oleh karena itu keberadaan perpustakaan sangat bermanfaat karena merupakan tempat untuk menambah dan memperoleh ilmu pengetahuan. Dalam dunia pendidikan perpustakaan menunjang keberhasilan program pendidikan baik dilembaga formal maupun non formal.

²³Ibid.,

²⁴Kamaludin, "Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi" ...,18

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam Ria Febrianti mesti terukur dengan cara sebagai berikut. Ukuran kualitas kepuasan konsumen ada lima dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yakni:

- a. *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi.
- b. *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- c. *Responsiveness*, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. *Assurance*, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen
- e. *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen.²⁵

Unsur-unsur kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan karena perbedaan persepsi tentang wujud pelayanan yang diberikan mengalami perbedaan dengan harapan pelanggan.

Perpustakaan berasal dari kata dasar pustaka. Menurut kamus besar bahasa Indonesia pustaka artinya kitab, buku. Dalam bahasa Inggris dikenal dengan library.

²⁵Ria Febrianti, "Kualitas Pelayanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan". (Skripsi Tidak Diterbitkan, Prodi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2018), 16-17

Istilah ini berasal dari kata *librer* atau *libri*, yang artinya buku. Dari kata latin tersebut terbentuklah istilah *libraries*; tentang buku. Dalam bahasa belanda, perpustakaan disebut *bibliotheca*, yang juga berasal dari bahasa yunani, *biblia* artinya tentang buku, kitab.²⁶ Secara umum perpustakaan mempunyai arti sebagai suatu tempat yang di dalamnya terdapat kegiatan penghimpunan, pengelolaan, dan penyebar luasan (pelayanan) sebagai macam informasi, baik yang tercetak maupun terekam dalam berbagai media seperti buku, majalah, surat kabar, film, kaset, tape recorder, video, computer, dan lain-lain. Semua koleksi sumber informasi tersebut disusun berdasarkan system tertentu dan dipergunakan untuk kepentingan belajar melalui kegiatan membaca dan mencari informasi bagi segenap masyarakat yang membutuhkan.²⁷ Lasa HS menyatakan bahwa:

Perpustakaan merupakan sistem informasi yang di dalamnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengelolaan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian serta penyebaran informasi. Informasi meliputi produk intelektual dan artistik manusia. Dalam melaksanakan aktivitas tersebut diperlukan ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan yang memberi definisi tentang informasi ini ditinjau dari sudut pandang masing-masing.²⁸

Setelah melihat beberapa keterangan di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan mempunyai arti sebagai berikut: 1) perpustakaan ialah tempat yang terdapat kumpulan buku yang disusun secara teratur, rapih dan sistematis. 2)

²⁶Fandi Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2005), 95

²⁷Pawit M. Yusuf dan yaya suhendar, *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah* (Jakarta: kencana, 2007), 1.

²⁸Lasa HS, *Manajemen Perpustakaan* (Yogyakarta: Gama Media, 2008), 47-48.

Perpustakaan ialah media dan sumber informasi bagi masyarakat. 3) Perpustakaan ialah suatu daftar buku-buku yang dipergunakan untuk mengarang atau bahan bacaan yang dianjurkan oleh pengarang untuk memperdalam bahasan dalam bukunya, yang biasanya disebut bibliografi, daftar bacaan atau referensi.

Hakikat layanan perpustakaan menurut darmono yaitu (1). Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat maupun untuk dibawa pulang untuk digunakan diluar ruangan perpustakaan; dan (2). Sebagai sarana penulusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan suatu informasi. Layanan yang disediakan perpustakaan meliputi layanan sirkulasi, jasa informasi, silang layanan, layanan multimedia, dan jasa pendidikan pengguna. Disamping itu, perpustakaan juga memberikan layanan lain. Seperti layanan fotokopi dan pemindaian, seluruh layanan yang tersedia dapat dilakukan baik secara manual maupun elektronik.²⁹

Berdasarkan uraian di atas bahwa pada intinya pelayanan publik dipergustakaan merupakan jalinan hubungan antara petugas layanan sebagai penyedia layanan kepada pengguna dalam rangka menjembatani penyediaan dan pendistribusian informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Perpustakaan sebagai lembaga penyedia layanan memberikan pemenuhan kebutuhan pengguna perpustakaan melalui antara lain, koleksi perpustakaan, fasilitas pendukung, dan sikap dan perilaku petugas layanan.

²⁹Elva Rahmah, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi Edisi I* (Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018), 2

Pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan yang diselenggarakan untuk membantu memberikan kemudahan kepada para pengguna perpustakaan di dalam menggunakan atau memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan.³⁰ Agar kualitas pelayanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal, maka perlu diperhatikan unsur-unsur sebagai berikut:

a. Pengadaan koleksi bahan pustaka

Pengadaan Koleksi adalah proses menghimpun dan menyeleksi bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi dan yang harus relevan dengan minat dan kebutuhan peminjam serta lengkap dan aktual. Dalam pengadaan koleksi perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu: (1) Buku-buku yang dipilih disediakan untuk semua pemakai, tanpa memandang golongan, agama, aliran politik, serta keadaan dan fungsi perpustakaan. (2) Pemilihan buku ditujukan untuk kepentingan belajar mengajar, demi kemajuan pengetahuan dan kekayaan jiwa dalam arti positif, sehingga menjadi murid-murid yang berkualitas. (3) Kualitas buku-buku yang dipilih harus memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam hal subyek buku, reputasi pengarang, fisik buku, dan isi buku.

b. Kenyamanan ruang perpustakaan

Kenyamanan ruang perpustakaan dapat dilihat dari tata letak ruang perpustakaan. Adapun unsur yang harus diperhatikan pada unsur ruang perpustakaan adalah: (1) Ruang perpustakaan berdekatan dengan kelas-kelas yang ada. (2) Ruang perpustakaan sebaiknya jauh dari kebisingan yang sekiranya mengganggu ketenangan pemustaka. (3) Ruang perpustakaan sebaiknya mudah dicapai oleh kendaraan yang akan mengangkut buku-buku. (4) Ruang perpustakaan sekolah harus aman, baik dari bahaya kebakaran, kebakaran, ataupun pencurian. (5) Dapat menciptakan suasana aman, nyaman, dan menyenangkan untuk belajar, baik bagi murid-murid, guru-guru, dan pengunjung lainnya.

c. Kinerja petugas perpustakaan

Untuk menarik pengunjung agar sering datang ke perpustakaan, menurut Andi Prastowo dalam Ibrahim Bafadal terdapat kriteria kinerja pustakawan dalam memberikan pelayanan, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, yaitu tata cara pelayanan yang bisa diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit belit dan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pemakai perpustakaan.

³⁰Yaya Suhendar, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar* (Jakarta: PRENADA, 2014), 183.

2. Reliabilitas (keandalan), yang meliputi konsistensi kinerja dengan tetap mempertahankan dan menjaga saling ketergantungan antara pemakai perpustakaan dengan pihak penyedia pelayanan.
3. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan.
4. Kecakapan para petugas pelayanan.
5. Pendekatan kepada pelanggan dan kemudahan kontak antara pelanggan dengan petugas.
6. Keramahan. Meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas perpustakaan dan pengguna.
7. Keterbukaan, yaitu pelanggan bisa mengetahui seluruh informasi yang mereka butuhkan secara mudah dan gamblang.
8. Komunikasi antara petugas dan pengguna.
9. Kredibilitas, meliputi saling percaya Antara pustakawan dan petugas perpustakaan.
10. Kejelasan dan kepastian.
11. Keamanan, yaitu usaha untuk memberikan rasa aman dan bebas pada pemakai perpustakaan dari adanya bahaya dan resiko tertentu.
12. Mengerti harapan pelanggan.
13. Kenyataan, meliputi bukti-bukti atau wujud nyata dari pelayanan, berupa fasilitas fisik adanya petugas yang melayani pengguna.
14. Efisien, dibatasi oleh hal-hal yang berkaitan secara langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan.
15. Ekonomis, biaya pelayanan ditetapkan secara wajar.³¹

Hakekat layanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemakai, layanan perpustakaan diselenggarakan dengan tujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai secara tepat dan akurat, yaitu melalui penyediaan bahan pustaka dan penyediaan sarana penelusurannya. Sedangkan dari sisi kepentingan tujuan diselenggarakannya layanan perpustakaan pada umumnya adalah agar bahan pustaka yang disediakan perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal. Sangat tidak berarti apabila bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan ditata dengan rapi di perpustakaan ternyata tidak dimanfaatkan secara maksimal. Usaha ini diharapkan kepuasan pengguna atas layanan informasi yang diberikan dapat tercapai. Hal inilah

³¹Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), 191

yang dapat menentukan citra baik buruknya perpustakaan , yaitu kepuasan pengguna atas layanan perpustakaan karena apabila pemakai merasa puas maka mendorong pengguna untuk kembali menggunakan jasa perpustakaan tersebut.

Layanan perpustakaan diselenggarakan untuk membantu memenuhi kebutuhan informasi pemakai dengan memanfaatkan bahan pustaka yang disediakan, agar dapat dimanfaatkan secara maksimal. Pelayanan perpustakaan akan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhannya, dan merasa puas sesuai dengan yang diharapkan pengguna. Kepuasan pengguna akan meningkatkan nilai dan kepercayaan pengguna kepada suatu pelayanan yang diterima.

