

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil observasi, dokumentasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis di Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai layanan yang disediakan perpustakaan, cara mengakses layanan perpustakaan serta faktor internal dan eksternal dari layanan yang diberikan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

##### **1. Layanan yang tersedia pada Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan**

###### **a. Sirkulasi**

Sirkulasi merupakan layanan perpustakaan yang harus ada di setiap perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak T Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan didapati bahwa Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan memiliki layanan sirkulasi yang buka selama jam operasional layanan perpustakaan. Adapun kegiatan pada layanan sebagaimana penjelasan beliau sebagai berikut:

terkadang ada pengunjung kami yang membaca buku lalu tidak selesai di tempat, atau mau meminjam buku dari kami maka pengunjung kami dapat mengajukan pinjaman di layanan sirkulasi lalu akan dicatat oleh petugas kami. Selain peminjaman layanan sirkulasi juga tempat untuk pengunjung kami mengembalikan buku dengan kata lain layanan ini yang mengatur arus keluar masuk buku.<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> Wawancara dengan Bapak T Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

Demikian juga pernyataan dari ibu SM pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan yang menjelaskan bahwa pentingnya layanan sirkulasi demi menjaga koleksi yang dimiliki perpustakaan berikut pernyataan beliau:

layanan sirkulasi sangat dibutuhkan karena untuk mencatat perputaran koleksi perpustakaan kalau tidak dilakukan pencatatan dikhawatirkan akan terjadi kehilangan koleksi entah dari pengunjung yang tidak mengembalikan atau pengunjung yang membawa pulang buku tanpa di data terlebih dahulu.<sup>58</sup>

Pernyataan Kepala Dinas dan Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan dipertegas oleh pernyataan Staf pada layanan sirkulasi pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan yang mana sebagai berikut:

pada layanan sirkulasi kami selalu mencatat baik peminjaman, perpanjangan, pengembalian hingga pemesanan koleksi oleh pengunjung kami. Kami juga mengawasi saat pengunjung keluar dari perpustakaan takutnya mereka membawa koleksi perpustakaan tanpa melalui tahapan sirkulasi karena kami merasa rugi jika ada koleksi yang hilang dari perpustakaan, maka dari itu pencatatan perlu dilakukan agar menjaga koleksi perpustakaan tetap aman.<sup>59</sup>

Ketentuan-ketentuan yang terdapat pada layanan sirkulasi di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan yang dijelaskan oleh staf layanan sirkulasi dan layanan anak sebagai berikut:

adapun ketentuan bagi pengunjung kami bila ingin meminjam koleksi yang pertama masa peminjaman disini selama 7 hari, kedua kami akan mengingatkan untuk mengembalikan koleksi 2 hari sebelum jatuh tempo, ketiga maksimal peminjaman 3 koleksi. Kami disini tidak menerapkan denda apabila ada keterlambatan dalam mengembalikan

---

<sup>58</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>59</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita.

koleksi, akan tetapi kami akan mencoba menghubungi peminjam yang sudah sangat lama belum mengembalikan koleksi kami.<sup>60</sup>

Berdasarkan hasil dari informasi di atas dapat diketahui bahwa layanan sirkulasi di samping mencatat transaksi koleksi juga menjalankan fungsi pengawasan agar koleksi pada perpustakaan selalu terjaga dan meminimalisir kehilangan koleksi yang merugikan perpustakaan.

Adapun juga wawancara dengan bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip kabupaten Balangan membahas mengenai tata cara mendapatkan layanan sirkulasi diantaranya sebagai berikut:

agar pengunjung dapat memanfaatkan layanan sirkulasi pengunjung harus terdaftar menjadi anggota di perpustakaan, jika belum maka pengunjung harus mendaftar terlebih dahulu di meja layanan sirkulasi.<sup>61</sup>

Demikian juga tambahan dari ibu SM selaku pustakawan perpustakaan mengenai tahapan-tahapan pemustaka agar dapat menggunakan layanan sirkulasi di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

yang pertama pengunjung harus menjadi anggota kami dulu, dengan menjadi anggota maka pengunjung dapat melakukan peminjaman buku di perpustakaan kami. Untuk melakukan peminjaman pengunjung cukup memperlihatkan kartu anggota perpustakaan dan koleksi yang ingin dipinjamnya kepada petugas layanan sirkulasi.<sup>62</sup>

Adapun menurut staf layanan sirkulasi dan layanan anak membahas mengenai persyaratan-persyaratan yang dipenuhi untuk menjadi anggota

---

<sup>60</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>61</sup> Wawancara dengan bapak T kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

<sup>62</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

perpustakaan di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Balangan diantaranya sebagai berikut:

untuk persyaratan menjadi anggota perpustakaan yang dibutuhkan cukup melampirkan KTP atau Kartu Pelajar bagi siswa, terus mengikuti sesi foto dan akan langsung dicetak serta status keanggotaannya aktif.<sup>63</sup>

Dalam layanan sirkulasi pemustaka dapat melakukan transaksi berupa peminjaman, pemesanan, perpanjangan, dan pengembalian. Menurut staf perpustakaan mengenai prosedur peminjaman ialah sebagai berikut:

jika sudah menjadi anggota perpustakaan pengunjung bisa mencari buku untuk dipinjamnya kalau sudah menemukan buku yang pas maka pengunjung dapat meminjamnya dengan mendatangi meja sirkulasi dan memperlihatkan buku serta kartu anggotanya.<sup>64</sup>

Selanjutnya menurut staf layanan sirkulasi dan layanan anak mengenai tahapan pemesanan buku di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

untuk pemesanan buku yang masih dipinjam pengunjung dapat mengajukan langsung ke meja sirkulasi dengan melampirkan judul buku yang ingin dipinjam serta kartu anggota, jika sudah buku yang sudah dikembalikan oleh peminjam kami akan menghubungi pemesan buku untuk menginformasikan buku yang dia pesan sudah tersedia.<sup>65</sup>

Berdasarkan penjelasan oleh staf layanan sirkulasi dan layanan anak mengenai proses perpanjangan koleksi yang ada di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

kalau perpanjangan buku, pengunjung bisa langsung datang ke meja sirkulasi dengan membawa buku yang ingin diperpanjang selanjutnya staf akan

---

<sup>63</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita.

<sup>64</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita.

<sup>65</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita.

melakukan pencatatan kembali tanggal kembali buku tersebut.<sup>66</sup>

Untuk prosedur pengembalian yang ada di perpustakaan, menurut staf layanan sirkulasi dan layanan anak yang menjelaskan tahapan-tahapan pengembalian di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

kalau pengembalian sangat simpel pengunjung cukup datang membawa buku yang sedang dipinjam dan diserahkan ke meja sirkulasi yang ada di depan.<sup>67</sup>

#### b. Referensi

Layanan referensi merupakan layanan yang diberikan secara terbatas dikarenakan ada beberapa kondisi semisal koleksi langka dan informasi bersifat langsung. Layanan referensi bertujuan untuk membantu pemustaka agar dapat menemukan informasi dengan cara mencari jawaban dari pertanyaan di koleksi referensi. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak T Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan layanan referensi berisi jawaban-jawaban langsung serti kamus dan wikipedia serta berbagai karya tulis ilmiah sebagai rujukan atau referensi pemustaka, sebagaimana yang dijelaskan oleh beliau:

di perpustakaan kami ada beberapa koleksi referensi berupa kamus, karya tulis ilmiah yang disumbangkan oleh mahasiswa yang magang di tempat kami, ada juga peta dan buku wikipedia.<sup>68</sup>

Demikian juga pernyataan dari ibu SM pustakawan Dinas Perpustakaan

---

<sup>66</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita.

<sup>67</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita.

<sup>68</sup> Wawancara dengan bapak T kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

dan Arsip Kabupaten Balangan yang menjelaskan peran serta tujuan dari layanan referensi berikut pernyataan beliau:

peran referensi sangat penting terkadang ada pengunjung yang ingin mencari sesuatu secara cepat maka bisa dicari dari buku Wikipedia dan sejenisnya sedangkan tujuan dan harapan kami dari layanan referensi agar dapat memberikan jawaban-jawab singkat dan cepat semisal mencari arti dari sebuah kata, pengunjung dapat membuka dan mencari di kamus beserta jika ingin mencari contoh karya tulis ilmiah sebagai referensi juga tersedia<sup>69</sup>

Ketentuan-ketentuan yang ada di layanan referensi menurut penjelasan staf yang menjaga layanan referensi sebagai berikut:

mengenai ketentuan di layanan ini pemustaka hanya boleh membaca di tempat dan tidak diperkenankan membawa pulang.<sup>70</sup>

Berdasarkan informasi mengenai layanan sirkulasi dapat disimpulkan bahwa layanan ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan secara langsung dan cepat akan tetapi banyak pemustaka masih kurang mengetahui layanan referensi dan belum memahami bagaimana cara menggunakan layanan tersebut.

