

**PELAYANAN TERHADAP PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN
DAERAH KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana
pendidikan pada program studi Teknologi Pendidikan*



Oleh

**WIDYA FEBRINA
54084/2010**

**JURUSAN KURIKULUM DAN TEKNOLOGI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

PERSETUJUAN SKRIPSI

PELAYANAN TERHADAP PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN DAERAH

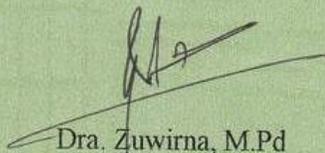
KOTA PADANG

Nama : Widya Febrina
NIM : 54084/2010
Program Studi : Teknologi Pendidikan
Jurusan : Kurikulum dan Teknologi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

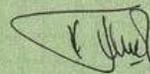
Disetujui oleh

Pembimbing I



Dra. Zuwirna, M.Pd
NIP. 19580517 198503 2 001

Pembimbing II



Dra. Fetri Yeni, J. M. Pd
NIP. 19611011 198602 2 001

PENGESAHAN

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas
Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang**

**Judul : Pelayanan Terhadap Pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota
Padang**

Nama : Widya Febrina

NIM/BP : 54084/2010

Jurusan : Kurikulum dan Teknologi Pendidikan

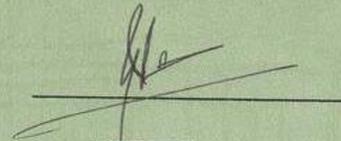
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

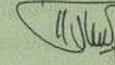
Tim Penguji

Tanda Tangan

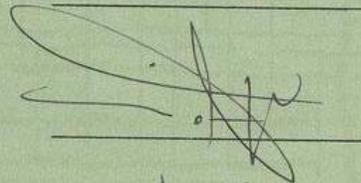
Ketua : Dra. Zuwirna, M. Pd
NIP. 19580517 198503 2 001



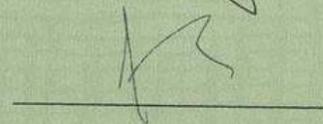
Sekretaris : Dra. Fetri Yeni J, M. Pd
NIP. 19611011 198602 2 001



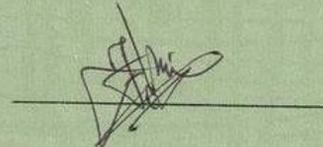
Anggota : 1. Dra. Eldarni, M. Pd
NIP. 19610116 198703 2 001



2. Dr. Abna Hidayati, S.Pd., M. Pd
NIP. 19830126200812 2 002



3. Dra. Ida Murni Saan, M.Pd
NIP. 19510401 197903 2 001



SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis saya, skripsi yang berjudul "**PELAYANAN TERHADAP PENGUNJUNG DI PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA PADANG**". Ini adalah asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana, baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa ada bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing dan orang tua saya.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara jelas dicantumkan di dalam naskah sebagai acuan, dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik, berupa pencabutan gelar yang diperoleh karya tulis ini.

Padang, Agustus 2014



Yang membuat pernyataan

Widya
Widya Febrina

54084/2010

ABSTRAK

Widya Febrina (54084/2010): Pelayanan Terhadap Pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang.

Badan Perpustakaan dan Kearsipan Sumatera Barat sebagai salah satu lembaga penanggung jawab pelaksanaan pendidikan telah melengkapi berbagai fasilitas guna mendukung kegiatan pembelajaran, salah satu bentuknya adalah Perpustakaan Daerah yang memfasilitasi masyarakat Kota Padang khususnya bagi pengunjung perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang pelayanan terhadap pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif. Data diperoleh dari pengunjung perpustakaan dan petugas perpustakaan yang bekerja di Perpustakaan Daerah. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi dan wawancara. Teknik analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman yaitu reduksi data, penyajian data dan dilanjutkan menarik kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan koleksi di Perpustakaan Daerah terdiri dari berbagai jenis dan klasifikasi ilmu. Pengunjung yang memanfaatkan Perpustakaan Daerah terdiri dari berbagai kalangan, walaupun kebanyakan dari mereka merupakan kalangan dari mahasiswa. Pemanfaatan layanan di Perpustakaan Daerah oleh pengunjung adalah untuk mengisi waktu luang, menambah ilmu dan mencari bahan referensi untuk mengerjakan tugas. Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Daerah terhadap pengunjung dinilai sudah cukup baik. Permasalahan di Perpustakaan Daerah adalah masih terbatasnya koleksi yang tersedia dan tidak terdapatnya layanan Wifi pada perpustakaan ini. Oleh sebab itu perlu pembaharuan dan penambahan koleksi perpustakaan sehingga pelayanan terhadap pengunjung perpustakaan dapat meningkat.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian ini dengan judul **“Pelayanan Terhadap Pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang”**. Selanjutnya shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sebagai contoh teladan umat manusia sedunia.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini mulai dari perencanaan, pelaksanaan dan sampai pada tahap penyelesaian melibatkan banyak pihak, tidak sedikit bantuan baik secara moril maupun materil yang penulis terima. Untuk itu pada kesempatan kali ini izinkanlah penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Zuwirna M.Pd selaku dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan dengan sabar sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dra. Fetri Yeni J M.Pd selaku Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing II dalam penyusunan skripsi ini, yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