Yulia dalam Lenny Mega Irhamna menerangkan dalam bukunya yang berjudul Pengembangan Koleksi bahwa “Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disebarluaskan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi mereka”.³²Selanjutnya Yulia menerangkan bahwa, “Istilah yang digunakan untuk bahan perpustakaan adalah bahan pustaka. Sedangkan kumpulan dari bahan pustaka adalah koleksi perpustakaan.Semua istilah tersebut pada intinya adalah ditujukan untuk sebuah karya

³²Lenny Mega Irhamna, “Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling (Studi Kasus Pada UPT Peprustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar)”(Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, 2017), 26 <https://repository.ub.ac.id/165636/1/Lenny%20Mega%20Irhamna.pdf> diakses pada tanggal 23 Agustus 2025

hasil pemikiran manusia yang dituangkan ke dalam berbagai bentuk media”.³³ Sesuai dengan definisinya, maka perpustakaan diharuskan untuk menyediakan kebutuhan informasi kepada pemustaka sesuai dengan kebutuhan pemustakanya tanpa membedakan. Dengan kata lain, maka Perpustakaan umum harus menyediakan berbagai bahan dalam berbagai format, macam dan jenis, serta dalam jumlah yang cukup untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Hal ini sama dengan pendapat dari Martoatmodjo (2009:3), beliau menjelaskan bahwa, “Perpustakaan umum merupakan salah satu jenis perpustakaan untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum yang tinggal di lingkungan tertentu. Anggota perpustakaan umum tidak dibeda-bedakan, jadi pada dasarnya sebuah perpustakaan umum harus dapat melayani anak-anak, remaja, dan orang tua dari berbagai tingkat pendidikan. Karena itu, koleksi perpustakaan umum harus lengkap, dari bahan yang bersifat rekreasi sampai bahan untuk penelitian”.³⁴ SNP Bidang Perpustakaan Umum dan Perpustakaan Khusus dalam Lenny Mega Irhamna menerangkan bahwa, standar koleksi perkapita ialah jumlah (judul) koleksi perpustakaan sekurang-kurangnya 0,025 per kapita dikalikan jumlah penduduk di wilayah kabupaten/kota yang bersangkutan.³⁵

³³Ibid.,

³⁴Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Pustaka* (Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), 3

³⁵ Lenny Mega Irhamna, “Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling (Studi Kasus Pada UPT Peprustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar)” (Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, 2017), 26
<https://repository.ub.ac.id/165636/1/Lenny%20Mega%20Irhamna.pdf> diakses pada tanggal 23 Agustus 2025

Fungsi dari layanan perpustakaan tergantung pada tujuan perpustakaan itu sendiri. Secara umum fungsi kegiatan perpustakaan adalah sebagai jembatan antara bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan dengan pemakai yang membutuhkannya guna mengoptimalkan pemanfaatan bahan pustaka atau sumber informasi yang ada.³⁶

Menurut Darmono agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal maka perlu diperhatikan beberapa hal, yaitu:

- a. Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat membaca, gairah membaca dan kebiasaan membaca. Iklim ini diciptakan melalui berbagai kegiatan seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, pameran koleksi yang bersifat khusus.
 - b. Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemakai perpustakaan
 - c. Perpustakaan dikelola dengan baik dengan bertumpu pada
 - d. Manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta tertib administrasi
 - e. Pemakai mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik
- Adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidang kepustakawanan.³⁷

³⁶Lisda Rahayu, *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka Edisi II* (Cet. I; Jakarta: Universitas Terbuka, 2011), 14.

³⁷Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: Grasindo, 2007), 167.

Fungsi perpustakaan sendiri tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan, sesuai dengan tujuan lembaga perpustakaan itu bernaung. Perpustakaan perguruan tinggi memiliki fungsi yaitu:

1. Fungsi informasi
2. Fungsi edukasi
3. Fungsi rekreasi
4. Fungsi pelestarian dan deposit
5. Fungsi penelitian

Berdasarkan uraian di atas bahwa untuk menjalankan fungsi perpustakaan dilandasi dengan aturan dan tidak boleh menyimpang dari tujuan agar fungsi layanan dapat berjalan secara optimal. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

Pada pasal 23 ayat 1 PP no. 24 tahun 2014 dijelaskan bahwa “Standar pelayanan perpustakaan memuat kriteria paling sedikit mengenai sistem dan jenis pelayanan. Sistem pelayanan perpustakaan terdiri atas sistem terbuka dan sistem tertutup.”³⁸

1. Sistem terbuka

Sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan. Sistem terbuka terdiri dari dua macam yaitu:

³⁸Peraturan Pemerintah No.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no.43 tahun 2017 tentang Perpustakaan. 14.

a. Keuntungan

1. Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam, karena pengguna bisa langsung mengambil sendiri di rak.
2. Memberikan kepuasan kepada pengguna karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi.
3. Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.
4. Mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antara pengguna dan petugas.³⁹
5. Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.⁴⁰

b. Kerugian

Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang salah letak. Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang. (1) Memerlukan ruangan yang lebih luas, untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi. (2) Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak.⁴¹ (3) Ada

³⁹F. Rahayu Ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), 93.

⁴⁰Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: Grasindo, 2007), 171.

⁴¹F. Rahayu ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan...*, 93

kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.⁴²

2. Sistem tertutup

Sistem tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pengguna mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan.

a. Keuntungan

1. Susunan koleksi di rak lebih teratur dan tidak mudah rusak, karena yang mengambil dan mengembalikan adalah petugas.
2. Faktor kehilangan dan kerusakan koleksi bisa diperkecil.⁴³
3. Ruang untuk koleksi tidak terlalu luas, karena lalu lintas manusia/mobilitas petugas di daerah jajaran koleksi relatif rendah.

b. Kerugian

1. Petugas banyak mengeluarkan energi untuk melayani peminjaman.
2. Prosedur peminjaman tidak bisa cepat (harus menunggu giliran dilayani bila antrian panjang).
3. Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam.
4. Peminjaman sering tidak puas apabila koleksi yang dipinjam tidak sesuai dengan yang dikehendaki.⁴⁴

⁴²Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja...*, 171

⁴³F. Rahayu ningsih, *Pengelolaan Perpustakaan* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007) 94.

⁴⁴Ibid.,

Berdasarkan uraian di atas bahwa sistem layanan perpustakaan merupakan aktivitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan.

Saleh dalam Lenny Mega Irhamna mengatakan bahwa, “Layanan perpustakaan keliling merupakan layanan ekstensi atau perluasan layanan dari perpustakaan umum.”⁴⁵ Sedangkan menurut Sulistiyo-Basuki dalam Lenny Mega Irhamna perpustakaan keliling adalah “perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dan membawa bahan pustaka serta memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum/menetas.”⁴⁶ Selain itu Sulistiyo-Basuki dalam Lenny Mega Irhamna mengungkapkan bahwa:

Perpustakaan keliling artinya perpustakaan yang mengunjungi pembacanya dengan menggunakan sarana angkutan, seperti mobil dan perahu. Perpustakaan keliling bertujuan untuk memperluas layanan perpustakaan sampai kepada masyarakat di daerah yang tidak terjangkau perpustakaan menetap, melayani masyarakat yang karena kondisi tertentu tidak dapat mencapai perpustakaan menetap serta memasyarakatkan perpustakaan dan meningkatkan minat baca, yang akan dilayani perpustakaan keliling adalah masyarakat terpencil, penjaga hutan, penjaga mercusuar, orang sakit, orang cacat, tahanan, dan sebagainya.⁴⁷

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang dapat bergerak dari satu tempat ke tempat yang

⁴⁵Lenny Mega Irhamna, “Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling (Studi Kasus Pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar)”(Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, 2017), 33 <https://repository.ub.ac.id/165636/1/Lenny%20Mega%20Irhamna.pdf> diakses pada tanggal 23 Agustus 2025

⁴⁶Ibid.,

⁴⁷ Ibid.,

lain dengan menggunakan akomodasi kendaraan yang membawa bahan-bahn pustaka dalam berbagai bentuk yang bertujuan untuk melayani dan memenuhi kebutuhan informasi masyarakat yang letaknya jauh dari lokasi perpustakaan umum.

Menurut Cahyani dalam Aria Hermawan, Berikut adalah beberapa konsep dari layanan perpustakaan keliling yang dapat diterapkan untuk meningkatkan minat baca siswa

a. Penyediaan Buku yang Bervariatif dan Menarik

Perpustakaan keliling dapat menyediakan berbagai jenis buku yang sesuai dengan kebutuhan dan minat para siswa seperti buku komik, novel, majalah, dan buku pelajaran, serta memilihkan buku dengan tema yang menarik dan relevan dengan perkembangan zaman yang akan membuat siswa merasa lebih tertarik untuk membaca

b. Penjadwalan yang Teratur dan Fleksibel

Perpustakaan keliling harus memiliki jadwal yang teratur dan fleksibel sehingga para siswa di berbagai daerah dapat mengakses layanan dengan mudah. Dengan cara mendatangi sekolah-sekolah atau pusat komunitas di berbagai daerah, sehingga layanan ini dapat menjangkau lebih banyak siswa.

c. Kegiatan Pendukung seperti Perlombaan, Diskusi dan Pembacaan Buku

Layanan perpustakaan keliling juga dapat mengadakan berbagai jenis kegiatan pendukung seperti perlombaan, diskusi, pembacaan buku, atau kompetensi menulis yang melibatkan siswa ke dalam pengalaman

membaca yang lebih interaktif dan menyenangkan sehingga dapat menarik perhatian siswa untuk lebih tertarik pada dunia literasi itu sendiri

d. Penyuluhan Literasi dan Pengenalan Teknologi

Pemberian pendidikan mengenai pentingnya membaca sejak dini sangatlah penting, yang juga di bantu dengan kecanggihan teknologi seperti dengan penggunaan e-book ataupun aplikasi perpustakaan digital untuk memperluas akses para siswa terhadap sumber bacaan menjadi semakin banyak.

