

**PENAMBAHAN JAM LAYANAN TERHADAP  
TINGKAT KUNJUNGAN PEMUSTAKA PADA LAYANAN  
PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP DAERAH  
KABUPATEN PEMALANG**

Oleh : Dwi Usnul Sarifah

Pembimbing : Dra. Yuniwati BYPMYRR, S.Sos., M.Si

Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro Semarang

\*)E-mail: [dwi\\_sarifah@yahoo.com](mailto:dwi_sarifah@yahoo.com)

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana manfaat penambahan jam layanan bagi pemustaka dan untuk mengetahui faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penurunan tingkat kunjungan pemustaka yang terjadi pada tahun 2011 di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang. Pengukuran penambahan jam layanan terdiri dari aspek layanan perpustakaan, koleksi, fasilitas, dan Sumber Daya Manusia. Penelitian ini dilakukan di layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dimana pengumpulan data dilakukan dengan wawancara. Jumlah informan sebanyak 12 informan, yang terdiri dari : 4 (empat) orang pustakawan yang terpilih sebagai informan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Purposive Sampling* dan 8 orang pemustaka yang terpilih sebagai informan dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *Snow Ball Sampling*. Hasil yang diperoleh dari pernyataan ini menyatakan bahwa penambahan jam layanan di Perpustakaan Umum dan Arsip Kabupaten Pemalang memberikan manfaat bagi pemustaka untuk menambah wawasan dan pengetahuan, selain itu pemustaka dapat dengan leluasa melakukan pencarian informasi. sedangkan dari segi layanan perpustakaan, fasilitas, koleksi dan sumber daya manusia belum sepenuhnya terpenuhi.

*Kata Kunci: penambahan jam layanan, tingkat kunjung pemustaka, layanan perpustakaan, Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.*

## **Abstract**

*The purpose of this research is to know how the benefits of additional time services for users and to know factors that influence reduction of user circulate level in 2011 at public libraries and archives areas pemalang regency. Measurement of additional time services consist of aspects such as library services, collections, facilities and human resources. This research have been conducted at public libraries and archives areas pemalang regency. This research use qualitative method where the collecting data was conducted with interview. The number of samples taken in this study are 12 informan which is consist of : 4 (four) librarian on services area who have been seleceted as informan by using sampling techniques in the form of Purposive Sampling and 8 users who have been selected as informan by using sampling techniques in the form of Snow Ball Sampling. The result of this research explain that public libraries and archives areas pemalang regency gave Benefits to users in adding insight and knowledge, besides users do information searching liberally. In terms of library services, facilities, the collection and human resources have not been fullfilled.*

*Keywords: additional time services, user circulate level, library services, Public libraries and archives areas pemalang regency.*

## 1. Pendahuluan

Era globalisasi ini, kemajuan perpustakaan berkembang sangat pesat. Untuk mewujudkan peran, tujuan dan fungsi masing-masing sesuai kebutuhan pemustakanya. Perpustakaan merupakan sebuah unit kerja yang menyimpan aneka koleksi bahan pustaka yang tersusun secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi sehingga dapat digunakan oleh pemustakanya. Selain sebagai salah satu pusat informasi, perpustakaan juga merupakan sumber ilmu pengetahuan, penelitian, rekreasi, dan pelestari khasanah budaya bangsa. Oleh karena itu, perpustakaan selalu memberikan berbagai layanan jasa, yang sangat diperlukan bagi masyarakat luas untuk mencari informasi.

Layanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan bertujuan untuk membantu memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi secara cepat, tepat, dan akurat.

Layanan jasa yang diberikan oleh perpustakaan sangat beraneka ragam dengan sifat layanan yang nonkomersial. Antara lain layanan tersebut adalah layanan sirkulasi, layanan *locker*, layanan referensi, layanan penelusuran informasi, layanan informasi terbaru, layanan koleksi, layanan ruang baca, layanan *hotspot area* dan layanan perpustakaan keliling. Pada layanan ini, pemustaka dapat memperoleh aneka macam informasi yang sudah disediakan dan tersusun secara sistematis.

Layanan jasa di perpustakaan salah satunya yang diberikan kepada pemustaka adalah penambahan jam layanan, sebelum adanya penambahan jam layanan banyak pemustaka yang mengeluhkan akan layanan perpustakaan yang kurang antara lain dari segi jam layanan perpustakaan karena terbatasnya oleh waktu, sehingga membuat pemustaka tidak bisa leluasa memanfaatkan perpustakaan tersebut secara optimal.

