

**PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS LAYANAN PENGGUNA DI DINAS  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN  
JEMBRANA, BALI**



**PROGRAM STUDI D3 PERPUSTAKAAN  
JURUSAN SEJARAH, SOSIOLOGI, DAN PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS HUKUM DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA  
SINGARAJA  
2021**

**TUGAS AKHIR**

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS**

**DAN MEMENUHI SYARAT –SYARAT UNTUK**

**MENCAPI GELAR AHLI MADYA**



Pembimbing I,

Dr. I Wayan Mudana, M.Si

NIP. 196012311987031015

Pembimbing II,

Ketut Sedana Arta, S.Pd., M.Pd

NIP. 197604122006041001

Tugas akhir oleh Ni Made Yunia Dwi Savitri ini  
Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 16 Juli 2021

Dewan Penguji

Dr. I Wayan Mudana, M.Si.  
NIP. 196012311987031015

Ketut Sedana Arta, S.Pd.,M.Pd  
NIP. 197604122006041001

Dr. I Made Pageh, M.Hum.  
NIP. 196212311988031018



Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial  
Universitas Pendidikan Ganeshha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 16 Juli 2021



## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Peran Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana, Bali" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 23 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Ni Made Yunia Dwi Savitri

NIM. 1804071009

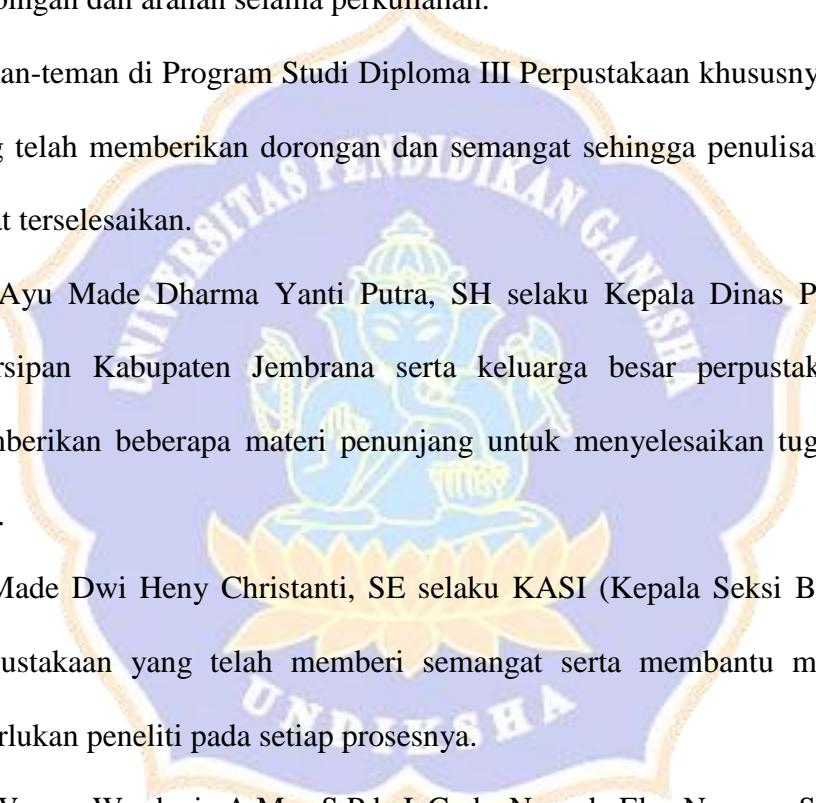
## PRAKATA

“Om Swastyastu”

Puji syukur peneliti panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa/Ida Sang Hyang Widhi Wasa, karena berkat rahmat yang dilimpahkan-Nya peneliti dapat menyelesaikan Tugas Akhir penelitian yang berjudul **PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNA DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN JEMBRANA, BALI.**

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini bukan semata-mata merupakan hasil pemikiran sendiri, akan tetapi peneliti mendapat bimbingan, petunjuk-petunjuk dan bantuan moril maupun material dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu rasa terima kasih peneliti haturkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. Sukadi, M.Pd., M.Ed selaku Dekan Fakultas Hukum dan Ilmu Sosial atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dengan sesuai rencana.
3. Bapak Ketut Sedana Arta, S.Pd.,M.Pd selaku Ketua Jurusan Sejarah, Sosiologi, dan Perpustakaan sekaligus sebagai pembimbing II yang telah memberi arahan dan masukan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. I Gusti Made Arya Suta Wirawan, S.Hum., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Sejarah, Sosiologi, dan Perpustakaan yang telah membantu selama proses ujian tugas akhir hingga selesai.

- 
5. Bapak Dr. I Wayan Mudana, M.Si., selaku Kordinator Program Studi Diploma III Perpustakaan sekaligus sebagai pembimbing I yang banyak memberikan arahan dan bimbingan sehingga tugas akhir ini bisa diselesaikan tepat waktu.
  6. Bapak Dr. Drs I Made Pageh, M.Hum selaku dewan penguji I yang telah memberikan masukan, arahan dan bimbingan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
  7. Seluruh Staff Dosen Pengajar Diploma III Perpustakaan, yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama perkuliahan.
  8. Teman-teman di Program Studi Diploma III Perpustakaan khususnya angkatan 2018 yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
  9. Ida Ayu Made Dharma Yanti Putra, SH selaku Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana serta keluarga besar perpustakaan yang telah memberikan beberapa materi penunjang untuk menyelesaikan tugas akhir dengan baik.
  10. Ni Made Dwi Heny Christanti, SE selaku KASI (Kepala Seksi Bidang Pelayanan Perpustakaan yang telah memberi semangat serta membantu memberikan yang diperlukan peneliti pada setiap prosesnya.
  11. Ni Wayan Wardani, A.Ma. S.Pd, I Gede Ngurah Eka Negara, S.Sos, M.A.P, Ni Komang Tribustari, S.H, Putu Agus Arimbawa, S.Sos selaku Pustakawan dan Pegawai beserta staf tata usaha yang telah memberi semangat serta membantu memberikan yang diperlukan peneliti pada setiap prosesnya.