Adapun juga wawancara dengan bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan membahas mengenai langkah dan prosedur layanan referensi sebagai berikut:

dalam memanfaatkan layanan referensi pengunjung tidak wajib menjadi anggota perpustakaan, layanan referensi yang jelas bukunya hanya bisa di baca di tempat jadi pengunjung tidak dapat meminjam atau membawa pulang ke rumah.<sup>71</sup>

Demikian juga pernyataan dari ibu SM selaku pustakawan di Dinas

---

<sup>69</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>70</sup> Wawancara dengan Staf Layanan referensi dan wifi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 10:00 Wita.

<sup>71</sup> Wawancara dengan bapak T kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan menambahkan penjelasan tentang prosedur pada layanan referensi adalah sebagai berikut:

sama seperti sirkulasi pengunjung harus terdaftar menjadi anggota di perpustakaan lalu pengunjung dapat memilih koleksi referensi yang kami sediakan, bedanya koleksi di layanan referensi tidak dapat dipinjamkan. Tapi kalo pengunjung ingin membawa pulang kami memperbolehkan untuk di *photocopy* lalu dibawa pulang.<sup>72</sup>

Staf layanan referensi dan wifi menjelaskan tahapan-tahapan untuk mengakses layanan sirkulasi sebagai berikut:

pengunjung yang ingin memasuki layanan referensi harus terdaftar di perpustakaan, lalu mengisi buku tamu di depan dan jika sudah langsung ke rak referensi tapi pengunjung tidak bisa membawa pulang.<sup>73</sup>

### c. Perpustakaan Keliling

Layanan perpustakaan keliling merupakan sebuah mobil yang dibuat sedemikian rupa untuk membawa berbagai koleksi yang ada di perpustakaan. Layanan ini menjadi solusi untuk menjangkau lapisan masyarakat yang jauh dari gedung utama perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai layanan perpustakaan keliling sebagai berikut:

layanan pusling ada karena kami mendengar keresahan baik desa maupun sekolah yang tidak ada fasilitas perpustakaan kami juga menerima permintaan dari beberapa sekolah untuk didatangkan pusling.<sup>74</sup>

Demikian jua pemaparan dari ibu SM selaku pustakawan Dinas

---

<sup>72</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>73</sup> Wawancara dengan Staf Layanan referensi dan wifi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 10:00 Wita.

<sup>74</sup> Wawancara dengan bapak T kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan yang menjelaskan tentang peran dan fungsi dari layanan perpustakaan keliling sebagai berikut:

layanan perpustakaan keliling atau kita sebut pusling memiliki peran yang sangat penting pada perpustakaan kami karena lokasi perpustakaan kita kurang strategis jauh dari pusat kota, sehingga solusi yang bagus untuk mendekatkan perpustakaan dengan masyarakat ialah dengan menggunakan layanan pusling<sup>75</sup>

Salah satu staf yang bertugas pada bagian juga menambahkan tentang layanan perpustakaan keliling yang ada di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

kami saat ini memiliki 3 unit mobil pusling dan semua aktif. Biasanya kami ada sekolah yang meminta kunjungan pusling. kami biasa mengunjungi setiap 1 bulan sekali. Kami juga melayani peminjaman, untuk sekolah nanti bukunya yang dipinjam siswa akan dikembalikan ke perpustakaan sekolah sedangkan untuk desa akan di kembalikan ke perpustakaan desa tapi ada juga desa yang tidak memiliki perpustakaan sehingga mengembalikannya saat kami datang kembali<sup>76</sup>

Berdasarkan informasi di atas maka layanan perpustakaan keliling menjadi sebuah solusi lokasi perpustakaan yang kurang strategis atau jauh dari pusat kota sehingga dengan adanya layanan ini perpustakaan dapat memberikan layanan kepada pemustakanya tanpa harus mendatangi perpustakaan.

Adapun juga wawancara dengan Bapak T Selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan membahas mengenai prosedur dan tahapan dalam pengajuan perpustakaan keliling sebagai berikut:

Bagi masyarakat yang ingin menggunakan fasilitas layanan kami bisa langsung mendatangi dinas perpustakaan dengan membawa surat permohonan selanjutnya akan diteruskan ke layanan pusling dan mereka

---

<sup>75</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>76</sup> Wawancara dengan staf layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 10:10 Wita.

akan menyusun jadwal kunjungannya.<sup>77</sup>

Ibu SM juga menambahkan mengenai dokumen yang dibutuhkan dalam mengajukan layanan perpustakaan keliling sebagai berikut:

Untuk surat-surat cukup surat permohonan dari desa atau kelurahan serta kepala sekolah bagi instansi sekolah. Khusus untuk sekolah pusling dapat melakukan peminjaman yang nantinya akan diambil kembali pada kunjungan berikutnya.<sup>78</sup>

Adapun tambahan mengenai teknis lapangan yang dijelaskan oleh staf layanan perpustakaan keliling diantaranya sebagai berikut:

Kalo surat permohonan sudah masuk maka kami akan mengatur jadwalnya kalo ada dalam surat tersebut menentukan tanggal kami cek dulu apakah tangga tersebut sudah ada atau belum kalau misalnya sudah ada maka kami akan mengkonfirmasi kepada pemohon mau di pindah atau dibatalkan. Untuk sekolah kami biasanya setiap 2 atau 3 bulan sekali mengunjungi.<sup>79</sup>

#### d. Layanan Anak

Layanan anak adalah layanan yang diperuntukan untuk anak berusia dibawah 13 tahun, dalam layanan anak memiliki pengembangan koleksi anak muda, mendongen, dan lain sebagainya. Berdasarkan wawancara dengan Bapak T Selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

perpustakaan kami juga memiliki layanan anak, pada layanan ini kami memiliki kegiatan seperti *story telling*, penitipan anak, dan bisa menjadi *study tour* untuk jenjang TK sampai SD. Kami juga mengadakan

---

<sup>77</sup> Wawancara dengan bapak T kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

<sup>78</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>79</sup> Wawancara dengan staf layanan perpustakaan keliling Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 10:10 Wita.

*story telling* ke sekolah-sekolah dasar dan TK.<sup>80</sup>

Demikian juga pernyataan dari Ibu SM sebagai pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan yang menjelaskan kegiatan yang ada pada layanan anak, sebagai berikut:

layanan anak di tempat kami lebih ke kegiatan *story telling* dan penitipan anak, untuk *story telling* kami biasanya akan datang ke sekolah-sekolah bersama dengan kegiatan pusling, sedangkan untuk penitipan memang tidak banyak orang tua yang menitipkan anaknya ke perpustakaan ada beberapa seperti orang tuanya yang bekerja di samping perpustakaan.<sup>81</sup>

Adapun pernyataan dari staf layanan sirkulasi dan layanan anak yang membahas tentang apa saja yang didapatkan serta ketentuan-ketentuan pada layanan anak di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

Ketentuan yang ada di layanan anak seperti batasan usia anak maksimal di usia 12 tahun, jika ingin menitip anak bisa dilakukan dari jam 09-00 sampai jam 15:00, tetapi kami juga diminta untuk mengadakan kegiatan *story telling*. Terus yang ada pada layanan anak seperti buku anak, dongeng, mewarnai dan lain sebagainya, terus permainan edukasi, pengunjung pun juga dapat meminjam koleksi anak disini.<sup>82</sup>

Berdasarkan informasi di atas maka layanan anak pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sama seperti layanan sirkulasi pemustaka dapat bertransaksi di layanan anak akan tetapi ada beberapa yang menjadi ciri khas layanan anak berupa koleksinya diperuntukan untuk anak-anak, memiliki zona bermain, kegiatan *story telling*, dan lain sebagainya.

