

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING: STUDI KASUS DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH KOTA BIMA**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Ilmu Budaya

Universitas Islam Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sebagai Syarat Guna Menyusun Skripsi Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana



Disusun Oleh :

Raodah

18101040023

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA**

2022

SURAT PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
FAKULTAS ADAB DAN ILMU BUDAYA

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 513949 Fax. (0274) 552883 Yogyakarta 55281

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-2193/Un.02/DA/PP.00.9/11/2022

Tugas Akhir dengan judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling: Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : RAODAH
Nomor Induk Mahasiswa : 18101040023
Telah diujikan pada : Rabu, 05 Oktober 2022
Nilai ujian Tugas Akhir : B+

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang

Arina Failla Saufa, M.A.
SIGNED

Valid ID: 6368b8fa09b93



Penguji I

Dr. Anis Masruri, S.Ag., S.S., M.Si.
SIGNED

Valid ID: 6367196a1cc7c



Penguji II

Andriyana Fatmawati, M.Pd.
SIGNED

Valid ID: 63687bb2ce081



Yogyakarta, 05 Oktober 2022
UIN Sunan Kalijaga
Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya
Dr. Muhammad Wildan, M.A.
SIGNED

Valid ID: 637730f18c25f

NOTA DINAS

Hal : Skripsi Sdri. Raodah

Lamp : 1 (satu) eksemplar

Kepada Yth.

Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan

Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah dilakukan bimbingan, koreksi, perbaikan dan penyempurnaan seperlunya terhadap naskah skripsi saudara:

Nama : Raodah

Nim : 18101040023

Prodi : Ilmu Perpustakaan

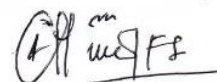
Judul : Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling:
Studi Kasus Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima

Selaku dosen pembimbing, kami menyatakan naskah skripsi ini memenuhi syarat untuk diujikan. Harapan kami semoga saudara tersebut segera dipanggil untuk mempertanggungjawabkan laporanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 05 Oktober 2022

Dosen Pembimbing



Arina Faila Saufa, M.A.

NIP. 199402132019032016

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Assalamu 'alaikum Wr. Wb.

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Raodah

NIM : 18101040023

Program studi : Ilmu Perpustakaan

Fakultas : Adab dan Ilmu Budaya

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling: Studi Kasus di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima” adalah hasil karya peneliti sendiri dan bukan plagiat dari karya orang lain, kecuali secara tertulis disitir mengikuti standar dan prosedur ilmiah serta tercantum dalam daftar pustaka. Apabila di kemudin hari karya orang lain, maka segala tanggung jawab ada pada penelitian sendiri.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Wassalamu 'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 20 september 2022

Yang menyatakan



Raodah

18101040023

MOTTO

*Aku sudah pernah merasakan semua kepahitan
dalam hidup dan yang paling pahit ialah
berharap kepada manusia*

-Ali bin Abi Thalib-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah puji syukur kepada ALLAH SWT yang maha pengasih lagi maha penyayang atas segala kuasanya. Terimakasih atas rahmat dan karunianya sampai saat ini, sehingga saya dapat mempersembahkan skripsi ini kepada orang-orang yang saya sayangi:

Terimakasih kepada kepada kedua orang tua ku, Ayah (Muaedin) dan Bunda (Sarfiah) yang telah mendoakan dan senantiasa memberi motivasi untuk selalu bersemangat. Terimakasih telah memberikan arahan dan takhenti-henti memberikan kasih sayang agar selalu kuat menerima segala cobaan yang datang dalam hidup.

Terimakasih kepada abang saya Dedi Irawansyah, A.Majid, kakak perempuan saya Sri Astuti dan adik laki-laki Rudiansyah, yang paling bontot Putri Ayu Lestari serta Bibi yang saya sayangi Asmah dan Aswah yang selalu mendukung dalam mengerjakan skripsi dan merai gelar sarjana.

Terimakasih untuk kasih sayang dan doa yang tiada henti-hentinya.