Penambahan jam layanan juga dilakukan oleh Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah

Kabupaten Pemalang. Penambahan jam layanan ini dikarenakan banyak pemustaka yang menginginkan agar jam layanan diperpanjang hingga malam hari sehingga banyak waktu yang bisa digunakan oleh pemustaka untuk memenuhi kebutuhan akan informasi, mengingat banyak pemustaka yang sibuk terhadap rutinitas sehari-hari pada waktu pagi hingga sore hari seperti para pelajar, pegawai pemerintahan maupun swasta, dan masyarakat pada umumnya.

**Tabel I.1**  
**Statistik Jumlah Pemustaka**  
**Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten**  
**Pemalang Tahun**  
**2004 – 2011**

Tahun	Jumlah total pemustaka dari berbagai profesi tiap tahunnya
2004	22.531
2005	23.438
2006	23.039
2007	23.910
2008	29.496
2009	34.786
2010	38.739
2011	27.747

Berdasarkan Tabel I.1, jumlah pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan pada tahun 2004-2005 mengalami peningkatan dan mengalami penurunan pada tahun 2006, Tahun 2007 mulai diadakan penambahan jam layanan perpustakaan sampai dengan tahun 2010 terus-menerus mengalami peningkatan jumlah pemustaka. Pada tahun 2011 mengalami penurunan kembali pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Meskipun peningkatan dan penurunan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan terjadi relatif kecil karena tidak sebanding dengan total jumlah penduduk Kabupaten Pemalang.

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam skripsi yang berjudul “Analisis

Penambahan Jam Layanan terhadap Tingkat Kunjungan Pemustaka pada Layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya”. Adapun tujuan untuk menganalisis penambahan jam layanan terhadap tingkat kunjungan pemustaka pada layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Pematang Jaya.

## 2. Layanan

### 2.1 Pengertian Layanan

Layanan berasal dari kata Pelayanan yang terbentuk karena adanya proses pemberian jasa layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani (*customer*). Layanan merupakan suatu bentuk pemberian barang atau jasa kepada pengguna yang tergantung pada kebutuhan dan keinginan guna membantu pengguna secara sukarela, layanan dapat terjadi antara seorang dengan seorang, seorang dengan kelompok, kelompok dengan seorang, ataupun orang-orang dalam suatu organisasi (Fandy, 2004: 70).

Pelayanan memiliki empat unsur, yaitu: koleksi, fasilitas/ sarana, staff dan pemustaka (Mudhoffir 1986: 64). Keempat unsur itu harus terselenggara dengan baik dan benar.

Bila salah satu unsur tersebut tidak ada atau masing-masing diselenggarakan asal jadi, pelayanan tidak dapat tercipta seperti yang diharapkan. Dalam kegiatan pelayanan perpustakaan terjadi interaksi antara masyarakat pemustaka dengan perpustakaan. Baik tidaknya suatu perpustakaan tercermin dari penilaian pemustaka. Pelayanan perpustakaan merupakan upaya pemberdayaan dan penyebarluasan secara optimal bahan atau koleksi informasi yang dimiliki perpustakaan kepada pengguna informasi yang dimiliki perpustakaan.

Menurut Rahayuningsih (2007: 86-87) layanan pengguna harus berkualitas. Adapun karakteristik layanan pengguna yang berkualitas dapat dilihat dari segi :

a. Koleksi

- a. Kuantitas, berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.
  - b. Kualitas, berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.
2. Fasilitas
- a. Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.
  - b. Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, kebersihan dan lain-lain.
3. Sumber daya manusia
- a. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
  - b. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
  - c. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
  - d. Profesional, profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa *SMART*, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan (Mustafa, 2003).
4. Layanan perpustakaan
- a. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
  - b. Akurasi layanan, berkaitan layanan yang meminimalkan kesalahan.
  - c. Kemudahan mendapat layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

### 2.2 Jam layanan dan penambahan jam layanan

Penambahan jam layanan merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. Biasanya jam layanan ini diberlakukan karena minat pemustaka akan kebutuhan jasa layanan perpustakaan yang

sangat tinggi. Tetapi, ada beberapa perpustakaan yang memberlakukan penambahan jam layanan agar dapat lebih menarik jumlah pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

Menurut Sutarno (2006:125-136), penambahan jam layanan merupakan upaya untuk mengatasi, menjembatani, dan memenuhi kebutuhan, ataupun menyesuaikan dengan situasi dan kondisi masyarakat setempat.