Pada layanan anak dibagi menjadi beberapa layanan diantaranya layanan

---

<sup>80</sup> Wawancara dengan bapak T kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

<sup>81</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>82</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita

*story telling*, penitipan, layanan buku anak dan lain sebagainya. Berdasarkan wawancara dengan bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai bagaimana menggunakan layanan anak sebagai berikut:

Layanan anak terbuka untuk semua anak, saat ini kami fokus pada kegiatan tadi *story telling* penitipan anak serta *study tour*. Kalo untuk *study tour* bisa menghubungi staf kami untuk dipersiapkan ruangnya.<sup>83</sup>

Adapun tambahan dari SM selaku pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai layanan anak yang dijelaskan di atas sebagai berikut:

Jika ingin mengadakan kegiatan *story telling* sekolah bisa mengajukan bersamaan dengan pusling dalam surat pengajuannya, untuk *study tour* bisa mengirim surat permohonan dari pihak sekolah paling lambat 1 minggu sebelum hari H dan untuk penitipan cukup dibawa saja ke perpustakaan nanti ada staf kami yang akan menjaga anak-anak.<sup>84</sup>

Berdasarkan wawancara dengan staf layanan sirkulasi dan layanan anak membahas mengenai prosedur pada layanan anak khususnya pada kegiatan *story telling* sebagai berikut:

*Story telling* bisa dilakukan di perpustakaan atau disekolah yang memohon. Jika dilakukan di sekolah maka bisa mengajukan bersamaan dengan pusling, sedangkan kalau mau di perpustakaan bisa diajukan bersamaan dengan permohonan *study tour*.<sup>85</sup>

Sedangkan menurut penjelasan staf layanan sirkulasi dan layanan anak mengenai kegiatan penitipan yang ada di Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

---

<sup>83</sup> Wawancara dengan bapak T kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 17 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

<sup>84</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>85</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita

Penitipan anak bisa saja langsung dibawa oleh orang tuanya dan mengisi buku tamu yang ada di depan, anak juga tidak wajib menjadi anggota perpustakaan sedangkan orang tua anak wajib menjadi anggota. Penitipan sesuai dengan jam kerja dinas jadi jika lewat dari jam kerja orang tua atau wali anak akan dihubungi.<sup>86</sup>

Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan bapak T menjelaskan mengenai kegiatan *Study Tour* serta bagaimana pengurusan permohonannya yang terdapat pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

Kegiatan *study tour* biasanya anak-anak kami ajak berkeliling dan mengenalkan beberapa buku dan mainan edukasi. Biasanya *study tour* juga diisi dengan kegiatan *story telling* dan permainan-permainan yang dapat mengasah kecerdasan anak. Untuk pengajuan *study tour* sekolah atau instansi dapat melayangkan surat permohonan kepada kami selanjutnya akan diteruskan ke layanan anak dan mereka akan memprosesnya. Dalam kegiatan *study tour* jadwal tidak masalah kalo bentrok dengan sekolah atau instansi lain nanti saat dilapangan akan digabung menjadi satu.<sup>87</sup>

#### e. Layanan Internet

Pada zaman sekarang penyebaran informasi tidak hanya dari buku, koran, majalah, atau benda fisik lainnya akan tetapi informasi sudah disebarluaskan melalui internet. Dalam hal ini perpustakaan harus bisa beradaptasi dengan perkembangan zaman sehingga perpustakaan menyediakan layanan internet. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

kami di perpustakaan menyambut era industri 4.0 yang mengharuskan kami harus beradaptasi dengan perkembangan zaman.

---

<sup>86</sup> Wawancara dengan Staf Layanan Sirkulasi dan Layanan Anak Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09:50 Wita

<sup>87</sup> Wawancara dengan bapak T Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

Dalam hal ini kami memiliki layanan internet. *WIFI* di tempat kami memiliki kecepatan 100mbps yang diharapkan dapat memenuhi kebutuhan pengguna kami.<sup>88</sup>

Demikian juga penjelasan ibu SM selaku pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan yang menjelaskan keberadaan layanan internet, perannya dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka sebagai berikut:

kami menyadari bahwa koleksi kami tidak dapat menjawab semua kebutuhan informasi dari pengunjung kami maka dari itu kami menyediakan layanan internet sebagai sumber informasi alternatif bagi pengunjung kami.<sup>89</sup>

Adapun Staf Layanan referensi dan wifi menjelaskan mengenai fasilitas-fasilitas yang didapatkan oleh pemustaka di perpustakaan Dinas Perpustakaan Kabupaten Balangan sebagai berikut:

di layanan internet kami juga menyediakan komputer untuk pengunjung agar bisa digunakan untuk belajar atau mengetik-ngetik ringan komputer kami juga terhubung dengan internet sehingga pengunjung dapat mencari informasi di google, untuk kecepatan internet kami saat ini kalo di komputer itu maksimal 100 mbps sedangkan untuk *WIFI* biasa 30 mbps dan untuk *WIFI* 5g 80 mbps.<sup>90</sup>

Berdasarkan informasi di atas maka layanan informasi sudah banyak yang mengetahui dan banyak yang menggunakan layanan internet tersebut sedangkan untuk komputer yang tersedia pada layanan internet sangat jarang digunakan oleh pemustaka.

Adapun hasil wawancara dengan kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan bapak T yang menjelaskan mengenai cara mengakses layanan internet diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>88</sup> Wawancara dengan bapak T Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

<sup>89</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>90</sup> Wawancara dengan Staf Layanan referensi dan wifi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 10:00 Wita.

bagi masyarakat yang ingin menggunakan layanan internet silahkan datang ke perpustakaan kami. Kami menyediakan WIFI gratis bagi semua pengunjung kami baik yang sudah menjadi anggota atau belum menjadi anggota perpustakaan kami. Dalam layanan internet kami juga menyediakan 2 unit komputer yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk mencari informasi dan mengerjakan tugas, akan tetapi jika ingin menggunakan komputer pengunjung harus menjadi anggota perpustakaan terlebih dahulu karena komputer perpustakaan kami perlu log in menggunakan nomor anggota perpustakaan.<sup>91</sup>

Adapun penjelasan dari ibu SM selaku pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai layanan internet dan alasan komputer pada layanan internet harus terdaftar menjadi anggota perpustakaan, sebagai berikut:

Layanan WIFI kami berikan kepada umum dan tidak harus menjadi anggota perpustakaan, kecuali untuk komputer pustakawan kami mewajibkan untuk menjadi anggota perpustakaan karena, pada layanan komputer pustakawan, pengunjung harus menjadi anggota terlebih dahulu karena pengunjung harus login menggunakan nomor anggotanya. Tujuan dari penerapan ini semata-mata untuk mencatat dan membuat laporan agar menjadi bahan evaluasi bagi kami.<sup>92</sup>

Staf Layanan referensi dan wifi Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan juga menambahkan mengenai bagaimana cara menggunakan WIFI yang terdapat di layanan internet Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

Bagi pengunjung yang ingin menggunakan WIFI di perpustakaan bisa memindai barcode WIFI yang ada di dinding dan di meja layanan atau memasukkan password yang terdapat di bawah barcode WIFI.<sup>93</sup>

Staf layanan perpustakaan juga menambahkan mengenai bagaimana

---

<sup>91</sup> Wawancara dengan bapak T Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.00 Wita.

<sup>92</sup> Wawancara dengan Ibu SM Pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 09.30 Wita.

<sup>93</sup> Wawancara dengan Staf Layanan referensi dan wifi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 10:00 Wita.

menggunakan komputer yang terdapat pada layanan internet sebagai berikut:

Untuk komputer pengunjung wajib menjadi anggota terlebih dahulu setelah menjadi anggota pengunjung mendapatkan nomor anggota. Nomor anggota tersebut dapat digunakan untuk log in pada komputer pemustaka. Saat pengunjung berhasil login maka nanti muncul penghitungan waktu. Jika pengunjung selesai menggunakan, pengunjung wajib mematikan perhitungan waktunya.<sup>94</sup>

Dari beberapa informasi di atas maka dapat disimpulkan bahwa layanan internet selain memiliki akses *hotspot* tapi juga memiliki komputer yang dapat digunakan oleh pemustaka.