12. Keluarga tercinta, terutama Ayah saya I Ketut Jentra (Almarhum) dan Ibu saya Ni Ketut Sudiarni serta kakak I Putu Juli Sumerta Wijaya yang selalu memberikan dukungan berupa doa, dorongan, motivasi dan semangat dalam penyelesaian tugas



## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiii</b>

<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Masalah.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	5
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
 <b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	 <b>8</b>
2.1 Tinjauan tentang Perpustakaan .....	8
2.1.1 Pengertian Perpustakaan .....	8
2.1.2 Perpustakaan Umum .....	8
2.1.2.1 Pengertian Perpustakaan Umum .....	9
2.1.2.2 Fungsi Perpustakaan Umum .....	10
2.1.2.3 Peran Perpustakaan Umum .....	12
2.2 Tinjauan tentang Pustakawan .....	13
2.2.1 Pengertian Pustakawan.....	13
2.2.2 Peran Pustakawan.....	16
2.3 Tinjauan tentang Layanan Pengguna Perpustakaan.....	17
2.3.1 Pengertian Layanan Perpustakaan.....	17
2.3.2 Tujuan Layanan Perpustakaan.....	18
2.3.3 Kualitas Layanan Perpustakaan .....	19
2.3.4 Pengguna Perpustakaan.....	19
2.3.5 Layanan Pengguna Perpustakaan .....	20
2.3.6 Sistem Layanan Pengguna Perpustakaan .....	21

2.3.7 Kriteria Layanan Perpustakaan yang berkualitas .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>25</b>
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	25
3.2 Teknik Penentuan Lokasi Penelitian.....	25
3.3 Teknik Penentuan Informan .....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Studi Dokumen .....	28
3.6 Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>31</b>
4.1 Gambaran Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	31
4.1.1 Sejarah Singkat Berdirinya Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	31
4.1.2 Visi dan Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana.....	32
4.1.3 Tugas, Fungsi dan Tujuan Pokok Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana.....	33
4.1.4 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	34
4.1.5 Sumber Daya Manusia Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	36
4.1.6 Uraian Tugas Tenaga Kerja Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana ....	38
4.1.7 Fasilitas, Sarana dan Prasarana Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	51
4.1.8 Koleksi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	53
4.1.9 Jenis Layanan yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	57
4.1.10 Pemustaka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	66
4.2 Kendala yang dihadapi oleh Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	67
4.2.1 Kurangnya Koleksi Bahan Pustaka di Perpustakaan.....	68
4.2.2 Sarana dan Prasarana yang Kurang Memadai.....	69
4.2.3 Sumber Daya Manusia (SDM) yang Kurang Profesional .....	70
4.2.4 Layanan Pengguna yang Kurang Memadai .....	72
4.3 Strategi yang dilakukan oleh Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana.....	73
4.3.1 Meningkatkan Sarana dan Prasarana.....	75
4.3.2 Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) .....	76
4.3.3 Peran Pustakawan pada Layanan Pengguna.....	78

<b>BAB V PENUTUP</b>	.....	<b>85</b>
3.1    Kesimpulan.....		85
3.2    Saran.....		86
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>87</b>
<b>LAMPIRAN</b>		



## DAFTAR TABEL

### Tabel

Tabel 4.1 Latar Belakang Pendidikan Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana Tahun 2021 .....	36
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana Tahun 2021 berdasarkan Latar Belakang Jabatan .....	37
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana Tahun 2021 berdasarkan Golongan .....	37
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana Tahun 2021 berdasarkan Jenis Kelamin .....	38
Tabel 4.5 Fasilitas yang terdapat di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	51
Tabel 4.6 Koleksi Buku beserta jumlah eksemplar di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana.....	53
Tabel 4.7 Koleksi Digital di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	55
Tabel 4.8 Data Jumlah Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Kabupaten Jembrana Tahun 2019, 2020, dan 2021 .....	67
Tabel 4.9 Data Kunjungan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana Tahun 2021 .....	74

## **DAFTAR BAGAN**

### Bagan

Bagan 3.1 Bagan Analisis Penelitian Model Miles dan Huberman..... 30

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana. 35



## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

Gambar 4.1 Layanan Koleksi Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana.....	58
Gambar 4.2 Layanan Sirkulasi Perpustakaan Daerah Kabupaten Jembrana .....	59
Gambar 4.3 Perpustakaan Keliling Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	60
Gambar 4.4 Layanan Silang Layan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana dengan Sekolah yang ada di Kabupaten Jembrana .....	61
Gambar 4.5 Ruangan Layanan Anak Perpustakaan Daerah Kabupaten Jembrana .....	62
Gambar 4.6 Layanan Referensi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	63
Gambar 4.7 Layanan Terbitan Berseri Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	64
Gambar 4.8 Layanan Karya Ilmiah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	65
Gambar 4.9 Layanan Ruang Baca Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Jembrana .....	66

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

Lampiran 01 Pedoman Wawancara .....	90
Lampiran 02 Surat Keterangan Penelitian .....	91
Lampiran 03 Data Informan.....	93
Lampiran 04 Dokumentasi Kegiatan .....	94