3. Bapak Drs. Zelhendri Zen, M.Pd selaku Ketua Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.
4. Dosen Jurusan Kurikulum dan Teknologi Pendidikan yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama mengikuti perkuliahan.
5. Orang tua (Hendri Rizal dan Kasini), Uni, Kakak, Alvi dan Arif tercinta yang senantiasa mendo'akan, mencurahkan cinta dan kasih sayangnya, memberikan motivasi baik moril maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan skripsi ini.
6. Sahabat dan teman-teman seperjuangan angkatan 2010 yang telah menemani mengukir hari dalam manis dan pahitnya kuliah.
7. Senior-senior yang telah memberikan nasehat dan informasi kepada penulis bagaimana menjalani studi dan organisasi selama di bangku perkuliahan.
8. Adik-adik angkatan 11 dan 12 yang telah memberikan warna-warni perjalanan studi ini.
9. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang terlibat dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga bantuan, arahan, maupun bimbingan yang telah diberikan, dibalas oleh Allah SWT dengan pahala yang setimpal, Amin.

Akhirnya, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan yang menunjukkan ketidaksempurnaan penulis dengan berbagai kelemahan. Maka dari itu penulis membuka diri untuk menerima saran, kritikan,

dan masukan yang bermanfaat demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca semua dan ikut serta dalam pengembangan khasanah ilmu pengetahuan, Amin.

Padang, Juli 2014

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	8
C. Pertanyaan Penelitian.....	8
D. Tujuan Penulisan	9
E. Manfaat Penulisan	9
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Perpustakaan dan Masyarakat.....	10
1. Perpustakaan	10
2. Masyarakat	11
B. Perpustakaan Daerah.....	12
1. Pengertian Perpustakaan Daerah	12
2. Ciri-ciri Perpustakaan Daerah	13
3. Tugas Perpustakaan Daerah	14
4. Fungsi Perpustakaan Daerah	16
C. Koleksi Perpustakaan	18
1. Pengertian Koleksi Perpustakaan	18
2. Pengadaan Koleksi Perpustakaan	18
3. Ketersediaan Koleksi Perpustakaan	20
D. Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Daerah	22
E. Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Daerah	24
F. Jenis-Jenis Layanan yang tersedia di Perpustakaan Daerah ...	31

BAB III	METODE PENELITIAN	
A.	Lokasi Penelitian	34
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian	34
C.	Jenis dan Sumber Data	35
D.	Teknik dan Alat Pengumpulan Data	36
E.	Pemeriksaan Keabsahan Data	41
F.	Teknik Analisis Data	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A.	Temuan Penelitian	46
1.	Temuan Umum	46
2.	Temuan Khusus	57
B.	Pembahasan Temuan Penelitian	100
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
A.	Kesimpulan	106
B.	Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
4.1 Daftar Petugas Perpustakaan Daerah Lantai I	51
4.2 Daftar Petugas Perpustakaan Daerah Lantai II	54
4.3 Jumlah Koleksi Buku Perpustakaan Daerah sampai Tahun 2013	56