## **2. Faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi layanan perpustakaan**

Faktor internal adalah hal-hal yang berada dalam diri individu, sedangkan faktor eksternal adalah hal-hal yang berasal dari luar individu. Dalam perpustakaan setiap pelayanan pasti tidak terlepas dari faktor-faktor internal dan eksternal. Berdasarkan hasil wawancara pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan didapatkan hasil sebagai berikut:

### **a. Layanan Sirkulasi**

Layanan Sirkulasi merupakan layanan yang sering digunakan oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, sehingga tidak menutup kemungkinan layanan sirkulasi memiliki pengaruh baik dari dalam maupun luar. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak T selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan menjelaskan mengenai faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi layanan sirkulasi perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip

---

<sup>94</sup> Wawancara dengan Staf Layanan referensi dan wifi Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pada 16 Februari 2022 Pukul 10:00 Wita.

Kabupaten Balangan sebagai berikut:

Faktor internal dalam layanan sirkulasi kami terkendala oleh koleksi yang menurut saya masih kurang memadai namun kita harus bisa memanfaatkan koleksi kita yang ada sebagai nilai jual bagi masyarakat. Selain itu faktor yang mempengaruhi dari dalam yaitu sarana dan prasarana kami. Kami sebenarnya baru pindah yang awalnya di gedung belakang masjid raya sekarang bergeser ke tempat ini (gedung bekas Dinas Perhubungan). Kami sadar gedung ini masih kurang baik dari segi luas dan tata ruangnya sehingga menjadi kurang menarik bagi pengunjung. Sedangkan untuk faktor eksternal lokasi perpustakaan kita berada lumayan jauh dari pusat kota sehingga berdampak kepada akses masyarakat yang ingin mengunjungi perpustakaan.

Adapun tambahan dari ibu SM selaku pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai faktor internal dan eksternal pada layanan sirkulasi perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

Untuk faktor internal penataan ruangan dan gedung pada layanan sirkulasi sangat kecil dari gedung sebelumnya sebelum pindah ke sini. Ini berakibat beberapa koleksi harus kami simpan ke gudang karena ruangnya kurang memadai. Dan untuk faktor eksternal lokasi perpustakaan kita berada di ujung kabupaten jadi kalo ada pengunjung yang dari halong, juai dan lain sebagainya merasa kalo ke perpustakaan sulit.

Berdasarkan informasi di atas maka dapat diuraikan bahwa faktor internal yang terdapat pada layanan sirkulasi di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, ialah koleksi yang kurang memadai, sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi di antara berupa akses menuju perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, hal ini menjadi salah satu penyebab kurangnya minat pengunjung pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan.

b. Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan layanan yang menyediakan berbagai bahan rujukan. Berdasarkan wawancara dengan bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai faktor internal dan eksternal pada layanan referensi sebagai berikut:

Untuk layanan referensi mungkin kurang lebih dengan layanan sirkulasi kami kendalanya dikoleksi untuk internal sedangkan untuk faktor eksternal perpustakaan kita jauh dari pusat kota.

Sedangkan menurut penjelasan ibu SM sebagai pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan menambahkan faktor internal dan eksternal yang terdapat pada layanan referensi di antaranya sebagai berikut:

Pada layanan referensi faktor internal-nya adalah ruangnya masih jadi satu dengan ruangan sirkulasi seharusnya ruangnya terpisah dan koleksi yang masih kurang, sedangkan faktor eksternal-nya jarak kita terlalu di ujung jadi jauh dari jangkauan masyarakat

Berdasarkan informasi di atas maka faktor internal dalam layanan referensi diantaranya keterbatasan ruangan, serta koleksi yang dirasa masih kurang lengkap. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhi di dalam layanan referensi ialah jauhnya akses yang jauh dari pusat kota.

#### c. Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling merupakan layanan perpustakaan yang bisa menjangkau semua lapisan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan tentang faktor-faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan keliling baik dari dalam maupun dari luar, ialah sebagai berikut:

Berbicara mengenai faktor internal, kami sebenarnya masih kekurangan armada perpustakaan keliling saat ini yang sedang beroperasi ada tiga armada hal ini dirasa kurang karena kita memiliki kabupaten yang

lumayan luas dan harus bisa mengcover semuanya, serta koleksi kami masih bisa dikatakan kurang sehingga tidak semua bidang keilmuan tersedia di perpustakaan keliling. Sedangkan faktor eksternal yang mempengaruhinya ada lokasi persinggahan perpustakaan keliling biasanya di sekolah atau di keramaian contoh di *car free day* ada pasar dan sebagainya.

Adapun tambahan dari ibu SM selaku pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai faktor yang mempengaruhi layanan perpustakaan keliling yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sebagai berikut:

Faktor internal yang nampak saat ini adalah koleksi yang masih kurang memadai khususnya koleksi bacaan anak, dikarenakan banyak perpustakaan keliling mendatangi sekolah jadi kita menyediakan dominan koleksi anak untuk unit sendiri kita saat ini sudah cukup memadai. Sedangkan faktor eksternal karena banyaknya permohonan dari sekolah jadi kami mau tidak mau mengoptimalkan unit yang ada akan tetapi kami tidak dapat rutin 1 bulan sekali mendatangi sekolah tersebut.

Berdasarkan informasi di atas maka faktor internal dan eksternal yang terdapat pada layanan perpustakaan keliling diantaranya kurangnya unit perpustakaan keliling akan tetapi dapat dioptimalkan, masih kekurangan koleksi anak dikarenakan sasaran perpustakaan keliling adalah anak sekolah dari SD hingga SMA dan tingginya permohonan sehingga tidak dapat rutin datang ke sekolah dalam sebulan sekali.

#### d. Layanan Anak

Layanan anak merupakan layanan yang khusus untuk anak-anak. Layanan anak tidak terlepas dari faktor yang mempengaruhinya baik internal maupun eksternal. Berdasarkan wawancara dengan kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, bapak T mengenai faktor internal dan eksternal dalam

layanan anak diantaranya sebagai berikut:

Faktor internal kita di layanan anak dari mainan edukasi, kita sudah cukup lengkap akan tetapi dari sisi koleksi anak kita masih kurang, sedangkan faktor eksternalnya mungkin masih kurang promosi di layanan ini, akan tetapi kita diuntungkan dengan adanya kegiatan *story telling* yang dimiliki layanan anak yang berkolaborasi dengan pusling sehingga ini menjadi nilai plus dalam layanan anak.

Sedangkan menurut ibu SM selaku pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, menambahkan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi layanan anak diantaranya sebagai berikut:

Jarak perpustakaan kita serata koleksi anak yang masih kurang itu menjadi faktor internal, kalo faktor eksternalnya kurangnya promosi dan masih sedikit minat masyarakat untuk membawa anaknya ke perpustakaan baik hanya mengajak jalan-jalan ataupun menitipkan anaknya. Staf kami sedikit yang bisa *story telling* itu bisa termasuk dalam faktor internal.

Jadi berdasarkan informasi di atas maka faktor yang mempengaruhi layanan anak sangat banyak baik dari faktor internal berupa staf yang bisa *story telling* masih kurang, koleksi anak yang masih kurang, akan tetapi minat dalam kegiatan *story telling* yang datang ke sekolah-sekolah bersama dengan perpustakaan keliling menjadi poin tersendiri yang dimiliki oleh layanan anak.

e. Layanan WIFI atau Internet

Layanan WIFI saat ini menjadi sebuah kebutuhan generasi saat ini. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak T selaku kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai faktor yang mempengaruhi layanan internet diantaranya sebagai berikut:

Faktor internal yang kita miliki ialah kecepatan internet kita yang lumayan bagus sehingga dapat story digunakan oleh orang banyak tanpa perlu mengeluh karena lelet, kami juga memiliki 2 unit komputer untuk pengunjung yang ingin mengerjakan tugas atau hanya sekedar berselancar di internet. Untuk faktor eksternal masih kurang masyarakat yang belum

tahu tentang layanan internet di perpustakaan serta lokasi perpustakaan yang kurang strategis.

Adapun tambahan dari ibu SM selaku pustakawan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan mengenai faktor internal dan eksternal yang terdapat pada layanan internet sebagai berikut:

Kalo faktor internalnya kembali lagi kurangnya promosi layanan internet sehingga masih banyak masyarakat yang kurang tahu tentang layanan tersebut, selain itu untuk faktor eksternal gedung kita kurang strategis jadi orang terkadang malas untuk datang walaupun internet kita unggul di kecepatan.

## **B. Pembahasan**

### **1. Layanan yang dilayangkan pada perpustakaan**

#### **a. Layanan Sirkulasi**

Layanan Sirkulasi di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan berdasarkan wawancara terhadap Kepala Dinas yaitu Bapak T serta Ibu SM Sebagai Pustakawan menjelaskan bahwa layanan sirkulasi ada untuk mencatat dan melakukan kegiatan transaksi yang ada pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan.