e. Penyediaan Buku Berbahasa Lokal dan Relevan dengan Budaya Daerah

Menghadirkan buku-buku yang mencerminkan budaya lokal dapat meningkatkan rasa bangga para siswa terhadap identitas dari daerah mereka

f. Kolaborasi dengan Sekolah dan Komunitas Lokal

Perpustakaan keliling juga dapat bekerja sama dengan sekolah-sekolah serta komunita setempat untuk memastikan bahwa program yang dilaksanakan berjalan dengan baik. Sekolah dapat menyediakan ruang dan waktu khusus untuk kunjungan perputakaan keliling, sementara komunitas dapat membantu dalam proses pengorganisasian acara atau kegiatan literasi

g. Pendampingan oleh Pustakawan atau Relawan

Layanan perpustakaan keliling daerah dapat didampingi dengan pustakawan ataupun relawan yang tidak hanya memberikan buku tetapi

juga ikut membantu siswa untuk memilih buku yang sesuai dengan tingkat kemampuan membacanya.⁴⁸

Dampak Layanan Perpustakaan Keliling Adapun dampak layanan perpustakaan keliling dalam meningkatkan minat baca siswa dapat dilihat dalam beberapa aspek sebagai berikut:

1. Aksesibilitas yang Lebih Mudah

Salah satu dampak utama dari layanan perpustakaan keliling ialah dengan memberikan akses yang jauh lebih mudah kepada para siswa untuk mendapatkan buku serta bahan bacaan lainnya yang secara langsung dapat meningkatkan kebiasaan membaca mereka. Terlebih lagi untuk yang tinggal di daerah terpencil atau yang belum memiliki fasilitas perpustakaan yang belum memadai.

2. Meningkatkan Keterlibatan dan Interaksi dengan Buku

Layanan perpustakaan keliling yang menghadirkan berbagai jenis buku dapat menarik minat siswa untuk membaca. Siswa menjadi lebih tertarik untuk berinteraksi dengan buku yang sesuai dengan minat dan usia mereka, apalagi jika ada kegiatan seperti berdiskusi bersama.

3. Peningkatan Literasi dan Pemahaman dengan Akses yang Lebih Mudah dengan berbagai Jenis buku yang Tersedia

⁴⁸ Aria Hermawan, "Peran Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Way Kanan dalam Meningkatkan Minat Baca Siswa SMPN 2 Banjir" (Skripsi tidak diterbitkan, Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Lampung, 2024), 39 <https://repository.radenintan.ac.id/36904/1/SKRIPSI%20PERPUSTAKAAN.pdf> (27 Agustus 2025)

Siswa dapat meningkatkan kemampuan literasi mereka yang tidak hanya terbantu dalam memahami materi pelajaran tetapi juga dapat mengembangkan pengetahuan diluar kurikulum dari sekolah.

4. Mengurangi Ketimpangan Akses Pendidikan Layanan dari perpustakaan keliling berperan dalam mengurangi ketimpangan antara daerah pedesaan dan perkotaan terutama dalam hal akses pendidikan. Ssiwa di daerah terpencil yang biasanya lebih kesulitan memperoleh buku bacaan dapat memiliki kesempatan yang lebih besar untuk membaca dan belajar melalui layanan perpustakaan keliling.

5. Membangun Kebiasaan membaca Sejak Dini

Semakin sering para siswa mengakses perpustakaan keliling, semakin tinggi pula kesadaran untuk membangun kebiasaan membaca sejak dini. Selain itu, program-program yang melibatkan para siswa seperti perlombaan, berdiskusi, dan lain sebagainya dapat mendorong mereka untuk menjadi lebih sering membaca dan berproses kembali menjadi kebiasaan membaca yang baik untuk para siswa.

6. Meningkatkan Kreativitas dan Imajinasi Siswa

Novel, majalah, buku cerita, dan komik yang disediakan oleh perpustakaan keliling dapat merangsang imajinasi dan kreativitas siswa, dengan ini siswa dapat mengembangkan kemampuan dalam berfikir kreatif dan memperluas pandangan mereka terhadap dunia.

7. Peningkatan Keterampilan Sosial melalui Kegiatan yang Diadakan oleh perpustakaan Keliling

Hal ini seperti kegiatan perlombaan, berdiskusi, atau acara membaca bersama yang dapat membantu para siswa untuk meningkatkan keterampilan sosialnya. Mereka dapat belajar berbagi ide, berkomunikasi, dan bekerja sama dengan teman-teman sebaya dalam konteks literasi

8. Meningkatkan Minat pada Pendidikan

Adanya perpustakaan keliling juga dapat meningkatkan minat siswa untuk belajar lebih giat dan meraih prestasi akademik yang lebih tinggi. Dengan memperoleh lebih banyak referensi bacaan siswa dapat memahami materi pelajaran mereka dan merasa lebih percaya diri dalam menjawab tantangan dalam bidang akademik.⁴⁹

Selain itu perpustakaan keliling merupakan salah satu subsistem dalam perundang-undangan, adapun yang mendasari pendirian perpustakaan keliling antara lain:

- a. Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989, Tanggal 6 Maret 1989 tentang Tata kerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Dalam keputusan ini, khususnya pasal 3, ayat (c), menyebutkan bahwa “Perpustakaan Nasional RI mempunyai tugas melaksanakan pembinaan atas semua jenis

⁴⁹Ibid., 40-41

perpustakaan, baik perpustakaan instansi/ lembaga pemerintah ataupun swasta yang ada di pusat dan di daerah”⁵⁰

- b. Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 001/ Org/9/1990 Tanggal 2 September 1990 tentang Organisasi dan tata kerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Dalam keputusan ini, khususnya Bab VII Pasal 81, Ayat (c) dalam Lenny Mega Irhamna tentang Perpustakaan Daerah menyebutkan bahwa:

Perpustakaan Daerah mempunyai fungsi melaksanakan pembinaan dan pengembangan semua jenis perpustakaan, termasuk Perpustakaan keliling. Dalam pelayanan Perpustakaan Keliling mengunjungi pusat pemukiman masyarakat. Pada hakikatnya Perpustakaan Keliling merupakan usaha peningkatan perluasan pelayanan Perpustakaan Daerah/ Perpustakaan Umum Daerah Tingkat II.⁵¹

Perpustakaan keliling memiliki fungsi dan tugas untuk melayani masyarakat dari suatu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap (perpustakaan umum). Berikut ini merupakan beberapa tugas dan fungsi perpustakaan keliling menurut Perpustakaan Nasional Republik Indonesia dalam Lenny Mega Irhamna diantaranya : 1) Untuk membantu melayani masyarakat yang belum terjangkau oleh perpustakaan menetap, yang bisa dikarenakan oleh berbagai

⁵⁰Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1989, Tanggal 6 Maret 1989 tentang Tata kerja Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/64062/keppres-no-11-tahun-1989> diakses pada tanggal 23 Agustus 2025

⁵¹ Lenny Mega Irhamna, “Efektivitas Layanan Perpustakaan Keliling (Studi Kasus Pada UPT Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar)”(Skripsi tidak diterbitkan, Jurusan Administrasi Publik, Universitas Brawijaya, 2017), 34 <https://repository.ub.ac.id/165636/1/Lenny%20Mega%20Irhamna.pdf> diakses pada tanggal 23 Agustus 2025

macam situasi dan kondisi sehingga tidak dapat datang keperpustakaan umum. Mengenalkan layanan-layanan yang ada di perpustakaan kepada masyarakat umum yang belum mengenal perpustakaan. 2) Memberikan layanan yang bersifat sementara sampai dibangunnya perpustakaan menetap di tempat tersebut. 3) Perpustakaan keliling sebagai sarana untuk menemukan lokasi yang tepat dibangunnya perpustakaan menetap. 4) Sebagai perantara antar perpustakaan umum dan cabang-cabangnya. 5) Sebagai sarana pengganti dari perpustakaan menetap yang dikarenakan terdapatnya situasi tidak memungkinkan untuk dibangunnya perpustakaan menetap, misalnya jumlah penduduknya yang terlalu sedikit.⁵²

Sebenarnya tugas dan fungsi perpustakaan keliling tersebut merupakan dari tugas dan fungsi pokok pada awalnya, namun lama kelamaan tugas dan fungsi perpustakaan keliling bukan hanya untuk masyarakat yang tidak dapat menjangkau perpustakaan umum saja. Pada masa sekarang ini, banyak perpustakaan keliling yang bertugas di sekolah-sekolah atau instansi-instansi terkait seperti halnya perpustakaan keliling yang berada dibawah naungan Pusat dan Pemerintah kabupaten Parigi Moutong.