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Komponen dalam Analisis Data	44
4.1 Perpustakaan Daerah	46
4.2 Denah Ruang Anak-Anak dan Ibu Menyusui	50
4.3 Denah Ruang Berkala	50
4.4 Denah Ruang Remaja	53
4.5 Sebagian Koleksi yang ada Pada Layanan Umum	64
4.6 Koleksi Pada Layanan Anak-Anak	65
4.7 Koleksi Pada Layanan Berkala	66
4.8 Sebagian Koleksi yang ada di Layanan Remaja	68
4.9 Koleksi Pada Layanan Deposit	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman Observasi	112
2. Pedoman Wawancara	113
3. Catatan Lapangan	117
4. Dokumentasi Penelitian	163
5. Struktur Organisasi Keseluruhan	168
6. Struktur Organisasi Layanan Perpustakaan	169
7. Struktur Organisasi Bidang Layanan Deposit Pengamatan	170
8. Denah Lantai I Perpustakaan	171
9. Denah Lantai II Perpustakaan	172
10. Formulir Penelusuran Referensi	173
11. Daftar Topik Penelusuran Literatur	174
12. Rekapitulasi Pemustaka sampai Tahun 2013	175
13. Rekapitulasi Buku yang dipinjam Pengunjung sampai Tahun 2013	176
14. Surat Penelitian	177
15. Surat Penugasan	178
16. Lembar Disposisi	179
17. Surat Balasan Penelitian	180

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan zaman yang semakin canggih serta kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus-menerus berkembang, ujung pangkal informasi didapat adalah dengan komunikasi, oleh karena itu komunikasi merupakan bagian dari informasi. Dan informasi tersebut akan terus berkembang hingga abad yang akan datang, dengan demikian informasi merupakan hal penting bagi setiap manusia. Karena tanpa informasi manusia tidak akan maju, tidak akan berkembang, tidak mempunyai wawasan dan tidak memiliki ilmu pengetahuan. Situasi dan kondisi inilah yang membuat orang mengatakan bahwa salah satu kekuatan bangsa dan negara banyak terpendam didalam perpustakaan, karena perpustakaan merupakan gudang informasi dan ilmu pengetahuan.

Perpustakaan adalah sebuah organisasi yang mengandung beberapa pengertian sarat makna. Istilah itu secara harfiah mudah diterima dan familiar di telinga. Tetapi di dalam kehidupan masyarakat pemahaman tentang praktik dan wujud fisiknya belum sepenuhnya dapat memenuhi makna yang sebenarnya. Ketika kita mendengar istilah “perpustakaan” maka yang terbayang di benak adalah sebuah gedung, bangunan atau ruangan yang berisi sederetan buku-buku dan bacaan lainnya yang diatur atau disusun rapi.

Kesan lain yang biasanya juga muncul adalah tersedianya berbagai jenis koleksi perpustakaan yang tersusun rapi di perpustakaan. Pengunjung

perpustakaan yang relatif tenang dan cukup serius untuk membaca, belajar atau mencari informasi. Sementara itu para petugas perpustakaan melakukan berbagai kegiatan perpustakaan seperti administrasi, pengolahan, dan memberikan layanan kepada pengunjung atau pemakainya yang memanfaatkan jasa perpustakaan sebagaimana mestinya. Namun kondisi tersebut untuk perpustakaan tertentu telah mengalami banyak kemajuan. Hal itu tidak terlepas dari pengaruh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang cepat, serta komitmen para penyelenggaranya dan dalam rangka memberi layanan yang baik.

Kondisi sudah mulai berubah dengan adanya berbagai upaya yang telah dilakukan oleh pihak yang berwenang dan penyelenggara/pengelola perpustakaan secara lebih terfokus dan serius. Pada sisi lain, telah dilengkapi dengan berbagai fasilitas, sarana dan prasarana, dan kemudahan lain, termasuk penggunaan teknologi informasi seperti: komputer, jaringan internet, dan akses yang lebih luas. Adanya perubahan itu sedikit banyak telah dapat menaikkan citra atau *image* perpustakaan dan mengundang daya tarik pemakai perpustakaan. Perubahan itu antara lain disebabkan oleh adanya perhatian dari pihak yang berkompeten dalam mengelolah perpustakaan. Sementara itu masyarakat mulai tumbuh dan berkembang pemahaman, serta kesadarannya tentang perlunya perpustakaan. Perpustakaan sebagai bagian proses pencerahan dan pengayaan ilmu pengetahuan melalui penyebaran informasi, pusat sumber pembelajaran dan untuk mendukung proses penyelenggaraan pendidikan dalam arti luas.

Berbagai jenis perpustakaan yang kita kenal merupakan pusat informasi, pusat sumber belajar (PSB), sumber rujukan atau media pendidikan bagi masyarakat, pelajar sekolah, mahasiswa dan kelompok-kelompok tertentu yang lain. Perpustakaan juga berfungsi sebagai salah satu tempat penelitian, pengkajian dan pengembangan ilmu pengetahuan. Oleh karena itu, sebuah perpustakaan sering disebut sebagai pusat pembelajaran komunitas, agen perubahan dan pusat pengembangan budaya bangsa, serta tempat pelestarian khasanah budaya bangsa yang tidak dapat ternilai dengan uang.