Sedangkan berdasarkan observasi peneliti mendapatkan bahwa memang benar layanan sirkulasi memiliki tugas untuk mencatat semua transaksi diantaranya peminjaman, pengembalian dan perpanjangan serta juga mencatat jumlah pengunjung, registrasi anggota baru, cetak kartu anggota dan membuat laporan baik laporan pengunjung, buku yang sedang dipinjam dan buku yang telah dikembalikan. Agar dapat menggunakan layanan sirkulasi harus menjadi anggota terlebih dahulu, selanjutnya koleksi yang mau dipinjam sudah pasti tersedia,

dilanjutkan dengan pencatatan tanggal pada meja sirkulasi, hal ini berlaku pada prosedur peminjaman, perpanjangan dan pengembalian.

Menurut Elva Rahmah dalam buku manajemen perpustakaan, Layanan sirkulasi adalah istilah luas yang mengacu tidak hanya pada peminjaman buku, tetapi juga pada berbagai layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna, seperti pengembalian buku, perpanjangan masa peminjaman, dan pengumpulan statistik perpustakaan.<sup>95</sup>

Sedangkan menurut Darmono, layanan sirkulasi adalah satu kegiatan di perpustakaan yang melayani peminjaman dan pengembalian buku. Sedangkan menurut Sumardji, kegiatan pelayanan sirkulasi adalah kegiatan peminjaman koleksi perpustakaan kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan dengan berbagai kegiatan pula.<sup>96</sup>

Adapun tujuan dari layanan sirkulasi perpustakaan adalah membantu mempermudah dan mempercepat proses peminjaman koleksi, pengembalian, atau kebutuhan pemustaka. Tugas sirkulasi adalah mengkoordinasi seluruh kegiatan peminjaman pengunjung perpustakaan agar pelayanan berjalan dengan lancar, mudah, aman dan nyaman, serta pengunjung perpustakaan tertarik untuk berkunjung dan meminjamkan koleksi perpustakaan .<sup>97</sup>

Fungsi perpustakaan adalah menemukan dan mengelola informasi, yang dapat digunakan oleh pengguna untuk membuat karya baru yang dapat diakses

---

<sup>95</sup> Andi Asari dkk, *Manajemen Perpustakaan...*, h.120

<sup>96</sup> Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi...* h. 7

<sup>97</sup> Andi Asari dkk, *Manajemen Perpustakaan...*, h.120

oleh pengguna lain sebagai informasi baru. Sebagaimana tertuang dalam UU No. 43 Tahun 2007, koleksi perpustakaan diseleksi, dipajang, diarsipkan, dan dikembangkan untuk kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam hal ini, ada dua pesan bagi pustakawan: mengembangkan sistem pencarian untuk mengelola informasi dan cepat tanggap terhadap informasi baru.<sup>98</sup>

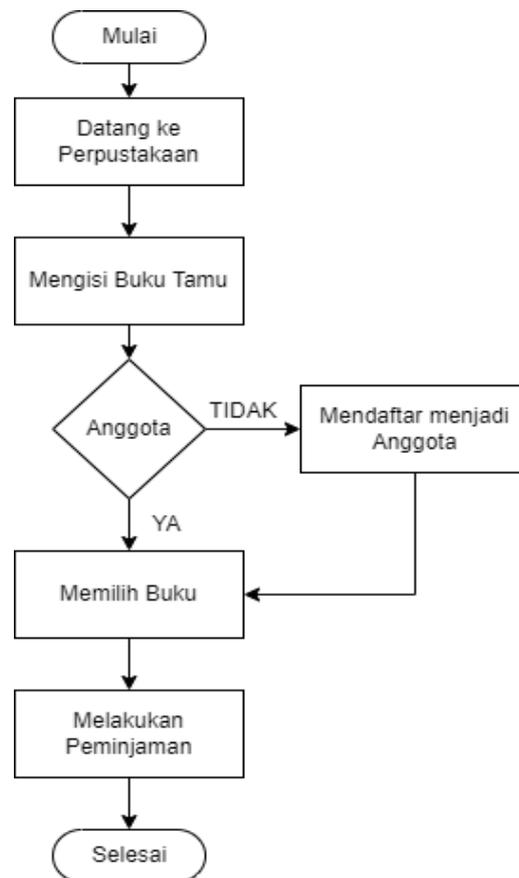
Prosedur peminjaman pada layanan sirkulasi, sebagai berikut:

- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan;
- Mengisi buku tamu;
- Jika belum terdaftar menjadi anggota perpustakaan maka diarahkan ke pendaftaran;
- Mencari buku yang ingin dipinjamkan;
- Menyerahkan ke petugas untuk diproses peminjaman
- Peminjaman Selesai

Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan diagram flowchart sebagai berikut:

---

<sup>98</sup> Nurmia, *Paradigma Layanan Perpustakaan Berbasis Teknologi Informasi Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar*, (Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2018) h. 16

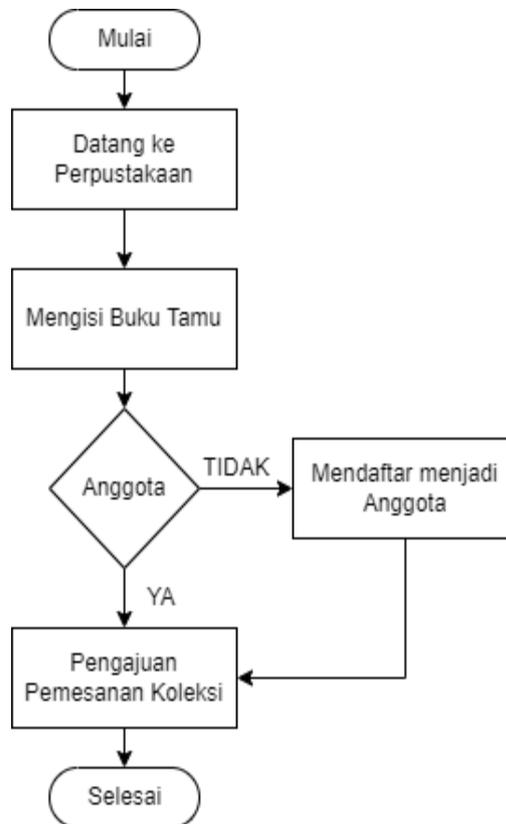


Gambar 4.1 Diagram Flowchart Peminjaman

Sedangkan untuk prosedur pemesanan koleksi yang ingin dipinjam, tetapi koleksi tersebut sedang dipinjam peminjam lain, sebagai berikut:

- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan;
- Mengisi buku tamu;
- Jika belum terdaftar menjadi anggota perpustakaan maka diarahkan ke pendaftaran;
- Mengajukan koleksi yang ingin dipesan;
- Pengajuan Selesai

Berdasarkan uraian di atas maka dapat digambarkan diagram flowchart sebagai berikut:



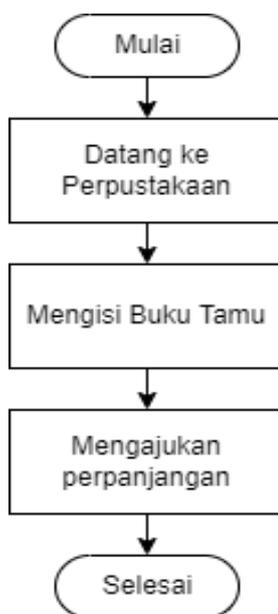
Gambar 4.2 Diagram Flowchart Pemesanan

Setelah pengajuan jika koleksi sudah tersedia maka akan dihubungi oleh staf layanan sirkulasi untuk mengambil koleksinya.