Jam layanan, yaitu suatu layanan jasa yang dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka. (Sutarno, 2006:136). Jam layanan biasanya diberlakukan di perpustakaan yang sifatnya umum seperti perpustakaan provinsi, kota, ataupun kabupaten. Hal ini dikarenakan sifat pemustaka dari perpustakaan tersebut adalah heterogen, yaitu pemustaka terdiri dari beberapa lapisan masyarakat seperti: pelajar, mahasiswa, pegawai pemerintahan, angkatan, pegawai swasta, ibu rumah tangga, dan masyarakat pada umumnya. Masing-masing lapisan memiliki jam kesibukan yang berbeda. Dari perbedaan ini maka diberlakukannya penambahan jam layanan. Penambahan jam layanan diberikan dengan maksud agar semua pemustaka dapat mengakses perpustakaan tanpa mengganggu jam aktifitas sehari-hari.

### 2.3 Tingkat Kunjungan Pemustaka

Sasaran dan target utama dalam penyelenggaraan perpustakaan adalah pengguna perpustakaan atau biasa disebut pemustaka. Jumlah pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan merupakan salah satu tolak ukur untuk mengetahui perpustakaan tersebut berhasil atau tidak dalam memberikan layanan informasi. Perpustakaan yang banyak dikunjungi dan dimanfaatkan seluruh fasilitas maupun layanannya oleh pemustaka, maka dapat dikatakan perpustakaan telah berhasil mencapai tujuan yang diinginkan.

Undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan menyebutkan bahwa “pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu

perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.” Kunjungan dapat diartikan berkunjung, datang atau pergi, atau dapat juga diartikan menjenguk. Jadi tingkat kunjungan adalah tingkat berkunjung atau juga dapat disebut dengan frekuensi berkunjung. Setiap pengguna perpustakaan pasti memiliki frekuensi kunjungan yang berbeda-beda dalam memanfaatkan koleksi dan layanan perpustakaan.

Sutarno (2006: 123) menyatakan bahwa sebab masyarakat baru mau ke perpustakaan jika mereka:

- a. Tahu arti dan manfaatnya,
- b. Mereka membutuhkan sesuatu di perpustakaan,
- c. Tertarik dengan perpustakaan,
- d. Merasa senang dengan perpustakaan,
- e. Dilayani dengan baik.

Di dalam perpustakaan, kunjungan adalah faktor penentu keberhasilan perpustakaan. Seperti halnya yang kita ketahui bahwa perpustakaan yang berhasil adalah perpustakaan yang dikunjungi oleh penggunanya. Jadi agar dapat dimanfaatkan dan dikunjungi dengan baik perpustakaan haruslah menyediakan fasilitas dan layanan yang baik kepada pemustaka, misalnya dengan koleksi yang memadai dan mutakhir atau tidak ketinggalan zaman.

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan format penelitian untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah, dan menganalisis oleh Moleong (2007:4): metodologi kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Menurut Sugiyono (2009:215), penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat pada situasi sosial (tempat, pelaku, dan aktivitas). Pada penelitian

kualitatif memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang tahu tentang situasi sosial tersebut. Jenis penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah kata populasi dan sampel, yang ada adalah istilah kata informan yang nantinya akan diwawancarai secara mendalam yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti.

Pemilihan informan kunci dengan teknik *purposive sampling*, adalah memilih informan yang benar-benar mengetahui kondisi yang sebenarnya. Pemilihan informan kunci, yaitu 4 pemustaka, mereka sudah bekerja di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya minimal 8 tahun. Dilanjutkan dengan menggunakan snow ball sampling adalah teknik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian membesar. Karena pengumpulan data dengan *intensive-interview* harus dilakukan melalui wawancara-mendalam dari satu responden bergulir ke responden lain yang kriteria sampai mengalami titik jenuh. Jumlah informan pemustaka 8 orang karena menurut peneliti sudah terjadi *redundancy*, titik jenuh informasi.

Teknik analisis data yang digunakan mengadaptasi konsep yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2010:335-336), Analisis data dilakukan saat penelitian berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode waktu tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban informan. Bila jawaban yang didapat kurang memuaskan maka pertanyaan akan dilanjutkan hingga diperoleh data sesuai dengan yang diharapkan. Aktifitas dalam analisis data ada tiga yaitu :

- a. Reduksi data (*data reduction*)  
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal ini dilakukan agar memperoleh gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
- b. Penyajian data (*data display*)

Setelah direduksi langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dengan penyajian data ini bisa memahami apa yang terjadi, memahami langkah kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

- c. Verifikasi (*conclusion drawing*)  
Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Namun, bila didukung oleh bukti-bukti yang kuat dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

#### 4. Hasil dan Pembahasan

Didalam penelitian ini terdapat informan kunci, dengan kriteria sebagai berikut :

- a. Bersedia menjadi informan.
- b. Pustakawan yang memiliki jabatan fungsional pustakawan dan tenaga honorer pada Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya.
- c. Pustakawan yang sudah bekerja lama selama 8 (delapan) tahun di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya, mereka dianggap bisa mengetahui sebelum dan sesudah diadakannya penambahan jam layanan.
- d. Pustakawan yang bekerja di layanan minimal 3 (tiga) tahun, mereka dianggap bisa merasakan kondisi layanan selama 3 (tiga) tahun terakhir.