Badan Perpustakaan Daerah terdapat di provinsi-provinsi seluruh Indonesia. Di Sumatera Barat bertempat di Jalan Asahan No. 3 Komplek GOR H. Agus Salim Padang. Badan Perpustakaan Daerah, atau lembaga lain yang sejenis adalah yang berkedudukan di tiap provinsi di Indonesia yang mengelola perpustakaan. Perpustakaan tersebut telah mengalami beberapa kali perubahan nama (nomenklatur), meskipun peranan, tugas dan fungsinya tetap sama, yaitu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi. Perubahan tersebut sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, sehingga hampir seluruh lembaga pemerintahan di daerah mengalami perubahan. Pada mulanya perpustakaan tersebut bernama Perpustakaan Negara, selanjutnya berubah menjadi Perpustakaan Wilayah, dan jumlahnya sudah bertambah dibandingkan dengan ketika masih bernama perpustakaan Negara. Pada periode berikutnya perpustakaan tersebut diganti nama dengan Perpustakaan Nasional Daerah suatu lembaga perpustakaan di bawah pembinaan instansi induknya di pusat yaitu Perpustakaan Nasional (Sutarno NS, 2006c:30).

Fungsi dari Perpustakaan Daerah adalah pusat kerja sama perpustakaan di daerah yang bersangkutan dan sebagai pembina semua jenis perpustakaan di provinsi, sebagai pusat deposit daerah, pusat penelitian daerah, dan memberikan layanan informasi, pendidikan, dan ilmu pengetahuan kepada masyarakat luas.

Pada dasarnya tidak ada satu pun organisasi yang tidak menghadapi permasalahan di dalam menjalankan tugas-tugas dan fungsinya, sehingga di dalam menjalankan misinya tidak selalu mulus, tanpa menemui problema sama sekali. Sama halnya untuk perpustakaan, tentu menghadapi pula hambatan, kendala atau permasalahan. Yang membedakannya adalah jenis, waktu, tingkat kompleksitas, dan bobot permasalahan bagi masing-masing lembaga tersebut.

Apabila diperhatikan dengan cermat, sebenarnya banyak sekali permasalahan yang dihadapi di Badan Perpustakaan Daerah Kota Padang. Namun tentu saja pengelola dan penyelenggara perpustakaan tidak perlu terpaku pada permasalahan tersebut. Sebaliknya harus berupaya bagaimana cara mencari jalan ke luar untuk mengatasi dan mengantisipasi semua persoalan. Setiap perpustakaan mempunyai problematikanya sendiri-sendiri. Berikut ini adalah sejumlah kendala dan keterbatasan yang umumnya dihadapi oleh perpustakaan-perpustakaan di Indonesia, baik yang internal maupun eksternal.

Kendala Internal yang dihadapi oleh perpustakaan yaitu: (1) Jumlah, jenis dan mutu koleksi bahan pustaka, (2) Jumlah, dan mutu sumber daya

manusia, (3) Sarana dan prasarana, (4) Perabot dan perlengkapan, (5) Sumber pembiayaan, (6) Sosialisasi, (6) Perhatian dari instansi induk/atasan. Sedangkan pada kendala Eksternal yaitu: (1) Minat dan budaya baca masyarakat yang umumnya masih relatif rendah, (2) Perhatian, respon, dan tanggapan masyarakat, yang masih terbatas, (3) Informasi dan akses ke perpustakaan masih terbatas, (4) Kesadaran tentang perlunya perpustakaan belum tumbuh dan berkembang baik, (5) Kondisi sosial budaya dan sosial ekonomi belum sepenuhnya menunjang, (6) Ada “jarak” yang memisahkan antara perpustakaan dan masyarakat (Sutarno NS, 2006a:30).