Prosedur perpanjangan masa peminjaman koleksi pada perpustakaan Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, sebagai berikut:

- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan;
- Mengisi buku tamu;
- Mengajukan koleksi yang ingin di perpanjang masa peminjaman;
- Perpanjangan Selesai

Berdasarkan uraian diatas maka dapat digambarkan diagram flowchart sebagai berikut:

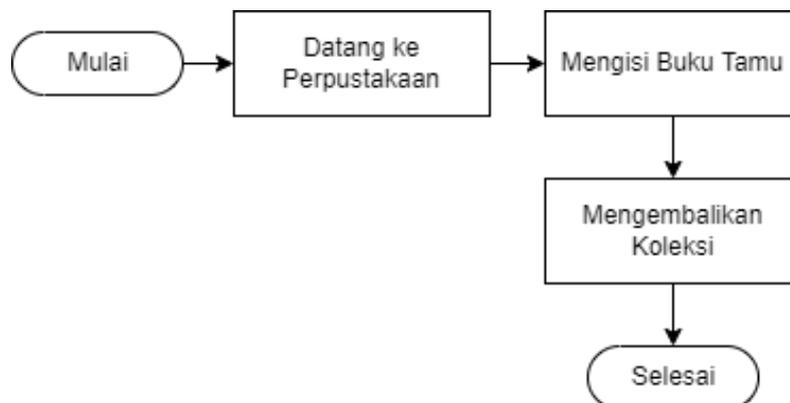


Gambar 4.3 Diagram Flowchart Perpanjangan

Prosedur pengembalian koleksi pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, sebagai berikut:

- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan;
- Mengisi buku tamu;
- Menyerahkan kembali koleksi yang dipinjamkan ke meja sirkulasi;
- Perpanjangan Selesai

Berdasarkan uraian diatas maka prosedur pengembalian digambarkan dalam bentuk diagram flowchart sebagai berikut:



Gambar 4.4 Diagram Flowchart Pengembalian

Berdasarkan teori di atas maka layanan sirkulasi pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sudah sesuai dengan tujuan dan fungsi layanan sirkulasi pada teori yang dipaparkan, serta dalam prosedur peminjaman hampir mirip dengan yang dipaparkan pada teori sedangkan untuk pengembalian perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan tidak menerapkan denda keterlambatan pada pengembalian koleksi.

#### b. Layanan Referensi

Layanan Referensi di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan berdasarkan wawancara terhadap Kepala Dinas yaitu Bapak T serta Ibu SM Sebagai Pustakawan menjelaskan bahwa layanan referensi adalah sebuah layanan yang dapat menjawab serta dapat menjadi bahan rujukan. Agar dapat menggunakan layanan referensi pemustaka hanya perlu menjadi anggota perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan dan selanjutnya memilih koleksi referensi yang ingin digunakan atau dibaca.

Berdasarkan hasil observasi pada layanan referensi didapatkan bahwa memang benar ada layanan referensi di ruangan sirkulasi akan tetapi hanya

dibedakan berdasarkan rak buku saja, karena keterbatasan ruangan. Dalam rak referensi masih tidak terlalu banyak koleksi dan ada beberapa makalah, penelitian sampai skripsi yang ada pada rak referensi.

Menurut Umi Kalsum membahas mengenai layanan referensi adalah layanan yang menyediakan referensi atau kumpulan referensi yang hanya dapat dibaca di situs dan tidak dapat disewakan kepada pengguna. Istilah referensi berasal dari bahasa Inggris yang berarti menunjuk. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Rujukan berarti sumber, acuan, rujukan atau pedoman. Dalam ilmu pengetahuan, perpustakaan referensi berarti kumpulan yang dapat menjawab pertanyaan dari pengguna.<sup>99</sup>

Tujuan referensi memungkinkan pemustaka dapat menemukan informasi dengan cepat dan tepat, pilihan penelusuran informasi yang lebih luas, dan memungkinkan pemustaka dapat menggunakan koleksi referensi dengan lebih tepat.<sup>100</sup>

Prosedur dalam layanan sirkulasi pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, sebagai berikut:

- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan
- Mengisi buku tamu
- Masuk ke ruangan referensi

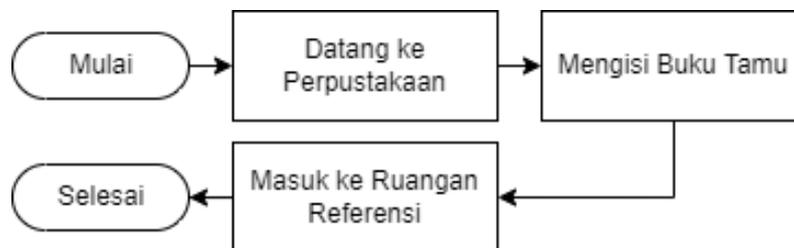
Berdasarkan uraian di atas maka prosedur layanan sirkulasi dapat digambarkan

---

<sup>99</sup> Umi Kalsum, *Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi,...* h. 133

<sup>100</sup> Umi Kalsum, *Referensi sebagai layanan, referensi sebagai tempat: sebuah tinjauan terhadap layanan referensi di perpustakaan perguruan tinggi,...* h. 134

dalam diagram flowchart, sebagai berikut:



Gambar 4.5 Diagram Flowchart Layanan Referensi

Berdasarkan teori di atas maka layanan referensi pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sudah memiliki beberapa koleksi pada layanan referensi, akan tetapi koleksi referensi masih dirasa kurang. Jika dilihat bagan air di atas maka layanan referensi yang ada pada perpustakaan Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan agak berbeda dengan gambar di atas. Pada layanan referensi perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan pengunjung mencari sendiri referensi pada arak referensi tanpa melibatkan pustakawan referensi.

#### c. Perpustakaan keliling

Layanan perpustakaan keliling di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan berdasarkan wawancara terhadap Kepala Dinas yaitu Bapak T serta Ibu SM Sebagai Pustakawan menjelaskan bahwa layanan perpustakaan keliling adalah sebuah layanan yang dapat menjadi solusi terhadap orang yang jauh dari gedung perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sehingga dengan layanan perpustakaan keliling diharapkan dapat menjangkau lapisan masyarakat yang ada di Kabupaten Balangan. Untuk mendatangkan perpustakaan keliling ke sekolah atau ke tempat tertentu

masyarakat dapat mengirimkan surat permohonan terlebih dahulu ke Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan.

Perpustakaan keliling adalah perpustakaan keliling yang mengangkut koleksi seperti buku, majalah, surat kabar dan koleksi lainnya untuk melayani masyarakat dari satu tempat ke tempat lain, dimana layanan perpustakaan umum perkotaan belum sampai. Tempat-tempat yang belum ada perpustakaan tetapnya antara lain daerah-daerah terpencil seperti perkampungan, pemukiman, panti asuhan, panti jompo, penjara, rumah sakit dan lain-lain.<sup>101</sup>

Tujuan dari perpustakaan keliling diantaranya:

1. Pemerataan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat umum di daerah terpencil dan daerah yang belum memungkinkan didirikannya perpustakaan tetap.
2. Mendukung perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan informal bagi masyarakat.
3. Memperkenalkan buku dan bahan pustaka lainnya kepada masyarakat.
4. Mengenalkan layanan perpustakaan kepada masyarakat dan menumbuhkan budaya menggunakan layanan perpustakaan.
5. Menumbuhkan minat baca dan menumbuhkan kecintaan terhadap buku pada masyarakat.

---

<sup>101</sup> Rahmawati Rakib, Nolly S. Londa, DesieM.D. Warouw, "*Kajian pemanfaatan layanan perpustakaan keliling sebagai upaya peningkatan minat baca masyarakat di kelurahan Tinoor 1 kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon*"..., h. 6

6. Bekerja sama dengan lembaga sosial kemasyarakatan, pendidikan, dan pemerintah daerah untuk meningkatkan keterampilan intelektual dan budaya masyarakat.<sup>102</sup>

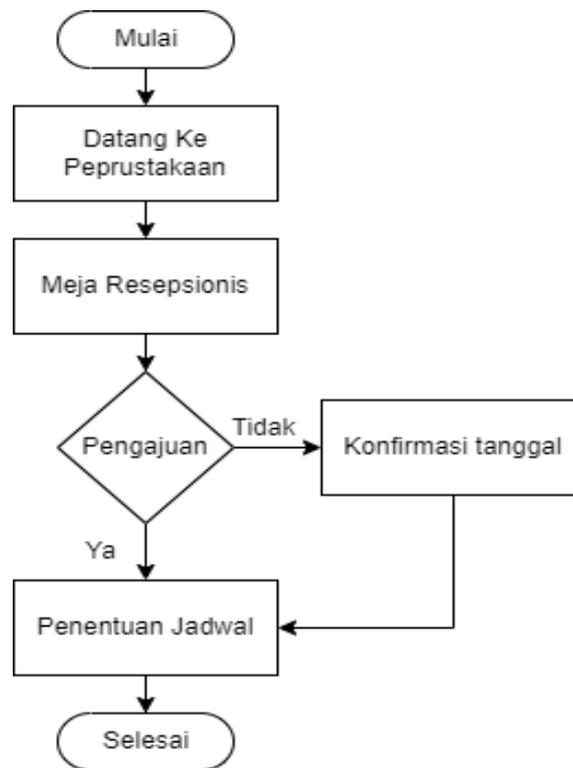
Prosedur pada layanan perpustakaan keliling di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, sebagai berikut:

- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan;
- Menuju meja resepsionis untuk menyerahkan surat permohonan;
- Permohonan diteruskan ke layanan perpustakaan keliling;
- Staf memeriksa tanggal permohonan;
- Staf menghubungi pemohon untuk memastikan jika bisa, jika tidak maka staf akan mengkonfirmasi kembali dan mengatur ulang jadwal dengan pemohon.