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING:STUDI KASUS DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH KOTA BIMA**

Raodah

18101040023

INTISARI

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima. Metode yang digunakan adalah kualitatif dalam studi kasus. Dalam penelitian ini mengambil enam informan yaitu satu kepala dinas, satu petugas perpustakaan keliling, dua siswa dan dua masyarakat umum. Teknik pengumpulan data menggunakan tiga sumber yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sedangkan analisis data dalam penelitian ini adalah uji keabsahan data yang digunakan yaitu Triangulasi teknik, teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini menggunakan lima dimensi yang sesuai dengan teori yang diberikan oleh Berry dalam Fandy Thiptono dan Anastasia Diana, yaitu bukti nyata, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis data yang dilakukan dalam persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling yaitu memiliki persepsi yang positif yaitu bukti nyata: letak perpustakaan keliling yang strategis, fasilitas lumayan bagus, koleksi lumayan lengkap, kehandalan: petugas yang tepat waktu dalam melayani perpustakaan keliling walaupun masih ada pemustaka yang merasa belum cukup dengan waktu yang diberikan, daya tanggap: memberikan pelayanan yang cepat merespon dalam melayani pemustaka walaupun ada petugas tidak cepat dan kurang merespon, jaminan: petugas ramah dan bersikap sopan terhadap pemustaka, empati: sabar dan objektif dalam memberikan layanan sehingga pemustaka memberikan persepsi yang positif terhadap layanan perpustakaan keliling.

Kata Kunci: layanan, perpustakaan keliling, Persepsi pemustaka

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN
KELILING:STUDI KASUS DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP
DAERAH KOTA BIMA**

Raodah

18101040023

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine user perceptions of mobile library services at the Regional Library and Archives Service of Bima City. The method used is qualitative in case studies. Data collection techniques used three sources, namely observation, documentation, and interviews. While the data analysis in this study is a test of the validity of the data used, namely triangulation techniques, qualitative data analysis techniques in this study include data reduction, data presentation and drawing conclusions. This study uses five dimensions in accordance with the theory given by Berry in Fandy Thiptono and Anastasia Diana, namely tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data analysis was carried out in the perception of users of mobile library services, namely having a positive perception, namely clear evidence: strategic location of mobile libraries, good facilities, fairly complete collections, reliability: officers who are on time in serving mobile libraries although there are still users who feel not enough time given, responsiveness: providing services that quickly respond to serving users even though there are officers who are not fast and not responding, guarantees: officers are friendly and polite to users, empathy: patient and objective in providing services so that users give positive perceptions positive towards mobile library service.

Keywords: mobile library service, user perception

KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabaratuh

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik. Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW, beserta keluarga, para sahabat dan para pengikutnya yang selalu menantikan syafaatnya di akhirat kelak. Pada kesempatan kali ini penulis menghanturkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dengan menyusun skripsi ini, di antaranya:

1. Prof. Dr. Phil Al Makin, S.Ag.,MA., selaku Rektor UIN SUNAN KALIJAGA Yogyakarta
2. Dr. Muhammad Wildan, M.A. selaku Dekan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN SUNAN KALIJAGA Yogyakarta
3. Prof. Dr. Nurdin Laugu, S.Ag., S.S., M.A., selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
4. Dr. Tafrihuddin, S.Ag. M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Arina Faila Saufa, M.A. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang selalu membimbing dan memberikan arahan kepada penulis.
6. Dr. Anis Masruri, M.Si. Selaku Dosen Penguji 1 (satu) Skripsi
7. Andriyana Fatmawati, M. Pd. Selaku Dosen Penguji 2 (dua) skripsi

8. Segenap Dosen dan Karyawan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta
9. Ayah Muaedin dan bunda Sarfiah, orang tua tersayang yang tak henti-hentinya selalu mendoakan dan memotivasi untuk senantiasa bersemangat dan tak mengenal kata putus asa. Terima kasih atas segala dukungannya, baik secara material maupun spiritual hingga terselesaikannya skripsi ini.
10. Kepada kakak ku tersayang Dedi, Tuti, Majid dan adik ku tercinta Rudian dan Ayu terimakasih atas dukungan yang tak terhingga sampai sekarang.
11. Kakak kisti, Mentari, Hasanah yang selalu senantiasa membantu, menemani serta memberikan motivasi penulis selama di kos sampai dalam penulisan skripsi ini.
12. Teman-teman KKN yang telah memberikan pengalaman hidup yang tak akan penulis lupakan selama di desa Bonto kota Bima.
13. Teman-teman seperjuangan Ilmu Perpustakaan angkatan 2018 dan khususnya kelas A, yang sudah menjadi teman bahkan menjadi keluarga baru yang memberikan pengalaman berharga selama ini.
14. Seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Dengan kerendahan hati, Penulis menyadari adanya keterbatasan di dalam penyusunan skripsi ini. Besar harapan penulis akan saran dan kritik yang bersifat membangun. Dan semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan para pembaca pada umumnya.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Yogyakarta, 05 Oktober 2022

