

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Layanan adalah salah satu unsur utama dari kegiatan Perpustakaan (Menurut Nur Caini, 2016). Oleh karena itu, Perpustakaan perlu selalu menjaga kualitas layanannya dengan lebih baik. Layanan Perpustakaan yang menjadi lebih baik adalah daya tarik bagi Pemustaka Perpustakaan, sehingga setiap Perpustakaan harus berusaha memberikan layanan yang terbaik untuk setiap pengunjung yang datang ke Perpustakaan. Pemustaka yang telah memperoleh apa yang mereka butuhkan, memperoleh sikap dan layanan yang baik dari Pustakawan tentu akan menimbulkan persepsi yang baik dari Pemustaka. Perpustakaan tersebut akan selalu dikunjungi oleh Pemustaka sehingga dapat meningkatkan daya guna Perpustakaan tersebut.

Pustakawan seharusnya mencerminkan kode etik terhadap Pemustaka. Pertama adalah harus bersikap Sopan, Santun, Ramah, dalam melayani dengan wajah yang Ceria, Tersenyum dan Komunikatif kepada Pemustaka. Kedua adalah Pustakawan dalam memberikan layanan kepada Pemustaka harus mampu bersikap Baik, berusaha mengetahui kemauan dari Pemustaka. Ketiga adalah memberikan layanan sampai tuntas, menjamin koleksi-koleksi atau informasi yang dicari oleh Pemustaka mudah ditemukan. Kegiatan tersebut juga merupakan usaha Pustakawan dalam meningkatkan kualitas kinerja terutama dibagian Pelayanan, upaya tersebut akan benar-benar

terwujud dan Pustakawan diharapkan mengimplementasikan kode etik Pustakawan dalam memberikan Pelayanan yang memuaskan bagi para Pemustaka.

Meskipun kurang memadai di Perpustakaan tersebut akan tetapi ditanjung dengan sistem layanan yang baik maka kepuasan Pemustaka dapat tercapai. Ini berarti bagian layanan di suatu Perpustakaan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan bagi Pemustaka Perpustakaan, untuk menyukseskan hal tersebut, selayaknya Pustakawan melaksanakan tugasnya dengan niat yang tulus serta bersikap dengan ramah terhadap Pemustaka sehingga bisa menarik minat kunjung Pemustaka dengan sangat baik.

Pelayanan adalah proses atau kegiatan yang berkaitan dengan pendayagunaan koleksi dan fasilitas yang tersedia di Perpustakaan. Dengan kata lain, Pelayanan merupakan proses kesinambungan, suatu kegiatan yang terus menerus dalam upaya mempertemukan koleksi dan fasilitas Perpustakaan di satu pihak dengan masyarakat pemakai pihak lain.

Jika dalam menjalankan tugasnya, Pustakawan memperhatikan etika-etika dalam ajaran islam, maka Pelayanan akan menjadi lebih baik, karena sikap Santun, Ramah dan suka membantu adalah modal individu dan merupakan sikap yang harus selalu ditampakan bagi seorang Pustakawan dalam menjalankan tugasnya seperti dijelaskan dalam Firman Allah Swt. Dalam (*Q.S Ali-Imran : 159*) yang artinya “*Maka berkat Rahmat Allah engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan memohonkanlah*

ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Sesungguhnya Allah mencintai orang yang bertawakal”

Layanan Perpustakaan yang kurang lengkap dan tidak memadai merupakan salah satu kelemahan dari Perpustakaan dengan layanan yang tidak memadai dan pemanfaatan koleksi yang kurang lengkap akan memungkinkan Perpustakaan memberikan Pelayanan yang kurang dan belum memuaskan bagi para Pemustaka yang akan datang ke Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

Setiap Pustakawan dalam melayani Pemustaka sangat Ramah, dan dari segi fasilitas Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah sangat memadai dalam melayani terutama dibagian Peminjaman Buku, Pengembalian Buku, dan Pembuatan Kartu Anggota). Alatnya pun mereka sekarang sudah sangat Modern tidak menggunakan secara manual lagi.