Sesuai dengan tugas dan fungsi yang diemban oleh perpustakaan keliling, maka maksud dan tujuan diselenggarakan perpustakaan keliling menurut Perpustakaan Nasional RI dalam Lenny Mega Irhamna adalah: a) Memeratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai daerah terpencil yang belum/tidak memungkinkan didirikan perpustakaan menetap. b) Membantu

⁵² Ibid.,35

perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan informal kepada masyarakat umum. c) Memperkenalkan buku- buku dan bahan pustaka lainnya kepada masyarakat. d) Memperkenalkan jasa- jasa yang ada di perpustakaan kepada masyarakat, sehingga dapat menumbuhkan budaya untuk memanfaatkan jasa perpustakaan pada kalangan masyarakat. e) Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat f) Mengadakan kerjasama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat.⁵³

Perpustakaan Nasional RI dalam Lenny Mega Irhamna Pada dasarnya bahan pustaka koleksi perpustakaan keliling yang dapat dilayankan kepada pemakai jasa perpustakaan keliling dapat dikelompokkan menjadi tiga, diantaranya:

1. Bahan pustaka yang tercetak

Yang termasuk kelompok ini antara lain adalah buku, surat kabar, majalah, buletin, selebaran, pamflet. Khusus untuk buku dapat dikelompokkan kedalam buku sirkulasi, yaitu buku yang dipinjamkan kepada anggota perpustakaan untuk dibawa pulang, dan buku referensi, yaitu buku yang digunakan hanya diperpustakaan saja sebagai acuan, misalnya ensiklopedia, kamus, direktori, almanak, indeks, bibliografi, buku tahunan, /paduan/petunjuk, terbitan pemerintah/ organisasi/ lembaga.

2. Bahan pustaka terekam

Yang termasuk kedalam kelompok ini adalah antara lain adalah *slide*, "*filmstrip*", kaset-audio, kaset-video, dan film. Untuk perpustakaan keliling yang

⁵³Ibid., 36

telah berkembang bahkan sudah memiliki bahan pustaka yang terekam dalam bentuk mikro (microform), seperti microfilm dan microfiche. Mengingat perpustakaan keliling melayani segala lapisan masyarakat termasuk melayani anak-anak, maka ada perpustakaan keliling yang menyediakan koleksi berupa: kumpulan mainan anak-anak, berbagai jenis batu-batuan, manik-manik, dan lain-lain. Koleksi ini dapat merupakan pusat sumber belajar yang bermanfaat bagi anak-anak yang tidak sempat belajar di rumah maupun disekolah.⁵⁴

Petugas perpustakaan merupakan perantara antara pengguna perpustakaan dengan informasi yang disediakan. Petugas perpustakaan memegang peranan yang cukup penting, maka dari itu dibutuhkan kriteria bagi petugas perpustakaan antara lain Ramah dan sabar sehingga pengguna perpustakaan mempunyai kesan menyenangkan terhadap layanan perpustakaan keliling.

- a. Cekatan dan terampil karena waktu dan tempat pelayanan sangat terbatas
- b. Mempunyai fisik sehat karena harus berpindah dari satu pos ke pos yang lain.
- c. Mampu menjalin kerjasama dan mengadakan hubungan dengan aparat setempat sehingga layanan yang diberikan di wilayah yang bersangkutan berjalan lancar.
- d. Bertingkah laku sopan dan menghormati adat istiadat setempat sehingga tidak menimbulkan cerita buruk bagi perpustakaan keliling.

⁵⁴Ibid.,

- e. Dapat mengantisipasi jenis bacaan dan layanan yang dibutuhkan dan diinginkan oleh masyarakat setempat.
- f. Bersikap mandiri dan kreatif sehingga dapat menyelesaikan masalah sendiri apabila mendapatkan kesulitan pada waktu menjalankan tugas.
- g. Lebih diutamakan mengerti sedikit tentang seluk beluk mesin kendaraan yang dipakai oleh perpustakaan keliling.⁵⁵

Pada dasarnya petugas bagi setiap jenis kendaraan perpustakaan keliling tidak ditetapkan jumlahnya, namun harus ada batasan jumlah petugas yang ditetapkan minimal dari masing-masing perpustakaan, namun tiap kendaraan perpustakaan keliling minimal terdapat tiga orang petugas perpustakaan yaitu, seorang penanggung jawab, seorang petugas layanan, dan seorang pengemudi kendaraan.

Menurut Perpustakaan Nasional RI, Perpustakaan keliling sesuai dengan fungsi dan sarana yang digunakan dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

- a. Perpustakaan Keliling Terapung (floating library) Perpustakaan keliling terapung merupakan perpustakaan yang dipergunakan sarana kapal motor. Daerah pelayanan perpustakaan ini adalah daerah yang dialiri sungai atau daerah pantai yang hanya mungkin untuk dilayani dengan kendaraan yang dapat mellaui air. Perpustakaan jenis ini dapat ditemukan pada perpustakaan terapung di Provinsi Kepulauan Riau dan daerah Ternate Provinsi Maluku Utara dalam bentuk kapal.

⁵⁵Ibid., 37-38

- b. Perpustakaan Keliling Darat (mobile library) Perpustakaan keliling darat merupakan perpustakaan keliling yang memberikan layanan menggunakan kendaraan beroda dua, roda empat dan roda enam, seperti sepeda motor atau motor pintar, Mobil Perpustakaan Keliling (MPK), dan Perpustakaan Elektronik Keliling (Pusteling).

Jenis layanan yang dapat diusahakan oleh perpustakaan keliling menurut Perpustakaan Nasional RI dalam Lenny Mega Irhamna antara lain:

1. Layanan sirkulasi, layanan ini berupa pemberian kesempatan bagi anggota perpustakaan keliling untuk meminjam bahan pustaka yang dapat dibawa pulang sesuai dengan peraturan yang berlaku.
2. Layanan referensi, layanan ini mengacu pada bahan-bahan referensi seperti direktori dan penerbitan pemerintah.
3. Layanan membaca diperpustakaan, layanan ini ditujukan bagi pengunjung yang tidak bermaksud meminjam buku, namun hanya membaca saja, maka disediakan layanan membaca ditempat layanan (service point).
4. Pembacaan cerita (story telling), jenis layanan ini lebih populer sebagai layanan tambahan perpustakaan umum. Tujuan utamanya adalah meningkatkan minat baca anak- anak, terutama anak prasekolah
5. Pemutaran film, merupakan sarana yang sangat efektif untuk menyampaikan pesan-pesan dan promosi perpustakaan.
6. Layanan dokumentasi, layanan ini berupa penyediaan bahan-bahan dokumentasi yang diperlukan oleh pengunjung seperti peraturanperaturan

pemerintah serta peraturan perundang-undangan yang dikumpulkan dan dipersiapkan oleh perpustakaan keliling.

7. Layanan jasa informasi, merupakan layanan yang ditujukan kepada pengunjung yang membutuhkan informasi, seperti “gunung apa yang tertinggi di dunia dan terletak di negara mana”.⁵⁶

Sarana Promosi Perpustakaan Keliling Menurut Junaida dalam Lenny Mega Irhamna sarana promosi merupakan lahan, cara atau tempat kita menuangkan ide atau gagasan dalam melaksanakan suatu promosi tersebut, bisa juga sarana/media promosi yang dilakukan adalah:

- a. Penyebaran Brosur

Brosur tersebut berisi keberadaan perpustakaan, waktu dan hari kegiatan perpustakaan. Termasuk koleksi yang perlu diketahui oleh pemakai perpustakaan.

- b. Pendidikan Pemakai

Dalam mempromosikan atau memperkenalkan suatu perpustakaan, sangatlah penting bagi perpustakaan untuk mengadakan atau ikut dalam pameran. Karena dengan itu perpustakaan dapat dilihat dan diketahui keberadaannya sekaligus apa-apa saja yang ada di perpustakaan. Pendidikan pemakai perpustakaan memberikan suatu penjelasan kepada pengguna perpustakaan. Bagaimana cara memanfaatkan perpustakaan secara benar dan efektif. Perpustakaan juga harus mempunyai pustakawan-pustakawan

⁵⁶Ibid.,38-39

yang handal dan berpendidikan dalam bidang perpustakaan agar pengguna tidak segansegan untuk bertanya dan pustakawan tidak susah untuk menjawab.

c. Pamphlet

Pemasangan pamphlet ditempel-tempel di perpustakaan juga berguna untuk menginformasikan suatu perpustakaan untuk dapat menarik minat pemakai.

d. Penyebaran Bibliografi

Informasi tentang buku-buku yang ada pada koleksi perpustakaan.⁵⁷

C. Kerangka Pemikiran

Kualitas layanan perpustakaan dan Kearsipan merupakan suatu proses pemberian layanan pustaka dan arsip kepada pengguna yang membutuhkan layanan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Parigi Moutong merupakan salah satu lembaga perpustakaan dan kearsipan yang menyediakan layanan jasa perpustakaan dan Kearsipan.

Pada proses pelayanan perpustakaan dan kearsipan beberapa masalah yang muncul yaitu para pegawai disana masuk kerja tidak tepat waktu sehingga sangat berpengaruh pada minat pengguna arsip untuk berkunjung ke Lembaga Kearsipan Daerah Kabupaten Parigi Moutong.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman dkk dalam Ria Febrianti mesti terukur dengan cara sebagai berikut. Ukuran kualitas kepuasan konsumen ada lima

⁵⁷Ibid.,39

dimensi kualitas pelayanan menurut yang dikatakan konsumen yakni: (1) Barang nyata, yaitu kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi. (2) Keandalan, yaitu kemampuan dan keandalan menyediakan pelayanan yang terpercaya. (3) Ketanggapan, yaitu kesanggupan membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat, tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen. (4) Jaminan, yakni kemampuan dan keramahan serta sopan santun aparat dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. (5) Empati, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan merupakan asumsi yang mendasari dalam menggunakan pola pikir yang digunakan untuk membahas objek penelitian. Dalam Penelitian karya ilmiah ini, peneliti menggunakan metode pendekatan penelitian deskripsi kualitatif, yaitu memaparkan aspek-aspek yang menjadi sasaran penelitian peneliti.