Berdasarkan uraian di atas maka prosedur yang ada di layanan perpustakaan keliling dapat digambarkan dalam diagram flowchart sebagai berikut:

---

<sup>102</sup> Mujito, *Panduan Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*, (Jakarta : Perpustakaan Nasional RI, 1992), h. 5



Gambar 4.6 Diagram Flowchart Layanan Perpustakaan Keliling

Berdasarkan teori di atas maka layanan perpustakaan keliling pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip sesuai dengan teori di atas serta berdasarkan hasil wawancara tujuan yang ada pada layanan perpustakaan keliling sebagian besar sama dengan teori yang dipaparkan di atas. Jika dilihat bagan di atas maka perpustakaan pada Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan tidak jauh berbeda dengan bagan di atas akan tetapi untuk kunjungan ke sekolah-sekolah perpustakaan keliling juga menyediakan layanan peminjaman kepada siswa disana.

#### d. Layanan Anak

Layanan anak di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan berdasarkan wawancara terhadap Kepala Dinas yaitu Bapak T serta Ibu SM Sebagai Pustakawan menjelaskan bahwa layanan anak adalah pelayanan yang berfokus untuk melayani pengunjung anak-anak dibawah 13 tahun. Dalam layanan anak tidak hanya menyimpan buku bacaan anak akan tetapi juga memiliki kegiatan berupa *story telling*, penitipan anak dan *study tour* untuk jenjang TK sampai SD. Sedangkan untuk bisa menggunakan layanan anak pemustaka harus menjadi anggota perpustakaan terlebih dahulu setelah itu anak dapat masuk ke ruangan anak.

Menurut Joan M. Reitz layanan anak adalah pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk anak sampai anak berumur 12-13 tahun, di dalamnya termasuk pengembangan koleksi anak muda, mendongeng, membantu pengajaran dalam mengerjakan tugas atau pekerjaan rumah, program summer reading, biasanya disediakan oleh pustakawan anak di ruang anak yang ada di perpustakaan umum.<sup>103</sup>

Adapun penjelasan untuk kegiatan bercerita atau *story telling* yaitu layanan ini pada dasarnya tidak bersifat tetap, akan tetapi dilakukan secara terjadwal. Bentuk layanan yang diberikan tidak bersifat individual atau perorangan.<sup>104</sup>

Tujuan dari layanan anak diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>103</sup> Marise Tampubolon, *Pelayanan anak pada badan perpustakaan arsip dan dokumentasi (BPAD) Provinsi Sumatera Utara*, (Medan: Universitas Utara, 2013) h. 30

<sup>104</sup> Elva Rahma, *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi...* h. 9

- a. Menyediakan koleksi berbagai bahan pustaka dan presentasi yang menarik perhatian anak dan mudah digunakan.
- b. Bimbing anak-anak dalam membuat pilihan buku dan bahan perpustakaan lainnya yang sesuai usia.
- c. Mendorong, mengembangkan dan memelihara kegemaran membaca (sebagai hobi) dan mendidik anak untuk belajar secara mandiri
- d. Gunakan sumber daya perpustakaan yang ada untuk mendukung pembelajaran sepanjang hayat.
- e. Membantu anak-anak mengembangkan keterampilan mereka dan memperluas pengetahuan sosial mereka.
- f. Sebagai kegiatan sosial dalam masyarakat untuk kesejahteraan anak.<sup>105</sup>

Prosedur *story telling* pada layanan anak di perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan, sebagai berikut:

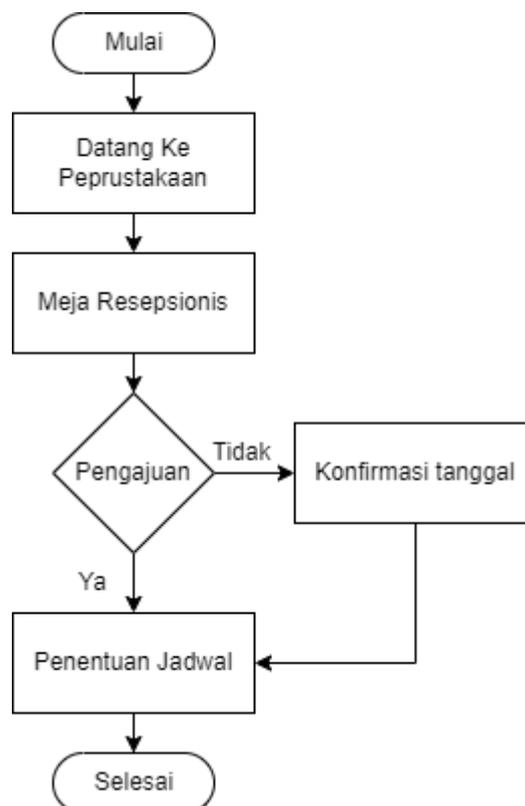
- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan;
- Menuju meja resepsionis untuk menyerahkan surat permohonan;
- Permohonan diteruskan ke layanan anak;
- Staf memeriksa tanggal permohonan;

---

<sup>105</sup> Muhammad Khaironi Elfisa dan Yunaldi, *Layanan Anak Pada Perpustakaan Proklamator Bung Hatta Dalam Menumbuhkan Minat Baca Anak*, Jurnal Palimpsest, Vol. 4 , No. 1 (2012) h.3-4

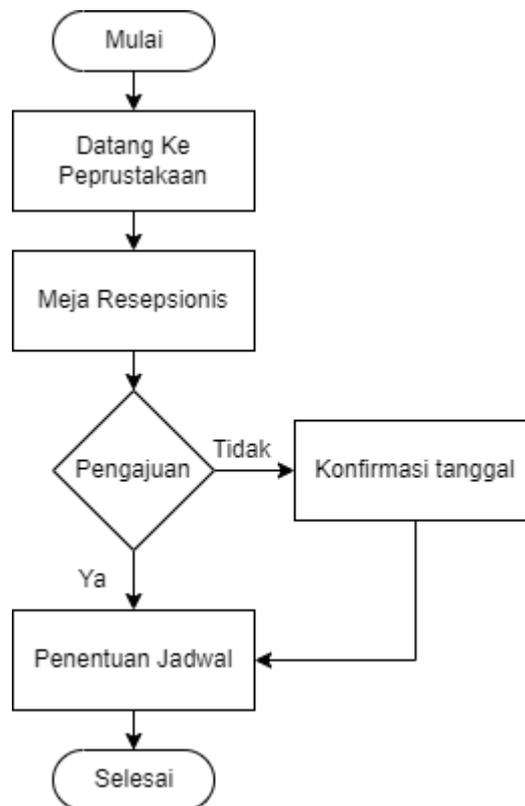
- Staf menghubungi pemohon untuk memastikan jika bisa, jika tidak maka staf akan mengkonfirmasi kembali dan mengatur ulang jadwal dengan pemohon.

Berdasarkan uraian di atas maka prosedur pengajuan *story telling* pada layanan anak, sebagai berikut:



Gambar 4.7 Diagram Flowchart Layanan Anak *story telling*

Sedangkan untuk prosedur *study tour* pada layanan anak, sebagai berikut:



Gambar 4.8 Diagram Flowchart Layanan Anak *study tour*

Berdasarkan teori di atas maka layanan anak pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sudah sesuai dengan layanan anak yang dijelaskan pada oleh Joan M. Reitza. Serta untuk kegiatan *story telling* sudah terjadwal baik sesuai dengan permohonan ataupun kunjungan perpustakaan keliling. Serta jika dilihat dari bagan di atas maka layanan anak pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sudah sesuai akan tetapi perlu ada penggabungan antara layanan bercerita dengan layanan penitipan pada layanan anak.

e. Layanan Internet

Layanan internet di Dinas perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan berdasarkan wawancara terhadap Kepala Dinas yaitu Bapak T serta Ibu SM Sebagai Pustakawan didapatkan hasil bahwa layanan ini untuk mempermudah pemustaka dalam mengakses informasi dan sebagai tantangan di era industri 4.0. Agar dapat menggunakan fasilitas dari layanan internet maka untuk menggunakan *hotspot* pemustaka tidak perlu menjadi anggota perpustakaan akan tetapi jika ingin menggunakan komputer maka pemustaka harus menjadi anggota perpustakaan karena untuk bisa menggunakan pemustaka harus login terlebih dahulu.