Jasa yang diberikan kepada Pemustaka sesuai dengan Misi Perpustakaan dan Jam Buka Perpustakaan sekurang-kurangnya 7 Jam Perhari untuk melayani Pemustaka yang datang, Perpustakaan juga mempunyai Sarana Layanan sekurang-kurangnya.

**Sarana dan Prasarana Di Dinas Perpustakaan Provinsi
Sumatera Selatan Tahun 2019**

No.	Sarana Dan Prasarana	Jumlah
1.	Rak Buku Kelas 000-400	38 Rak Buku
2.	Rak Buku Kelas 500-900	29 Rak Buku
3.	Rak Majalah Anak-Anak	10 Rak Buku
4.	Rak Buku Referensi	33 Rak Buku
5.	Rak Koran	1 Rak Koran

6.	Rak Buku Ruang Akses Internet	5 Rak Buku
7.	Meja Baca Kelas 000-400	10 Meja Baca
8.	Meja Baca Kelas 500-900	11 Meja Baca
9.	Meja Baca Ruang Anak-Anak	3 Meja Baca
10.	Meja Baca Referensi	7 Meja Baca
11.	Lemari Koran	1 Lemari Koran
12.	Meja Baca Ruang Akses Internet	20 Meja Baca
13.	Kursi Kelas 000-400	40 Kursi
14.	Kursi Kelas 500-900	44 Kursi
15.	Kursi Ruang Anak-Anak	8 Kursi
16.	Kursi Referensi	28 Kursi
17.	Kursi Ruang Akses Internet	20 Kursi

PERANGKAT KOMPUTER		
No.	Sarana Dan Prasarana	Jumlah
1.	Pendaftaran Kartu Anggota	2 Komputer
2.	Membuat Kartu Anggota	2 Komputer
3.	Penelusuran Informasi	2 Komputer
4.	Mengisi Daftar Pengunjung Jika Tidak Membawa Kartu Anggota	2 Komputer
5.	Pengembalian Buku	2 Komputer
6.	Peminjaman Buku Mandiri Kelas 000-400	1 Komputer
7.	Peminjaman Buku Kelas 000-400	1 Komputer
8.	Peminjaman Buku Mandiri Kelas 500-900	1 Komputer
9.	Peminjaman Buku Kelas 500-900	1 Komputer
10.	Foto Anggota Pembuatan Kartu	1 Komputer
11.	Scan Kartu Anggota	1 Komputer
12.	Pengisian Data Pengunjung Di Ruang Referensi	1 Komputer
13.	Di Meja Buku Bi Corneer 000-900	1 Komputer
14.	TV Ruang 500-900	1 TV
15.	Troli Buku Kelas 000-400	2 Troli
16.	Troli Buku Kelas 500-900	1 Troli
17.	Troli Ruang Referensi	1 Troli
18.	Troli Ruang Anak-Anak	1 Troli
19.	Komputer Mainan Diruang Anak-Anak	4 Komputer
20.	Ruang Akses Internet	10 Komputer

Unit Pelayanan Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dalam tabel diatas (22/03/2019)

Tugas dari Perpustakaan itu melayani masyarakat dengan menyediakan bahan Perpustakaan atau bacaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat,

dan fungsi Perpustakaan juga sebagai rujukan, Pusat Rekreasi dan sumber pusat belajar bagi masyarakat.

Untuk jenis layanan sekurang-kurangnya layanan di baca di tempat, Sirkulasi, Referensi dan Penelusuran Informasi, sedangkan Buku yang lainnya boleh di pinjam atau boleh untuk dibaca di tempat ruangan masing-masing, sebelum di scan atau dipinjam tidak boleh di bawa keluar itu untuk mengoptimalkan layanan. Perpustakaan juga mengembangkan kerjasama dengan sesama Perpustakaan di Lingkungan Instansi.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian Latar Belakang di atas, maka Perumusan Masalah yang dapat dikemukakan dalam Penelitian ini adalah “Apakah Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan sudah Memuaskan Pemustaka?”