Pendekatan yang dimaksud yaitu suatu penelitian yang berusaha untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada sekarang berdasarkan data-data, sehingga Peneliti dapat menemukan kepastian dan keaslian data untuk diuraikan sebagai hasil penelitian yang akurat. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang digunakan untuk menggambarkan (*to describe*), menjelaskan, dan menjawab persoalan-persoalan tentang fenomena dan peristiwa yang terjadi saat ini. Tujuan penelitian deskriptif, yakni untuk menjelaskan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifatsifat populasi atau daerah tertentu.⁵⁸

2. Desain Penelitian

Menyusun desain penelitian merupakan tahap kedua dari lima tahap penting dalam proses penelitian yakni menentukan masalah, menyusun desain penelitian, melakukan pengumpulan data, menganalisis data dan melakukan interpretasi data.

⁵⁸Zainal Arifin, *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012), 54

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut. Lokasi penelitian proposal skripsi ini adalah di Kabupaten Parigi Moutong. Pemilihan lokasi ini, berdasarkan pertimbangan yakni: di lingkungan Kabupaten Parigi Moutong karena adanya layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan.

C. Kehadiran Peneliti

Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sangat penting sebagai instrumen utama dalam penelitian yaitu sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsiran data, dan pelapor hasil penelitiannya. Sehingga kehadiran peneliti dalam proses penelitian mutlak diperlukan.⁵⁹ Dalam penelitian ini, kehadiran peneliti sebagai instrumen penelitian sekaligus sebagai pengumpul data. Oleh karena itu, kehadiran peneliti di lapangan untuk penelitian kualitatif sangat diperlukan, sebagai pengamat penuh yang mengawasi kegiatan-kegiatan yang terjadi di layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong. Secara umum, peneliti diketahui oleh objek penelitian dengan tujuan untuk mendapatkan data yang valid dan akurat dari lokasi penelitian, yang berhubungan dengan tujuan penelitian ini.

D. Data dan Sumber Data

Sumber data penelitian adalah subyek darimana data diperoleh. Jadi, sumber data menunjukkan asal informasi. Data harus diperoleh dari sumber data yang tepat,

⁵⁹Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cet, XXXIV; Bandung: Remaja Rosdakarya, 2015), 168

jika sumber data tidak tepat maka mengakibatkan data yang terkumpul tidak relevan dengan masalah yang diteliti.⁶⁰

Adapun dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan sekunder. Kedua jenis pengukur data tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

Jenis data yang dikumpulkan oleh Peneliti terbagi dalam dua jenis, yaitu:

1. Data primer, yaitu merupakan sumber data pokok dalam sebuah penelitian. Sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data pada pengumpul data.⁶¹
2. Data sekunder, yaitu merupakan sumber data tambahan, yaitu data diluar kata-kata dan tindakan yakni sumber tertulis. Sumber sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Dokumen tersebut dapat berupa buku-buku dan literature lainnya yang berkaitan serta berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.⁶²

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data.⁶³

⁶⁰Suharsismi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi* (Cet. IV; Jakarta: Rinek Cipta, 2010), 129

⁶¹Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Cet. XVI; Bandung: Alfabeta, 2012), 137

⁶²Sugioyono, *Memahami Penelitian Kualitatif ...*, 62

⁶³Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Cet. XVI; Bandung: Alfabeta, 2012), 223

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian. Pengamatan (observasi) adalah metode pengumpulan data di mana peneliti atau kolaboratornya mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian⁶⁴ Dalam observasi ini, peneliti menggunakan metode observasi langsung, yakni peneliti mengumpulkan data dengan cara mengamati langsung terhadap objek yang diteliti dalam hal ini yang berhubungan dengan judul skripsi antara lain letak dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong dan dibarengi dengan kegiatan pencatatan sistematis sehubungan dengan apa-apa yang dilihat dan berkenaan data yang dibutuhkan.

2. *Interview* (Wawancara) adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab lisan sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.⁶⁵ Wawancara langsung dengan informan dan narasumber. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini Kepala Seksi Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kab. Parigi Moutong, Kepala Bidang Konservasi Arsip, Sekretaris, dan Arsiparis.

3. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data dengan mencari data atau informasi yang sudah dicatat, dipublikasikan dalam beberapa dokumen yang ada. Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda

⁶⁴S. Margono, *Metodologi Penelitian Pendidikan* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 158

⁶⁵Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D...*, 231

dan sebagainya.⁶⁶ Dalam teknik pengumpulan data ini Peneliti melakukan penelitian dengan menghimpun data relevan dari sejumlah dokumen resmi atau arsip penting yang dapat menunjang kelengkapan data penelitian. Serta dalam teknik dokumentasi ini, Peneliti juga menggunakan *handphone* sebagai transkrip wawancara dan kamera sebagai bukti bahwa penelitian benar-benar dilakukan di lokasi yang di maksud.

F. Teknik Analisis Data

Analisa data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokkan, sistemisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis, dan alamiah.⁶⁷

Teknik analisa data yang digunakan dalam Penelitian kualitatif lapangan adalah dilakukan secara interaktif melalui reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan (*conclusion drawing/verivication*).⁶⁸

Proses pertama adalah mereduksi data yaitu proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan mencari data yang dianggap penting yang sesuai dengan fokus penelitian. Proses kedua yaitu dengan data display (penyajian data) yaitu dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun naratif. Proses ketiga yaitu *conclusion drawing/verificatio* yaitu penarikan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

⁶⁶Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik, Edisi Revisi* (Cet. IV; Jakarta: Rineka Cipta, 2010), 201

⁶⁷Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D...*, 191

⁶⁸*Ibid.*, 246

Adapun kaitannya dengan analisis yang penulis lakukan dalam penelitian ini yaitu semua data yang telah penulis kumpulkan melalui observasi, wawancara penulis baca, pelajari dan ditelaah secara seksama yang kemudian merangkum dan memilih pokok-pokok penting dan disusun secara deskriptif, sistematis sehingga memberikan gambaran tentang penelitian. Penarikan kesimpulan peneliti menggunakan analisa data secara induktif, yaitu berpijak pada fakta-fakta yang bersifat khusus, kemudian dianalisis dan akhirnya ditemukan pemecahan persoalan yang bersifat umum.

G. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Bagian ini merupakan salah satu yang terpenting dalam penelitian kualitatif. Hal itu dimaksudkan untuk mendapatkan validitas dan tingkat kredibilitas data yang diperoleh.⁶⁹

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data atau validitas data tidak diuji dengan menggunakan metode statistik, melainkan dengan analisis kritis kualitatif. Adapun pengecekan keabsahan data diterapkkn dengan beberapa metode triangulasi, antara lain:

1. Triangulasi dengan sumber, berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperroleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam metode kualitatif. Hal ini dapat dicapai dengan jalan yaitu: membandingkan data hasil wawancara; membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakannya secara pribadi; membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; membandingkan keadaan

⁶⁹ Lembaga Penjamin Mutu, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Palu: LPM IAIN Palu, 2015), 15.

dan perspektif seorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan; membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

2. Triangulasi dengan metode, terdapat dua strategi, yaitu: pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian, beberapa tehnik pengumpulan data dan; pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama
3. Triangulasi penyidik, ialah dengan jalan memanfaatkan penelitian atau pengamat lain untuk mengecek kembali derajat kepercayaan data, memanfaatkan pengamat lainnya, membantu mengurangi kelencengan dalam pengumpulan data.
4. Triangulasi dengan teori, hal ini dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori dan dinamakan penjelasan banding (*rival explanation*). Dalam hal ini, jika analisis telah menguraikan pola, hubungan, dan menyertakan penjelasan yang muncul dari analisis, maka penting sekali untuk mencari tema atau penjelasan pembandingan atau penyaing. Hal ini dapat dilakukan secara induktif atau secara logika.⁷⁰

Di samping itu peneliti gunakan berbagai kriteria dan triangulasi untuk pengecekan keabsahan data di atas, juga peneliti melakukan pembahasan melalui diskusi dengan rekan-rekan sejawat. Hal ini digunakan karena merupakan salah satu tehnik untuk pengecekan keabsahan data dalam suatu penelitian. Diskusi dengan rekan-rekan sejawat dilakukan untuk mempertahankan agar peneliti tetap tegar

⁷⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Cet, XXXIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015), 178.

mempertahankan sikap terbuka dan kejujuran dari data yang di kumpulkan serta membantu peneliti untuk tetap konsisten dan fokus terhadap pokok permasalahan yang dibahas.