Perkembangan teknologi informasi menyebabkan banyaknya informasi dan perkembangannya yang pesat. Oleh karena itu, perpustakaan harus selalu menyediakan informasi yang up-to-date atau terbaru dan juga up-to-date agar tidak ketinggalan zaman. Layanan internet adalah salah satu solusi layanan yang sering digunakan perpustakaan untuk mengatur dan mentransfer informasi tanpa khawatir kehilangan informasi.<sup>106</sup>

Tujuan penggunaan Internet bisa berbeda. Perbedaan tujuan sangat dipengaruhi oleh banyak faktor, antara lain kebutuhan informasi dan komunikasi. Sebagian besar responden menyatakan bahwa tujuan utama penggunaan internet adalah untuk mencari informasi ilmiah (63,00%). Data tersebut menunjukkan bahwa responden pada umumnya menggunakan internet sebagai sumber informasi ilmiah untuk memenuhi kebutuhan belajarnya. Situasi tersebut sangat positif

---

<sup>106</sup> Rita Fitri Tinambunan, *Pemanfaatan Layanan Internet Pada Perpustakaan*, Jurnal alkuttab, Vol. 3, No. 1 (2016) h. 88

mengingat tugas utama para mahasiswa adalah belajar. Salah satu proses yang terlibat dalam pembelajaran adalah asimilasi berbagai sumber informasi ilmiah, yang penting untuk mendukung keberhasilan penelitian.<sup>107</sup>

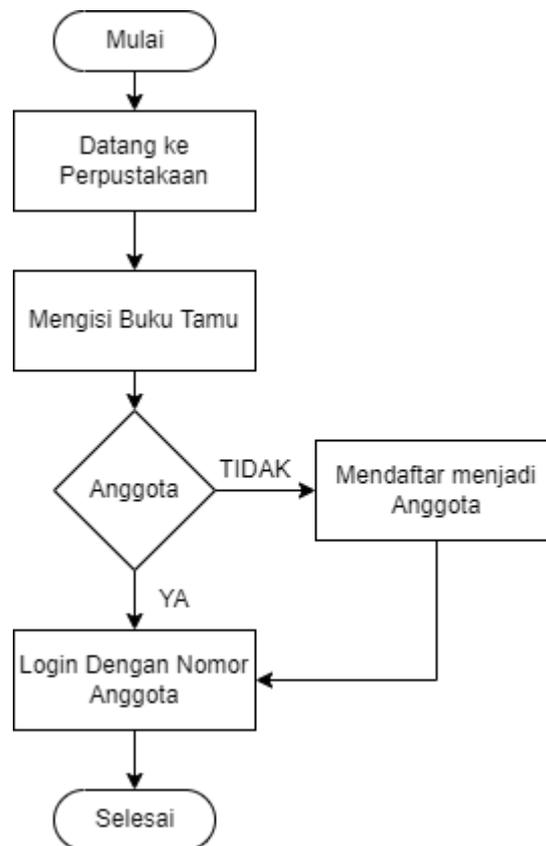
Prosedur penggunaan fasilitas komputer pada layanan internet, sebagai berikut:

- Datang ke perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan;
- Mengisi Buku Tamu;
- Jika belum menjadi anggota, silahkan daftar terlebih dahulu;
- Cari komputer yang tidak terpakai;
- Login dengan nomor anggota perpustakaan;

Berdasarkan uraian diatas maka prosedur untuk mengguna komputer pada layanan internet dapat digambarkan sebagai berikut:

---

<sup>107</sup> Jonner Hasugian, *Pemanfaatan Internet Studi Kasus tentang Pola, Manfaat dan Tujuan Penggunaan Internet oleh Mahasiswa pada Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*, (Sumatera Utara: Universitas Sumatera Utara, 2017) h. 13



Gambar 4.9 Diagram Flowchart Layanan Internet (Komputer)

Berdasarkan penjelasan di atas maka layanan internet yang terdapat pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan sama seperti layanan internet pada umumnya. Perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan memiliki tujuan seperti yang dijelaskan pada teori di atas. Sedangkan dalam penggunaan fasilitas komputer sudah sesuai dengan bagan di atas, akan tetapi untuk penggunaan *hotspot* masih memiliki kelemahan yaitu dapat diakses di luar ruangan perpustakaan serta tidak ditambahkan *login* saat mau mengakses *hotspot*.

## **2. Faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi layanan perpustakaan**

Banyak faktor yang mempengaruhi pemanfaatan perpustakaan oleh masyarakat. Secara umum, faktor-faktor tersebut dapat diklasifikasikan menjadi dua aspek, yaitu yang berkaitan dengan perpustakaan dan aspek masyarakat sebagai pengguna. Aspek-aspek yang ada di perpustakaan yaitu letak dan kondisi perpustakaan seperti sarana dan prasarana yang memadai, koleksi yang beragam, pelayanan yang memuaskan dan aksesibilitas Kegiatan kunjungan rutin dapat mendorong masyarakat untuk berkunjung ke perpustakaan. Meskipun aspek pengguna dipengaruhi oleh perbedaan preferensi, bakat, keinginan, dan kebutuhan yang dimiliki setiap individu.<sup>108</sup>

Sutarno NS mengatakan kekuatan dan kelemahan berada di internal organisasi perpustakaan, namun peluang dan ancaman atau tantangan berada di luar perpustakaan.<sup>109</sup>

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara didapatkan hasil mengenai faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi pada setiap layanan yang terdapat pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan diantaranya sebagai berikut:

---

<sup>108</sup> Milawati, *Improvement Strategies of Library Usage at the Public Libraries (a Case Study at Bantul Public Library Yogyakarta)*, Vol. 4, No. 2, Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi (2011) h.14

<sup>109</sup> Ida Mariani Pasaribu, *Implementasi Knowledge Management dan Analisis SWOT di Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Vol 1, No 2, Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi (2016) h. 164

a. Layanan Sirkulasi

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan bapak T dan ibu SM sebagai pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan didapatkan bahwa faktor internal koleksi yang masih kurang, sarana dan prasarana dan untuk faktor eksternal yaitu lokasi perpustakaan yang dianggap kurang strategis.

a. Layanan Referensi

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan bapak T dan ibu SM sebagai pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan didapatkan bahwa faktor internal pada layanan referensi meliputi koleksi yang masih kurang lengkap, ruang jadi satu dengan sirkulasi atau ruang baca serta untuk faktor internal adalah jarak gedung perpustakaan yang jauh dari keramaian.

b. Layanan Perpustakaan Keliling

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan bapak T dan ibu SM sebagai pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan didapatkan bahwa faktor internal pada layanan perpustakaan keliling adalah kurangnya unit mobil perpustakaan keliling, koleksi pada perpustakaan keliling yang masih kurang sedangkan untuk faktor eksternal adalah tidak teraturnya jadwal kunjungan perpustakaan keliling ke tempat-tempat dikarenakan kekurangan armada.

c. Layanan Anak

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan bapak T dan ibu SM sebagai pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan didapatkan bahwa faktor internal pada layanan anak masih memiliki kendala pada jumlah koleksi anak yang masih kurang memadai. Sedangkan untuk faktor eksternal berupa kurangnya promosi dan jarak dari perpustakaan yang jauh dari pusat kegiatan masyarakat.

d. Layanan internet

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan bapak T dan ibu SM sebagai pustakawan Dinas Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Balangan didapatkan bahwa faktor internal pada layanan yang diuntungkan berupa internet yang cepat dan stabil, memiliki 2 unit komputer, dan faktor internal yang kurang menguntungkan yaitu masih kurang promosi. Sedangkan faktor eksternal berupa lokasi perpustakaan yang kurang strategis.