Adapun kriteria pemustaka sebagai berikut:

- a. Anggota Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya
- b. Pemustaka yang berkunjung di layanan sirkulasi Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pematang Jaya yang meliputi: pelajar, mahasiswa, pegawai, dan umum.
- c. Pemustaka yang bersedia menjadi informan.
- d. Pemustaka yang ber-usia diatas 15 tahun.

Perpustakaan adalah sebagai tempat sumber informasi dan pengetahuan. Perpustakaan banyak dimanfaatkan oleh pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan pemustaka tidak mengenal waktu. Sehingga penambahan jam layanan merupakan salah satu cara yang bisa dilakukan oleh perpustakaan untuk dapat memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi penambahan jam layanan masih belum sepenuhnya terpenuhi. Menurut Rahayuningsih (2007: 86-87) mencakup koleksi, layanan perpustakaan, fasilitas dan sumber daya manusia.

#### a. Koleksi

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama dalam kriteria penilaian layanan perpustakaan melalui kualitas koleksinya, koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang berada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan informasi yang dibutuhkan. Koleksi di perpustakaan berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi dan yang dimiliki, Berdasarkan hasil wawancara kepada pemustaka Jumlah koleksinya masih kurang dan belum begitu beragam koleksi yang ada, koleksi yang masih kurang adalah koleksi tentang agama, jurnal dan karya ilmiah, . Namun pengamatan jumlah koleksi yang terdapat kurang dan belum begitu beragam yang diharapkan oleh pemustaka adalah jumlah koleksi yang di miliki perpustakaan beragam dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi.

#### b. Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah layanan yang diberikan perpustakaan untuk pemustaka. Salah satunya Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya pustakawan yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer, berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka di perpustakaan pemalang mudah mendapatkan layanan karena ada petugas dibagian layanan berjumlah 3 orang sehingga mudah dalam

memberikan layanan serta adanya fasilitas pendukung seperti komputer yang berada pada meja layanan untuk mempermudah petugas dalam melayani pemustaka. Namun berdasarkan hasil pengamatan bahwa sementara pemustaka belum pernah kecewa dengan kemudahan layanan yang diberikan pustakawan. Pustakawan tetap harus meningkatkan pelayanan supaya tercipta layanan prima. Jika pemustaka kecewa, maka pemustaka memberikan kritik dan saran yang membangun kepada pustakawan.

#### c. Fasilitas

Fasilitas merupakan keseluruhan yang di miliki perpustakaan, dengan adanya fasilitas yang lengkap pemustaka dapat dipermudah dalam pencarian informasi yang dibutuhkan. Fasilitas yang ada sebagai tolak ukur keberhasilan perpustakaan, keberhasilan perpustakaan dilihat dari fasilitas yang ada di perpustakaan tersebut, apakah fasilitas yang ada lengkap atau tidak.

Pemustaka kadang merasa jenuh atau bosan apabila dari pihak perpustakaan tidak memperhatikan fasilitas perpustakaan tersebut. Salah satunya kelengkapan sarana dan prasarana pendukung di perpustakaan, berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka sarana dan prasarana belum begitu memenuhi kebutuhan terutama belum adanya alat penelusuran informasi, layanan yang tersedia hanya layanan sirkulasi belum adanya layanan pelengkap lain. Berdasarkan hasil pengamatan pemustaka merasa kecewa mengenai saran dan prasarana di perpustakaan karena masih kurangnya fasilitas yang ada contohnya OPAC alat untuk penelusuran informasi belum ada sehingga pemustaka merasa kesulitan saat mencari koleksi yang dibutuhkan harus mencari ke jajaran rak langsung, serta masih kurangnya layanan perpustakaan.