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Gambaran umum dan sejarah singkat berdirinya perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong

1. Sejarah singkat perpustakaan

Seiring dengan pembentukan Kabupaten Parigi Moutong maka Kelembagaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Parigi Moutong terbentuk berdasarkan Keputusan Gubernur SULTENG No. 29 tahun 2002, tgl. 10 Agustus 2002 tentang Pembentukan Kelembagaan Perangkat Daerah Kabupaten Parigi Moutong. Semula Lembaga ini dibentuk dengan nama Kantor Perpustakaan, Pengolahan Data Elektronik dan Arsip Daerah Kabupaten Parigi Moutong dari tahun 2002 – 2004 dengan eselonisasi IIIa.⁷¹

Kemudian nomenklatur tersebut telah 5 (Lima) kali mengalami perubahan sebagai berikut :

1. Berdasarkan Surat Keputusan Gubenur No. 29 Tahun 2002 tanggal 10 Agustus 2002 tentang Pembentukan Kelembagaan Perangkat Daerah
KANTOR PERPUSTAKAAN PENGOLAHAN DATA
ELEKTRONIK DAN ARSIP DAERAH Tahun 2002-2004
Eselonisasi III a

⁷¹Dokumen Profil perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2025

2. PERDA No. 5 Tahun 2004 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Parigi Moutong KANTOR PERPUSTAKAAN, ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH dari Tahun 2005-2007 Eselonisasi IIIa
3. PERDA No. 4 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja BADAN PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH Pada Tahun 2007 dengan Eselonisasi Iib
4. PERDA No. 10 Tahun 2008 tentang susunan organisasi dan tata kerja Inspektorat, BAPPEDA dan Lembaga Teknis Daerah BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI DAERAH Tahun 2009 – 2015 dengan Eselonisasi II b
5. PERDA No. 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN Tahun 2016 – sekarang dengan Eselonisasi II b

Dalam Pelaksanaan Tupoksinya Lembaga ini juga telah delapan kali mengalami pergantian pimpinan sejak lembaga ini terbentuk dengan susunan sebagai berikut:

1. Pertama dari tahun 2002 – 2008 : Drs. I Nyoman Sriadijaya, MM
2. Kedua dari tahun 2009 – 2011 : Drs. H. Aman Salufo
3. Ketiga dari Januari - Oktober 2012 : I Wayan Sulastro, SH
4. Keempat dari Oktober 2012– Februari 2014 : Drs. H. Samin Latandu
5. Kelima dari Februari 2014– Februari 2015 : Veys RD. Karanja, S.Sos
6. Keenam dari Februari 2015– : Andi Rahma, S.Pd., MH

- Februari 2016
7. Ketujuh dari Februari 2016– : I Wayan Sulastro, SH
Desember 2016
 8. Kedelapan dari Desember 2016 : Drs. I Nyoman Sriadijaya, MM
- April 2018
 9. Kesembilan dari April 2018– : Drs.H .Samin Latandu
Desember 2018
 10. Kesepuluh dari November : Mawardin,SS,M.Si
2018– Januari 2021
 11. Kesebelas Dari Januari 2021 – : Drs.H.Kamiludin Passau., M.Si
Februari 2023
 12. Keduabelas Dari Agusutus : Moh. Sakti Anhar Lasimpala, S,Pd,
2023-Sekarang SE.,MM.,M.A.P

2. Visi dan Misi

a. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Yang Optimal Menuju Masyarakat Gemar Membaca Dan Tertib Kearsipan”

b. Misi

1. Meningkatkan pengembangan pembinaan dan pendayagunaan semua jenis perpustakaan dan unit kearsipan
2. Meningkatkan pelestarian bahan pustaka, kearsipan dan dokumentasi sebagai sarana pendidikan non formal (belajar sepanjang hayat).
3. Meningkatkan pelayanan prima untuk kepuasan pengguna informasi

Sebagai lembaga penyedia informasi yang dibutuhkan masyarakat serta menjawab tantangan untuk mewujudkan visi pemerintah daerah kab. Parigi moutong dengan komitmen yang kuat untuk meningkatkan kemampuan/profesionalisme aparatur yang berorientasi pada pengguna/pemakai Jasa informasi yang mengedepankan beberapa indikator sebagai berikut :

1. Prosedur/tata cara layanan informasi mudah (tidak berbelit-belit), aparatur yang berperilaku sopan, murah senyum, tanggap dan selalu siap membantu siapa saja;
2. Sumber-sumber informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pelanggan/pengguna/pemustaka;
3. Kemampuan aparatur untuk temu balik informasi dengan cepat, tepat dan akurat;
4. Semua sarana penunjang layanan difokuskan sepenuhnya untuk kepuasan pelanggan/pengguna informasi; Pendekatan pelayanan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat sampai ke pelosok pedesaan

3. Sarana dan Prasarana

1. Kendaraan Operasional Kepala OPD: 1 unit
2. Mobil Operasional Perpust. Keliling: 4 unit
3. Kendaraan Dinas Roda Dua : 9 unit
4. Komputer/Printer :21/10 unit
5. LCD Proyektor : 4 buah
6. Tustel/Camera : 1/1 buah
7. Kursi Kerja : 7 buah
8. Kursi Baca/Rapat Plastik : 48 buah
9. Kursi Tamu : 4 set
10. Kursi Chitose : 77 buah
11. Filling Cabinet : 8 buah
12. Kotak Arsip :250 buah
13. Kotak Saran : 1 buah
14. Lemari Buku : 2 buah
15. Lemari Arsip : 3 buah
16. Rak Besi Arsip : 15 buah
17. Papan Display Foto : 6 buah
18. Pitrin/Meja Kaca : 6 buah
19. Faximile : 1 buah
20. Kipas Angin : 7 buah
21. Exhouse Fan : 3 buah

22. AC split	: 17buah
23. Lemari Etalase	: 3 buah
24. Lemari Kerja	: 14buah
25. Meja Sirkulasi Buku	: 2 buah
26. Meja Kerja	: 49buah
27. Heckter Besar	: 1 buah
28. Rak Arsip	: 6 buah
29. Rak Buku	:25buah
30. Rak Penitipan Barang	: 3 buah
31. Rak Koran	: 2 buah
32. Rak Majalah	: 3 buah
33. Ruang Baca	: 6 buah
34. Televisi	: 8 buah
35. Cermin	: 1 buah
36. Papan Pengumuman	: 1 buah
37. Pemotong Kertas	: 1 buah
38. Mesin Press	: 1 buah
39. Mesin Air	: 1 buah
40. Meja Study Leard	: 3 buah
41. Lemari Baca Anak	: 8 buah
42. Meja Baca Anak	: 3 buah
43. Kursi tanpa sandaran	: 3 buah
44. Kursi pakai sandaran	: 2 buah
45. Play Boy Chair	: 2 buah
46. Public Chair	: 4 buah
47. Tape pengatur suara	: 3 buah
48. Jaringan Audio Visual	: 1 set
49. Meja Baca Oya Kid U	: 2 buah
50. Meja baca Oya Kid Izo	: 2 buah
51. Meja Baca Knockdown	: 11 buah
52. Kursi Baca Oya Kid Chair	: 27 buah
53. Panggung Baca Anak	: 3 buah
54. Kursi Baca Luks	:96 buah
55. Kursi Sofa Lobi	: 3 buah
56. Neon Box Information	: 5 buah
57. Jaringan Automasi	: 1 set
58. Jaringan Internet	: 1 set
59. Laptop	:18 Unit ⁷²

⁷²Dokumen Profil perpustakaan di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong Tahun 2025

3. Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong

Berdasarkan fungsi yang diemban oleh perpustakaan ada beberapa manfaat layanan perpustakaan keliling, yaitu manfaat edukasi, promosi, informasi dan rekreasi. Aspek pemanfaatan ini yang akan dijelaskan oleh peneliti, sebagai berikut :

1. Manfaat edukasi yaitu dengan memberikan pendidikan tentang pengetahuan umum maupun tentang perpustakaan, selain itu manfaat edukasi juga dapat membangkitkan minat baca pada pemustaka dan menumbuhkan kreativitas pemustaka. Perpustakaan tidak hanya menjadi tempat untuk membaca saja tetapi juga tempat untuk menambah wawasan pemustaka yang menggunakan layanan perpustakaan keliling, bagi para pemustaka di sekolah belajar tidak hanya didapatkan melalui sekolah saja tetapi bisa juga didapatkan melalui pendidikan luar sekolah misalnya perpustakaan keliling. Selain itu layanan perpustakaan keliling juga memberikan pelayanan yang menarik sehingga pemustaka merasa tidak bosan dengan kegiatan belajar. Hal tersebut diutarakan oleh Sri Endang kepada peneliti melalui hasil wawancara sebagai berikut:

Proses pelayanan kami di perpustakaan keliling ini misalnya kalau kami ke sekolah kami melapor dulu ke sekolahnya kalau ke Desa kami melapor dengan pemerintah Desa untuk membuka perpustakaan keliling kami mencari tempat keramaian seperti lapangan sepak bola. Kalau pagi kami ke sekolah tapi kalau sudah sore kami membuka perpustakaan keliling ini di tempat umum. Pelayanannya disini mulai jam 8 sampai jam 4 sore, kalau hari Jumat sampai jam 4.30. Kalau perpustakaan keliling kami membuka dari jam 8

sampai jam 12 disekolah dan jam 2 sampai jam 4 sore kami membuka ditempat umum. Manfaat perpustakaan keliling yaitu pembelajaran bisa dilakukan di luar kelas, agar pembelajaran tidak monoton di dalam kelas.⁷³

Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa:

Saya mulai dari tupoksi dulu didinas perpustakaan khususnya dibidang layanan mengembangkan literasi dan salah satu cara mengembangkan literasi ini kami mengadakan perpustakaan keliling. Kami mengikuti pendidikan dan pelatihan apabila ada undangan dari provinsi tidak hanya petugas perpustakaan keliling dilibatkan tapi tergantung pimpinan mengutus siapa saja yang bisa mengikuti diklat. Kalau untuk mengetahui para pengguna layanan ini kami turun langsung karena disini ada 23 kecamatan kami layani. Diantara kecamatan itu pelayanannya bisa di umum, dikantor desa maupun kesekolah-sekolah. Jadi kalau untuk masyarakat langsung memilih buku karena buku yang kami persiapkan mulai dari pertanian, peternakan dan umum seperti bagian bahasa jadi tergantung masyarakat buku apa saja yang mereka pilih semua tersedia di dalam mobil begitupun dengan buku anak-anak ataupun remaja ada fiksi dan non fiksinya. Jadi kebutuhan masyarakat semua terpenuhi. Dari kelas 00-900 kami siapkan.⁷⁴

Berdasarkan uraian di atas bahwa manfaat edukasi sangat dirasakan oleh siswa sekolah dan masyarakat karena banyak masyarakat kurang mampu bisa memanfaatkan layanan perpustakaan keliling untuk kebutuhan informasi.