Raodah

NIM. 18101040023

DAFTAR ISI

SURAT PENGESAHAN	i
NOTA DINAS	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.2 Landasan Teori	11
2.2.1 Pengertian Persepsi	11
2.2.2 Pemustaka	14
2.2.3 Perpustakaan Umum	15
2.2.4 Layanan Perpustakaan.....	19
2.2.5 Dimensi layanan.....	20
2.2.6 Layanan Perpustakaan Keliling	21
BAB III METODE PENELITIAN	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	28

3.4	Sumber Data.....	28
3.4.1	Sumber Primer	28
3.4.2	Sumber Sekunder	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5.1	Observasi.....	29
3.5.2	Wawancara.....	30
3.5.3	Dokumentasi	31
3.6	Instrumen Penelitian.....	32
3.7	Teknik Pemilihan Informan	34
3.8	Uji Validitas	35
3.9	Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima	40
4.1.1	Sejarah Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima	40
4.1.2	Visi dan Misi Dinas Perpustakaan Arsip Daerah Kota Bima	42
4.1.3	Maklumat Pelayanan	42
4.1.4	Motto Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima	42
4.1.5	Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima Tahun 2020-2022.....	43
4.1.6	Gambaran Umum Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima	44
4.1.7	Layanan Perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima	45
4.1.8	Jumlah Pengunjung Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima	48
4.2	Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Bima.....	49
4.2.1	Persepsi Pemustaka Terhadap Bukti Nyata (<i>Tangibles</i>)	50
4.2.2	Persepsi Pemustaka Terhadap Keandalan Perpustakaan Keliling	58

4.2.3	Persepsi Pemustaka Terhadap Daya Tanggap Perpustakaan Keliling.....	64
4.2.4	Persepsi Pemustaka Terhadap Jaminan Perpustakaan Keliling ..	68
4.2.5	Persepsi Pemustaka Terhadap Empati Layanan Perpustakaan Keliling.....	70
BAB V PENUTUP		75
5.1	KESIMPULAN	75
5.2	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		78
LAMPIRAN		81
CURRICULUM VITAE		99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dan Sekarang.....	10
Table 4.1 Nama Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima	41
Table 4.2 Penanggung Jawab Perpustakaan Keliling	46
Table 4.3 Tabel Pengunjung DPAD Kota Bima	48
Table 4.4 Koleksi DPAD Kota Bima.....	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi DPAD Kota Bima	43
Gambar 4.2 Mobil Perpustakaan Keliling	51
Gambar 4.3 Masyarakat Yang Berkunjung.....	54
Gambar 4.4 Fasilitas Perpustakaan Keliling	55
Gambar 4.5 Koleksi Tampak Samping di Perpustakaan Keliling.....	58
Gambar 4.6 Petugas Layanan Perpustakaan Keliling	60
Gambar 4.7 Layanan Perpustakaan Keliling.....	63
Gambar 4.8 Respon Petugas Dalam Memberikan Layanan	64
Gambar 4.9 Layanan Perpustakaan Keliling.....	65
Gambar 4.10 Petugas Memberikan Bantuan.....	66
Gambar 4.11 Antri Pengambilan Koleksi	70
Gambar 4.12 Layanan Perpustakaan Keliling.....	74

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan zaman yang semakin pesat, kebutuhan akan informasi masyarakat juga semakin meningkat. Hal ini menyebabkan layanan informasi semakin berkembang salah satunya di perpustakaan. Kemajuan tersebut telah dialami oleh masyarakat baik di lingkungan instansi, sekolah, perguruan tinggi dan lain sebagainya termasuk dunia perpustakaan.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana untuk memperoleh informasi, dan sumber pengetahuan dalam meningkatkan kualitas pengetahuan sumber daya manusia. Perpustakaan dapat memberikan pelayanan informasi yang tepat dan merata kepada seluruh golongan/lapisan masyarakat, baik yang berada di pusat kota maupun yang berada di daerah terpencil. Untuk itu dibutuhkan pembaharuan yang dapat menunjang kinerja perpustakaan.

Dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007, tentang Perpustakaan pasal 04 dijelaskan bahwa perpustakaan berfungsi sebagai wahana pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi untuk meningkatkan kecerdasan dan keberdayaan bangsa. Ada berbagai jenis perpustakaan seperti perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan sekolah, perusahaan dan berbagai instansi pemerintah maupun swasta juga memiliki perpustakaan.

Perpustakaan umum merupakan salah satu dari jenis perpustakaan yang memiliki pengertian sebagai perpustakaan yang diselenggarakan di pemukiman penduduk (kota atau desa) yang diperuntukkan bagi semua lapisan dan golongan masyarakat. Perpustakaan umum mempunyai fungsi untuk melayani kebutuhan masyarakat akan informasi dan bahan bacaan guna meningkatkan pengetahuan, sumber belajar, dan sebagai sarana rekreasi yang sehat (Intelektual) (Maura E., 2006, hlm. 13), untuk dapat melayani kebutuhan informasi masyarakat perpustakaan umum memberikan berbagai layanan, seperti layanan perpustakaan keliling.

Perpustakaan keliling merupakan bagian dari perpustakaan umum yang bertugas mendatangi pemustaka dengan menggunakan kendaraan (darat maupun laut). Biasanya tugas ini merupakan bagian perluasan jasa dari sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan agar dapat memanfaatkan jasa perpustakaan. Secara umum, perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum (Sulistyo Basuki, 2003, hlm.48).

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk menunjang kinerja perpustakaan ialah dengan menghadirkan perpustakaan keliling. Menurut Sutarno (2006, hlm. 135) perpustakaan keliling merupakan perpustakaan yang melayani penduduk dengan cara langsung hadir atau mendatangi tempat tinggal atau masyarakat yang beraktivitas. Perpustakaan keliling mendorong masyarakat agar gemar membaca untuk menambah wawasan berpikir, serta dapat menghibur anak-

anak dan orang dewasa. Masyarakat yang tidak memiliki bahan bacaan untuk keluarga dapat memanfaatkan layanan perpustakaan keliling ini. Minat baca dapat ditumbuhkan dan dikembangkan kembali, sehingga pada akhirnya dapat berkembang menjadi kebiasaan gemar membaca. Untuk menarik minat masyarakat terhadap perpustakaan, perpustakaan keliling harus mampu mengembangkan koleksi dimilikinya.

Adapun kegiatan perpustakaan keliling bukan hanya mengunjungi sekolah-sekolah ataupun lembaga dan instansi tetapi dapat dijadikan sebagai sarana promosi perpustakaan dan memberikan pemahaman-pemahaman mengenai pengelolaan perpustakaan kepada pemustaka yang ada di daerah yang akan dikunjungi. Perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dengan membawa bahan pustaka seperti buku, majalah, koran dan bahan pustaka lainnya untuk melayani masyarakat dari satu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan umum kabupaten yang menetap.

Dinas perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima (DPAD) adalah salah satu perpustakaan umum yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Kota Bima Nomor 04 Tahun 2008 tanggal 30 oktober 2008. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima mempunyai visi “Terwujudnya masyarakat Kota Bima yang cerdas dan berbudi pekerti luhur dan amanah melalui peningkatan minat baca dan penataan arsip yang baik sebagai wahana penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan memberikan layanan yang inovatif, berorientasi kepada kepuasan pengguna”. Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima merupakan salah satu lembaga Teknis Daerah yang memiliki tugas dan fungsi yakni melakukan

pelayanan, pengembangan perpustakaan dan melaksanakan penataan, pengelolaan, penyimpanan, pemeliharaan, pelestarian koleksi bahan pustaka dan Arsip Daerah Kota Bima serta mempersiapkan bahan perumusan kebijakan pembinaan dan pengembangan di bidang Arsip.

Mulai awal tahun 2018 ini, Dinas Perpustakaan Arsip Daerah (DPAD) Kota Bima mengintensifkan visitasi atau kunjungan lapangan untuk mendorong minat baca dan pelayanan. Saat ini, layanan perpustakaan keliling memiliki 4 unit mobil perpustakaan yang digunakan untuk memberi layanan bacaan kepada masyarakat yang jauh dari perpustakaan pusat tersebut. Tetapi yang beroperasi hanya 2 unit mobil perpustakaan yang aktif memberikan layanan kepada masyarakat, sedangkan 2 unit mobil di simpan perpustakaan pusat dikarenakan masih dalam proses melengkapi koleksi bacaan.