#### d. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia adalah kemampuan yang dimiliki individu yang terdiri dari daya pikir dan daya fisik, perilaku dan sifatnya ditentukan oleh keturunan dan lingkungannya, sedangkan

prestasi kerjanya dimotivasi oleh keinginan untuk memenuhi kepuasannya. Sumber daya manusia meliputi :

1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna, berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka Kesopanan pustakawan menurut pemustaka sudah cukup, namun keramahan masih kurang misal pengunjung bertanya hanya dijawab seadanya saja. Mungkin karena faktor kelelahan dalam bekerja. Namun berdasarkan pengamatan bahwa pustakawan belum pernah kecewa dengan sikap sopan pustakawan, serta pemustaka pernah kecewa dengan sikap pustakawan yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan, mereka kadang bersikap acuh dan kurang peduli terhadap pemustaka.
2. Tanggung jawab pustakawan dalam melayani pemustaka, berdasarkan hasil wawancara dengan pemustaka mengatakan kurang bertanggung jawab dalam memberikan layanan dikarenakan oleh sikap pustakawan yang cuek dan setengah-tengah dalam membantu pemustaka. Berdasarkan pengamatan hanya ada beberapa pustakawan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan, namun ada pustakawan yang acuh, cuek dan setengah-tengah dalam memberikan bantuan pemustaka, jika pemustaka kecewa ada yang hanya bisa bersabar dan mengerti, atas yang dilakukan pustakawan. Untuk itu pustakawan dalam bekerja mengutamakan kepentingan pemustaka supaya tercipta layanan prima.

## **5. Kesimpulan dan Saran**

### **5.1 Kesimpulan**

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah salah satu badan organisasi yang bergerak di bidang layanan jasa informasi. Sebagai organisasi yang bergerak di bidang layanan jasa, maka perpustakaan harus dapat memberikan kualitas layanan yang terbaik bagi pemustaka. Salah satu unsur yang penting

untuk memberikan layanan terbaik kepada pemustaka adalah penambahan jam layanan. Sesuai dengan tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana manfaat Penambahan jam layanan dan mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kunjungan pemustaka menurun di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

Manfaat penambahan jam layanan bagi pemustaka pada layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang, yaitu sebagai berikut :

- a. Dapat menyesuaikan dengan kesibukan pemustaka tanpa dibatasi waktu, sangat membantu pemustaka saat pencarian bahan pustaka yang dibutuhkan.
- b. Dapat memberikan wawasan pengetahuan bagi pemustaka yang berkunjung.
- c. Dapat memberikan rasa nyaman untuk pemustaka dalam membaca dan belajar saat berada di perpustakaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kunjungan pemustaka menurun pada layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang, yaitu sebagai berikut :

- a. Kurangnya koleksi yang tersedia, tidak teraturnya koleksi yang berada pada rak-rak buku yang tersedia di perpustakaan.
- b. Kurang lengkapnya layanan perpustakaan dan fasilitas yang ada di Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.
- c. Sikap pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka masih kurang ramah dan berisiknya ruangan perpustakaan.
- d. Kurangnya promosi yang dilakukan oleh Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang.

### **5.2 Sarana**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai masukan untuk pustakawan pada layanan Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kabupaten Pemalang adalah:



- a. Perlu adanya promosi dari pihak perpustakaan kepada pemustaka mengenai layanan perpustakaan.
- b. Sikap Pustakawan perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, selain itu Pustakawan perlu meningkatkan komunikasi dengan pemustaka agar mengetahui kebutuhan dan permasalahan yang dialami pemustaka pada saat membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran informasi sehingga pustakawan dapat terlihat peduli dengan pemustaka
- c. Pustakawan dan pemustaka lebih menjaga ketenangan di dalam ruang layanan sirkulasi sehingga pemustaka dapat merasa nyaman selama berada di perpustakaan.
- d. Perlu adanya evaluasi setiap bulannya untuk mengetahui kekurangan yang terkait dengan kelengkapan layanan, fasilitas, koleksi perpustakaan dan sumber daya manusia yang masih sering terjadi sehingga dapat memperbaiki kualitas layanan.
- e. Pustakawan perlu meningkatkan kerapihan ruang perpustakaan pada saat penambahan jam layanan, kerapihan yang harus

diperhatikan khususnya pada rak-rak buku yang terdapat koleksi perpustakaan.

## DAFTAR PUSTAKA

“Undang-undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan”.

[http://www.pnri.go.id/home/idx\\_id.asp](http://www.pnri.go.id/home/idx_id.asp) [20 Mei 2012]

Sulistyo-B. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Departemen Pendidikan Nasional. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.

Kasmir. 2008. *Etika Customer Service*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

Idrus, M. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.

Martoatmojo, K. 2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Moleong, L.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mudhoffir. 1986. *Prospek Pengelolaan Pusat Sumber Belajar*. Bandung: Remadja Rosdakarya.

Nawawi, H. 1993. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Rahayuningsih, Fr. (ed). 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Saleh, A.R dan Rita Komalasari. 2010. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Soeatminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.

Subagyo, P. J. 1997. *Metode Penelitian: dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Sudarsono, B. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- . 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.