1.3 Batasan Masalah

Setiap Perpustakaan dalam mencapai tujuannya pasti mempunyai masalah yang beragam dan masing-masing Perpustakaan mempunyai masalah yang berbeda. Dalam penelitian ini penulis membatasi masalah pada Evaluasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kepuasan Pemustakan (Pengunjung) Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Ruang Lingkup Penelitian

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang ingin di bahas, maka penulisan Membatasi Penulisan Ruang Lingkup Penelitian pada masalah Evaluasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kepuasan Pemustaka (Pengunjung).

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Rumusan Masalah yang telah dikemukakan diatas, maka tujuan Penelitian ini yaitu : “Untuk mengetahui Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Pemustaka (Pengunjung) Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan”.

1.5.2 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan sebagai berikut :

1. Bagi Peneliti

Sebagai ilmu tambahan penulis karena berkesempatan menulis tentang Evaluasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Terhadap Kepuasan Pemustaka (Pengunjung) Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

2. Bagi Pembaca

Untuk menambah wawasan masyarakat umum ataupun masyarakat lainnya akan pentingnya dalam membaca buku di dalam Perpustakaan dimana pun

mau di Sekolah ataupun di luar Sekolah seperti Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

3. Bagi Pustakawan

Meningkatkan Pelayanan bagi Pemustaka (Pengunjung) Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

1.6 Sistematika Penulisan

Agar Penelitian ini memberikan gambaran yang sistematis dan terarah Untuk mempermudah pemahaman tentang masalah-masalah yang disajikan dalam Tugas Akhir ataupun Skripsi, maka Penulisannya akan diuraikan dalam Empat Bab yang terdiri dari :

1.7 Metodologi Penelitian

1.7.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan yang beralamat Jalan Demang Lebar Daun No. 47, Lorok Pakjo, Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137. Pelaksanaan waktu Penelitian terhitung mulai tanggal 21 Januari 2019 sampai dengan tanggal 21 Maret 2019.

1.7.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data informasi pada suatu penelitian maka dibutuhkan teknik dalam pengumpulan data tersebut, teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Obeservation*)

Pengamatan dilakukan dengan cara meninjau secara langsung tempat objek yang diteliti serta mengumpulkan data-data informasi yang dibutuhkan di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

b. Dokumentasi (*Doccumentation*)

Pengumpulan data melalui beberapa buku yang dibaca dan pengumpulan data-data dari Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan dan berbagai sumber.

c. Studi Keperpustakaan (*Literature*)

Data yang diperoleh yaitu dengan melalui studi perpustakaan dan mencari bahan dari seumber serta buku yang sesuai dengan objek yang diteliti.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini penulis menjelaskan tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Ruang Lingkup Penelitian, Tujuan dan Manfaat Penelitian, Sistematika Penulisan, dan Metodeologi Penelitian.

BAB II GAMBARAN UMUM

Pada bab ini penulis akan membahas mengenai Sejarah Singkat, Visi dan Misi, Fungsi Perpustakaan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Perpustakaan, Lokasi Perpustakaan, Di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan.

BAB III PEMBAHASAN

Pada bab ini penulis akan mengemukakan inti dan menyimpulkan dari pembahasan pada bab-bab sebelumnya, secara singkat yaitu mengenai Fungsi-Fungsi Pelayanannya, mana yang paling Dominan atau sering digunakan oleh Pemustaka untuk Pelayanannya, bentuk Pelayanan pada Perpustakaan tersebut cara menangani Pemustaka yang Komplain, Komplain yang sering muncul atau keluhan Pemustaka, Daftar hadir Pemustaka dalam 1 Hari.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab akhir menjelaskan tentang Kesimpulan dari isi bab-bab sebelumnya dan Saran untuk Perpustakaan.