2. Manfaat informasi yaitu dengan menyediakan bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka layanan perpustakaan keliling. Manfaat yang didapatkan pemustaka bisa didapatkan melalui koleksi dan sarana pendukung, seperti pemustaka pada SDN, memanfaatkan layanan perpustakaan keliling untuk mencari tugas yang diberikan oleh guru mereka, selain itu biasanya guru mereka juga bekerja sama dengan petugas layanan perpustakaan keliling dalam hal penyediaan koleksi, sehingga siswa/i bisa menggunakan koleksi

⁷³Sri Endang, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁷⁴Sri Endang, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

perpustakaan keliling sebagai media pembelajaran. Hal tersebut disampaikan melalui wawancara peneliti dengan ibu H. Dayani bahwa:

Kalau fungsi informasi bisa dikatakan sudah memenuhi fungsi informasi, karena bahan pustaka yang disediakan oleh layanan perpustakaan keliling sudah memenuhi kebutuhan pemustaka dalam memanfaatkan bahan pustaka, misalnya siswa SD memanfaatkan bahan pustaka untuk mengerjakan tugas selain mengerjakan tugas, guru pun menjadikan layanan perpustakaan keliling sebagai media pembelajaran. Dengan adanya layanan perpustakaan keliling pemustaka bisa memperoleh kesempatan untuk mendapatkan berbagai informasi yang tersedia di perpustakaan keliling untuk memenuhi kebutuhan informasi.⁷⁵

Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa:

Untuk ketersediaan teknologi informasi dan komputer sudah satu paket mulai dari mobil perpustakaan, komputer, infokus. Jadi apabila ada suatu kegiatan MTQ mengundang kami untuk melaksanakan perpustakaan keliling maka kami buka layanan infokusnya karena disitu biasanya kami putar film dokumenter kecuali kalau hanya layanan perpustakaan keliling langsung kesekolah kami memanfaatkan komputernya.⁷⁶

3. Manfaat rekreasi yaitu dengan mengadakan layanan yang menarik dan bahan pustaka yang isinya ringan namun dapat menarik minat masyarakat, misalnya mengadakan kegiatan bedah film atau bedah buku dan mengadakan kegiatan-kegiatan menarik yang bisa mengembangkan kreativitas pemustaka. Layanan perpustakaan keliling saat ini hanya menyediakan bahan pustaka seperti novel, komik, dan majalah. Untuk kegiatan belum ada pengembangan kembali baru terbatas pada koleksi saja, layanan yang saat ini dilakukan oleh perpustakaan

⁷⁵ H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁷⁶ H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

keliling adalah layanan pemutaran film dan kegiatan mewarnai. Seperti dikutip dalam wawancara peneliti dengan Salmiah bahwa:

Kalau untuk kegiatan kami menyediakan layanan pemutaran film dan mewarnai, layanan ini baru disediakan untuk anak- anak, untuk layanan khusus remaja saat ini memang belum tersedia, baru bahan pustaka saja yang disediakan untuk remaja, misalnya novel, komik dan majalah. Bahan pustaka ini selalu dimanfaatkan sebagai hiburan pemustaka”⁷⁷

Bahan pustaka dan jenis layanan perlu dikembangkan lagi agar pemustaka lebih tertarik untuk mengunjungi layanan perpustakaan keliling.

4. Manfaat promosi, promosi dilakukan sebagai salah satu perluasan jasa perpustakaan daerah, selain itu untuk mengenalkan perpustakaan daerah ke masyarakat agar masyarakat mengetahui bahwa Kabupaten Parigi Moutong memiliki Perpustakaan Daerah. Selama ini banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang perpustakaan daerah, maka dari itu layanan perpustakaan keliling harus mampu menyediakan layanan dan bahan pustaka yang menarik agar masyarakat dapat tertarik untuk mengunjungi perpustakaan keliling. Hal tersebut disampaikan dalam hasil wawancara peneliti dengan Salmiah sebagai berikut : “kami memang sengaja mengenalkan perpustakaan daerah selamai ini banyak masyarakat yang tidak tahu tentang perpustakaan daerah, maka dari itu kami petugas perpustakaan keliling biasanya melakukan promosi sekaligus menjalankan layanan perpustakaan keliling”.⁷⁸

⁷⁷ Salmiah, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁷⁸ Salmiah, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

Fasilitas yang disediakan perpustakaan keliling sangat dimanfaatkan oleh pemustaka perpustakaan keliling, walaupun perpustakaan keliling memiliki keterbatasan dalam hal fasilitas. Permainan yang disediakan perpustakaan keliling bisa meningkatkan kinerja otak dan gerak pada anak-anak, hal ini lah yang membuat para ibu merasa tertarik dengan kegiatan perpustakaan keliling. Koleksi-koleksi yang dimiliki perpustakaan keliling tidak terlalu banyak atau terbatas tetapi mampu untuk menarik minat masyarakat dan membuat pemustaka sangat puas dengan kegiatan dan koleksi yang disediakan perpustakaan keliling kabupaten Parigi Moutong.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu Sri Endang bahwa:

Kalau kelengkapan perpustakaan keliling kami tidak membawa meja/kursi baca dan yang kami bawa hanya pendingin udara seperti kipas angin serta rak bahan pustaka. Bahan pustaka yang berupa gambar diperpustakaan keliling ada untuk anak-anak kami menyiapkan buku mewarnai. Kalau diperpustakaan keliling ini kami tidak melayani peminjaman buku kecuali layanan menetap.⁷⁹

Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa:

Proses ruang baca perpustakaan keliling ini terbuka bagi masyarakat umum, kalau di sekolah kami mengantar buku keruangan-keruangan kelas agar lebih rapi membaca karena biasanya kalau langsung mengambil buku di dalam mobil anak-anak saling berebutan, buku robek jadi kami atur tapi tergantung keadaan juga karena biasanya kami melayani satu kelas tertentu saja sebab kelas yang lain sibuk.⁸⁰

Pemustaka cukup puas dengan fasilitas yang sudah ada pada perpustakaan keliling, misalnya kegiatan menonton film, perpustakaan keliling menyediakan berbagai macam koleksi film salah satunya tentang kisah nabi atau tentang

⁷⁹ Sri Endang, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁸⁰ Sri Endang, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

pengetahuan umum, selain koleksi film dan buku, koleksi permainan juga menjadi salah satu daya tarik masyarakat dan anak-anak.

Komunitas yang memperoleh manfaat perpustakaan keliling adalah pihak sekolah dan masyarakat yang menggunakan layanan perpustakaan keliling. Jadwal kunjung harus rutin dilakukan agar anak-anak tetap memiliki minat baca yang tinggi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan ibu H. Dayani bahwa:

Jumlah pengunjung perpustakaan keliling mencapai ratusan orang apalagi kalau kami turun kesekolah, jadi kalau perpustakaan keliling itu antara jam 8 sampai jam 12 siang kami melayani dua sekolah dan kami melihat situasi dan kondisi kalau anak-anak mulai jenuh membaca kami pindah kesekolah lain.⁸¹

Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa:

Kami para petugas perpustakaan keliling setelah menyelesaikan kegiatan kami melakukan evaluasi kegiatan biasanya kami dievaluasi oleh pimpinan seperti kinerja dilapangan, respon masyarakat terhadap perpustakaan keliling. Harapan kami terhadap perpustakaan keliling ini supaya lebih maju dan perpustakaan keliling memiliki koleksi buku yang luas mencakup berbagai genre dan topik, serta buku-buku terbaru.⁸²

Kunjungan perpustakaan keliling ke sekolah sangat di tunggu, karena dengan adanya layanan perpustakaan keliling siswa/i bisa memanfaatkan perpustakaan keliling sebagai hiburan dikala mereka jenuh dengan kegiatan sekolah yang hanya belajar di kelas saja selain itu mereka juga bisa memanfaatkan perpustakaan keliling untuk mengerjakan tugas atau sekedar membaca koleksi yang dimiliki perpustakaan keliling, selain dimanfaatkan oleh siswa/i perpustakaan keliling juga dimanfaatkan oleh para guru. Petugas dan guru pun bekerja sama untuk mengadakan kegiatan

⁸¹ H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁸² H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

belajar di perpustakaan keliling, maka dari itu perpustakaan keliling juga menjadi salah satu media pembelajaran bagi sekolah, banyak sekali manfaat yang bisa dirasakan oleh siswa/i sekolah.

4. Faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong

a. Faktor Pendukung

1. Waktu Operasional Perpustakaan Keliling

Waktu pelaksanaan perpustakaan keliling merupakan salah satu faktor pendorong secara internal, karena melihat sasaran subjek yang mayoritas berasal dari kalangan anak-anak sampai orang dewasa. Waktu pelaksanaan perpustakaan keliling menentukan banyak tidaknya pengunjung yang datang. Menurut ibu salmiah sebagai berikut :
 “Kami mulai beroperasi pada jam 08.00 sampai jam 16.00, karena pada jam tersebut kami rasa banyak pengunjung yang datang untuk mengisi waktu luangnya, tetapi harus memilih tempat yang strategis seperti di lapangan bola, sekolah-sekolah.”⁸³

Hal tersebut juga disampaikan oleh ibu Sri Endang, sebagai berikut:
 “Jam operasional perpustakaan keliling sudah pas kalau mereka berada

⁸³ Salmiah, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

ditempat-tempat seperti di lapangan sepak bola karena tempat-tempat bermain seperti ini pasti banyak pengunjungnya.”⁸⁴

2. Lokasi Operasional Perpustakaan Keliling

Pemilihan lokasi operasional perpustakaan keliling merupakan salah satu faktor eksternal yang mendorong berkembangnya program perpustakaan keliling. Seperti yang disampaikan oleh H. Dayani sebagai berikut:

Kami melakukan pelayanan perpustakaan keliling di tempat-tempat wisata seperti taman bermain, kemudian di sekolah-sekolah sampai ke pusat perbelanjaan atas ijin yang telah diberikan dari pusat untuk kami, sehingga ditempat-tempat tersebut merupakan upaya kami untuk mengenalkan perpustakaan keliling dikalangan masyarakat. Dengan pemilihan tempat-tempat yang banyak pengunjungnya berdampak pada perkembangan perpustakaan keliling.⁸⁵

b. Faktor penghambat

Permasalahan yang dihadapi perpustakaan keliling Bung Karno yakni berasal dari internal dan eksternal. Secara internal, sistem pelayanan yang kurang jelas dari segi pengenalan perpustakaan keliling kepada masyarakat, kelengkapan sarana dan prasarana serta kurangnya sumberdaya manusia. Secara eksternal berasal dari masyarakat terhadap kurangnya minat baca.

⁸⁴ Sri Endang, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁸⁵ H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

1. Lemahnya sistem, mekanisme dan prosedur perpustakaan keliling

Sistem pelayanan perpustakaan keliling yang perlu diperhatikan adalah upaya pihak perpustakaan untuk mengenalkan kegiatan perpustakaan keliling meliputi standar operasional pelayanan (SOP), fasilitas yang disediakan dalam perpustakaan keliling yang mana dapat menunjang kegiatan pelayanan perpustakaan keliling sehingga semakin diminati oleh masyarakat. Kelengkapan sarana dan prasarana juga perlu diperhatikan dalam pengembangan perpustakaan keliling karena dapat meningkatkan minat masyarakat kepada perpustakaan keliling. Hal ini diungkapkan oleh ibu Salmiah sebagai berikut:

Hal yang menghambat kami adalah dari segi sistem pelayanan perpustakaan keliling seperti standar operasional pelayanan yang kurang jelas sehingga menghambat petugas dalam melayani pengunjung. Selain itu, terkait pengenalan perpustakaan keliling kepada masyarakat umum yang kurang optimal, sehingga menyebabkan kurangnya pemahaman terhadap pentingnya membaca buku. Selain itu, sarana dan prasarana yang kami miliki juga masih terbatas, seperti penyediaan meja dan kursi untuk pengunjung yang menyebabkan pengunjung kebingungan untuk menikmati perpustakaan keliling.⁸⁶

Hal yang sama disampaikan oleh H. Dayani bahwa:

Menurut saya, pelayanan yang diberikan memang sedikit membingungkan. Terkadang saya ragu-ragu untuk mengunjungi perpustakaan keliling karena tidak ada petugas yang menjelaskan

⁸⁶Salmiah, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

tentang prosedur peminjaman buku dan juga kursi yang tersedia sangat kurang.”⁸⁷

Lebih lanjut beliau mengatakan bahwa “kendala yang kami hadapi dalam membuka perpustakaan keliling yaitu akses jalannya yang tidak memadai misalnya di Desa salubanga akses jalannya sangat sulit karena tujuannya kami ini bukan hanya yang ada diperkotaan tapi juga yang dipelosok dapat menikmati layanan perpustakaan keliling ini”.⁸⁸

2. Lemahnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM)

Penghambat pengembangan perpustakaan keliling yang perlu diperhatikan lainnya yaitu dari segi sumberdaya manusianya. Petugas yang berada pada perpustakaan keliling harus disesuaikan dengan kebutuhan yang diperlukan. Keahlian dan pengetahuan tentang ilmu perpustakaan juga harus dimiliki oleh petugas perpustakaan keliling. Adanya keterbatasan pengalaman dari petugas perpustakaan akan berdampak pada perkembangan perpustakaan keliling tersebut. Pada umumnya perpustakaan keliling mempunyai anggota atau team yang bekerja mengelola perpustakaan keliling. Suatu layanan itu dikatakan dapat berjalan apabila ada ahlinya tersendiri. Menurut ibu Sri Endang menyampaikan sebagai berikut:

⁸⁷ H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁸⁸ H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

Salah satu yang menghambat kami dalam proses pelayanan perpustakaan keliling itu berasal dari tenaga pustakawan atau SDM-nya. Kami hanya memiliki 3 orang petugas itupun hanya 1 orang pustakawan, sehingga dikatakan menghambat karena jika ada pengunjung banyak kami mengalami kesulitan untuk melayani.”⁸⁹

3. Kurangnya Minat Baca Masyarakat

Kurangnya minat baca masyarakat ketika adanya layanan perpustakaan keliling merupakan salah satu faktor penghambat secara eksternal. Hal ini disampaikan oleh ibu H. Dayani sebagai berikut: “Minat masyarakat terhadap membaca sangatlah kurang, hal ini menjadikan layanan perpustakaan keliling yang kurang efektif, jadi saya kira kami akan lebih banyak memberikan pengenalan kepada masyarakat agar dapat menarik minat mereka untuk membaca diperpustakaan keliling”⁹⁰

⁸⁹ Sri Endang, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

⁹⁰ H. Dayani, selaku pustakawan ahli muda wawancara pada tanggal 22 Agustus 2025

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong memiliki manfaat yaitu terdiri dari manfaat edukasi, manfaat informasi, manfaat rekreasi dan manfaat promosi. Selain manfaat edukasi, informasi, rekreasi dan promosi ada juga manfaat yang dirasakan oleh pemustaka yaitu fasilitas, bahan pustaka dan layanan yang disediakan oleh layanan perpustakaan keliling.
2. Faktor pendukung dan penghambat layanan perpustakaan keliling di dinas perpustakaan dan kearsipan Kabupaten Parigi Moutong yaitu waktu operasional perpustakaan keliling, lokasi operasional perpustakaan keliling. Sedangkan faktor penghambat yaitu lemahnya sistem, mekanisme dan prosedur perpustakaan keliling, lemahnya Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM), Kurangnya Minat Baca Masyarakat

B. Implikasi Penelitian

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti menyampaikan implikasi penelitian sebagai berikut:

1. Sebagai petugas pelayanan, seharusnya melayani pengunjung perpustakaan keliling sesuai tandar prosedur dengan memberikan

pelayanan yang baik. Karena kegiatan utama yang diperhatikan yaitu dalam memberikan layanan supaya masyarakat puas dan mempunyai keinginan kembali untuk berkunjung di Perpustakaan Keliling kabupaten Parigi Moutong

2. Petugas pelayanan perpustakaan keliling meningkatkan upaya dalam memberikan informasi dan sosialisasi terhadap masyarakat sehingga, perpustakaan keliling menjadi kurang dikenal masyarakat. Selain itu, supaya pengunjung dapat memanfaatkan perpustakaan keliling sesuai kebutuhannya. Supaya perpustakaan keliling dapat beroperasi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfrisandi, Muhlis, Jhon Retei, “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perpustakaan oleh Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Palangka Raya”. Wacana : Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin VIII , No. 01 (2020):
- Arifin, Zainal *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012.
- Arikunto, Suharsismi *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Edisi Revisi*. Cet. IV; Jakarta: Rinek Cipta, 2010
- Bafadal, Ibrahim, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara, 2004
- Chabir Galib, Andi Ahmad, “Kinerja Pelayanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Enrekang”. Tesis Tidak Diterbitkan, Pascasarjana Uinversitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar, 2019
- Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo, 2007
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. Bandung: CV. Penerbit Jumanatul 'Ali, 2004.
- HS, Lasa, *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Gama Media, 2008
- Kamaludin, “Pelayanan Kearsipan Pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi”. Skripsi Tidak Diterbitkan, Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, 2021
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Erlangga, 2008
- Lembaga Penjamin Mutu, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Palu: LPM IAIN Palu, 2015
- M. Yusuf, Pawit dan yaya suhendar, *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan sekolah*. Jakarta: kencana, 2007
- Margono, S, *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta, 2010
- Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cet, XXXIV, Bandung: Remaja Rosda Karya, 2015.

- ningsih, F. Rahayu, *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007
- Peraturan Pemerintah No.24 tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-Undang no.43 tahun 2017 tentang Perpustakaan. 14.
- Rabiatul Adawiah, “Pengelolaan Arsip Pada Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Polewali Mandar”. Skripsi Tidak Diterbitkan, Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017
- Rahayu, Lisda, *Materi Pokok Pelayanan Bahan Pustaka Edisi II*. Cet. I; Jakarta: Universitas Terbuka, 2011
- Rahmah, Elva, *Akses dan Layanan Perpustakaan Teori dan Aplikasi Edisi I*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP, 2018
- Rahmayanty, Nina, *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013
- Ria Febrianti, “Kualitas Pelayanan Kearsipan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan”. Skripsi Tidak Diterbitkan, Prodi Administrasi Negara Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2018
- Sugioyono, *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2010
- , *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Cet. XVI; Bandung: Alfabeta, 2012
- Suhendar, Yaya, *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar*. Jakarta: PRENADA, 2014
- Sunarto, Ipan, Efektivitas Pelayanan Pegawai Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Kecamatan Tenggarong Seberang, *Jurnal Administrasi Negara* 3, No. 4, 2015):
- Tjiptono, Fandi dan Gregorius Chandra, *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi, 2005
- Zakky, Pengertian kearsipan menurut para ahli dan cara umum. <https://www.zonareferensi.com /pengertian-kearsipan/> (6 November 2021)