Selain melayani buku petugas perpustakaan keliling membuat permainan atau *mini game* seperti pemustaka yang diminta mengulas kembali buku yang telah di baca. Mobil perpustakaan keliling tersebut diarahkan melayani sekolah-sekolah hingga pelosok desa serta pusat keramaian seperti di lapangan. Kegiatan pelayanan perpustakaan keliling di sekolah tidak dibuatkan jadwal khusus, sehingga layanan perpustakaan keliling dilakukan atas dasar permintaan dari sekolah dan melakukan secara terus menerus sebagai upaya meningkatkan minat baca masyarakat kota Bima khususnya pelajar. Mengingat pentingnya layanan perpustakaan keliling adapun masalah yang di hadapi oleh Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Bima mengenai layanan perpustakaan keliling yaitu; masih rendahnya minat

masyarakat terhadap perpustakaan keliling, waktu yang terbatas , sumber daya manusia yang sangat terbatas.

Sehubungan dengan hal diatas, maka penulis tertarik untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan Arsip Daerah Kota Bima dengan judul “**Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling: Studi Kasus Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Bima**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang di uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Bima?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Persepsi Pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kota Bima.

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoretis

Manfaat penelitian ini adalah dapat menjadi pertimbangan bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan layanan perpustakaan keliling agar lebih maksimal dimanfaatkan oleh masyarakat dalam memenuhi kebutuhan

informasi. Untuk memperluas dan memperdalam ilmu pengetahuan penulis tentang layanan perpustakaan keliling.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemustaka

Manfaat penelitian bagi pemustaka adalah dapat menjadi bahan rujukan untuk melakukan penelitian selanjutnya yang berkenaan dengan perpustakaan keliling.

b. Bagi perpustakaan

Manfaat bagi perpustakaan adalah sebagai bahan masukan untuk perpustakaan keliling Kabupaten Bima dalam memberikan kepuasan bagi pemustaka serta dapat membantu meningkatkan layanan perpustakaan keliling.

c. Bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti adalah untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang perpustakaan khususnya mengenai perpustakaan keliling melalui penelitian serta menerapkan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Memberikan informasi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

Menguraikan secara ringkas mengenai teori-teori yang berkaitan dengan pembahasan masalah serta yang menjadi dasar dalam pemecahan masalah dan tinjauan pustaka yang pada umumnya mengacu pada penelitian-penelitian sebelumnya

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Memuat metode-metode atau tahapan-tahapan yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dalam penelitian secara sistematis, berdasarkan teori yang di uraikan dalam BAB II.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan berisikan gambaran umum tempat dan objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian .

BAB V : PENUTUP

Penutup, berisikan kesimpulan dari hasil penelitian serta saran.

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang telah peneliti paparkan di bab sebelumnya, maka bisa di ambil kesimpulan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima sebagai berikut:

1. **Bukti nyata**

Letak perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima sudah strategis, fasilitas lumayan bagus, koleksi lumayan lengkap, tetapi pemustaka masih mengharapkan adanya tambahan koleksi. Selain itu, perilaku petugas baik, rapi dan terampil.

2. **Kehandalan**

Ketepatan petugas dalam melayani sudah tepat waktu dan tidak berbelit-belit. Walaupun masih ada beberapa pemustaka yang merasa belum cukup dengan waktu yang diberikan perpustakaan keliling, perpustakaan keliling sudah memberikan layanan dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

3. **Daya tanggap**

Petugas tanggap dalam memberikan pelayanan dan cepat merespon dalam melayani pemustaka walaupun ada yang mengatakan petugas melayani tidak cepat dan kurang merespon. Pemustaka menawarkan bantuan di saat pemustaka kebingungan dalam mencari koleksi dan ada beberapa petugas tidak memberikan bantuan kepada pemustaka.

4. Jaminan

Petugas memberikan solusi lain jika pemustaka bertanya masalah koleksi yang tidak ditemukan bahkan tidak ada, petugas ramah dan bersikap sopan terhadap pemustaka yang berkunjung di perpustakaan keliling.

5. Empati

Petugas sabar, telaten dan objektif memberikan layanan sehingga pemustaka memberi persepsi yang positif terhadap layanan perpustakaan keliling. Petugas peduli terhadap masukan, kritik, keluhan maupun saran dari pemustaka untuk kebaikan layanan perpustakaan keliling. Disisi lain, ada petugas hanya diam dan masih kurang peduli terhadap masukan, kritik, keluhan maupun saran.

5.2 Saran

Saran peneliti terhadap layanan perpustakaan keliling di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan layanan perpustakaan keliling dengan menambah hari dan tempat kunjungan.
2. Koleksi yang disediakan terlalu sedikit sebaiknya perpustakaan keliling menambah beberapa koleksi yang ada di perpustakaan keliling. Agar pemustaka dapat terus memenuhi kebutuhan informasi tanpa datang langsung keperpustakaan umum.
3. Pustakawan sebaiknya memiliki latar belakang petugas perpustakaan guna lebih tercapainya pelayanan yang profesional.

4. Perpustakaan tidak menyediakan meja, kursi untuk pemustaka membaca, sebaiknya perpustakaan keliling menyediakan fasilitas agar pemustaka tertarik berkunjung ke perpustakaan keliling.

DAFTAR PUSTAKA

- Ach. Fathoni. (2020). Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bima
- Anastasia, F. T. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Appleton, L., Hall, H., & Raeside, A. D. (2018). UK public library roles and value: a focus. *Journal of Librarianship and Information Science.*, 1-16.
- Azwar. (2007). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dewan Perwakilan Rakyat Indonesia, Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 (Jakarta: DPR RI, 2007) H.2
- Hermawan, Rachman Dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi Dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Agung Seto.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 1992. *Survei dan Kajian Perpustakaan Keliling*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Jalaludin Rahmat, Psikologi Komunikasi. Bandung : Rosdakarya, 1998
- Kaur, & Kiran. (2018). Libraries and Social Capital. *Journal Of Librarianship and Information Science. Internasional Journal Of Information Studies and Libraries*, 3, 1-8.
- Lasa, HS. 2009. *Kamus Kepustakawanan Indonesia* Yogyakarta: Pustaka Book

Publisher.

Maulana, H. I. (2017). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling*. 110265, 110493.

Maura E. (2006). *Buku Pedoman Pengelolaan Perpustakaan dan Lingkungan Pemerintah Maura Enim*. Maura Enim: Perpustakaan Umum Kabupaten Maura Enim

Miftah Thoha. (2003), *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Moeleong, L. J. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Mulyana, D. (2001). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.

Pemuntjak, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan* (Jakarta:Djambata,2000) H.3

Prasetyawan, A. (2020). Mobile Library Poac Management. *Journal of Innovative Studies on Character and Education* , 4(2), 1-6.

Ratminto Dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Reni, S. (2019). *Persepsi Pemustaka Terhadap Pemanfaatan Koleksi Perpustakaan Keliling*. 143469, 65.

Rimbarawa, Kosam Dan Supriyanto, 2006. *Ikatan Pustakawan Pengurus Daerah*

Aksetuansi Perpustakaan Dan Pustakawan. Jakarta: DKI Jakarta.

Sugiarto, Eko. (2017). *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif : Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta : Suaka Media

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabet

Sunaryo. (2014). *Psikologi untuk keperawatan*. Jakarta:EGC.

Sutarno NS. (2006). *Mengenal Perpustakaan Jakarta :*

Sutarno. (2006). *Manajemen Perpustakaan : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: sagung seto

Suwarno. Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. jakarta: sagung seto

Triyanto, Y. And P. Dkk (2021). (2021). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Lubuk Linggau (Studi Kasus : Siswa Pengunjung Perpustakaan Keliling)*. [Http://Repository.Unib.Ac.Id/Id/Eprint/23181](http://Repository.Unib.Ac.Id/Id/Eprint/23181)

Undang-undang Republik Indonesia Tahun 2007 pasal 04

Walgito, Bima. (2002) *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andin

Yusuf Taslimah. 1996. *Materi Pokok Manajemen Perpustakaan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka. Hlm 21

Zurni zahara. (2004) konsep dasar ilmu perpustakaan. Medan: USU digital library.