Berdasarkan studi pendahuluan yang peneliti lakukan, perpustakaan ini telah beberapa kali mengalami pemindahan tempat sejak gempa melanda Kota Padang pada tahun 2009. Sampai sekarang perpustakaan ini belum memiliki gedung yang tetap, karena gedung yang lama masih dalam proses pembangunan kembali. Gedung atau tempat yang digunakan sekarang, memang jauh lebih kecil dan sempit dari sebelumnya, namun petugas perpustakaan dapat memaksimalkan penempatan atau penggunaan dari setiap ruangan dan koleksi perpustakaan. Selain itu, perpustakaan ini seakan memulai dari awal lagi dengan adanya kejadian tersebut. Petugas harus mengatur lagi penempatan koleksi perpustakaan, pemanfaatan layanan perpustakaan, dan pelayanan yang akan diberikan kepada pengunjung Perpustakaan Daerah ini. Perpustakaan Daerah menyediakan berbagai koleksi yang bisa digunakan untuk umum, karena Perpustakaan Daerah itu sendiri merupakan contoh dari perpustakaan umum yang melayani seluruh lapisan

masyarakat. Namun untuk yang lebih khususnya yaitu pada Perpustakaan Daerah memiliki ruang deposit yang berisikan koleksi-koleksi dari budaya alam minangkabau dan Sumatera Barat.

Ketersedian berbagai koleksi di perpustakaan ini masih terbilang sangat kurang, karena mengingat bahwa yang menggunakan Perpustakaan Daerah adalah seluruh lapisan masyarakat. Masih banyak buku-buku yang diinginkan pengunjung seperti mahasiswa, yang tidak menemukan buku pelajaran pada Perpustakaan Daerah. Dimana buku tersebut akan digunakan untuk tambahan literatur dalam membuat tugas. Namun koleksi-koleksinya sudah mulai diperbaharui khususnya pada koleksi buku-buku yang baru. Koleksi perpustakaan yang berada di gudang masih banyak yang belum di letakkan pada rak-rak buku karena tempat yang tersedia sudah tidak memungkinkan lagi untuk di tambah. Penempatan rak-rak buku pun masih sedikit rapat, antara satu rak buku dengan rak buku yang lainnya.

Pemanfaatan layanan Perpustakaan Daerah bagi pengunjung perpustakaan terdiri dari berbagai macam profesi atau berbagai macam latar pendidikan, untuk itu kebutuhan informasi yang dicarinya juga sangat beragam dan berbeda-beda. Namun yang terlihat menggunakan perpustakaan ini banyak dari kalangan mahasiswa dan remaja. Dari kalangan anak-anak dan dewasa atau profesi pekerjaan yang lain belum begitu terlihat. Padahal ruangan yang tersedia terdiri dari, ruangan umum, ruangan majalah dan koran, ruangan anak-anak, ruangan remaja, ruangan referensi dan ruangan deposit yang bisa dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat. Perpustakaan

Daerah memiliki layanan remaja, layanan anak-anak dan layanan deposit yang tidak dimiliki oleh perpustakaan umum biasanya. Letak atau tempat dari perpustakaan cukup strategis yang berada di kawasan yang selalu ramai setiap harinya yaitu di depan SAMSAT Kota Padang yang berada di kawasan GOR H. Agus Salim yang memungkinkan pihak perpustakaan dapat mensosialisasikan Perpustakaan Daerah kepada masyarakat yang mendatangi kawasan tersebut.

Pelayanan terhadap pengunjung Perpustakaan Daerah yaitu pada hari Senin-Kamis pada pukul 08.00-16.00 WIB, hari Sabtu dan Minggu pada pukul 09.00-14.00 WIB. Layanan terhadap pengunjung perpustakaan merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan penggunaan perpustakaan. Layanan yang diberikan kepada pengunjung ini terdiri layanan sirkulasi, layanan umum, layanan majalah dan koran, layanan anak, layanan referensi, layanan remaja dan layanan deposit. Perpustakaan Daerah melayani seluruh lapisan masyarakat yang ingin menggunakannya. Baik yang sudah menjadi anggota atau pun yang belum menjadi anggota perpustakaan. Namun, bagi yang belum menjadi anggota perpustakaan hanya diperbolehkan untuk membaca atau menggunakan koleksi perpustakaan di dalam ruang perpustakaan, mereka tidak diperbolehkan untuk meminjam dan membawa pulang koleksi tersebut. Apabila pengunjung perpustakaan tetap ingin meminjam koleksi tersebut, pengunjung harus menjadi anggota dari perpustakaan. Untuk menjadi anggota dari perpustakaan ini, caranya sangat mudah, cukup mengisi formulir yang telah tersedia di perpustakaan dengan

syarat-syarat yang telah ditentukan di dalam formulir tersebut. Salah satunya yaitu pengunjung perpustakaan harus berdomisili di Kota Padang. Bagi pengunjung yang berada di luar Kota Padang tidak diperbolehkan menjadi anggota, karena jangkauan daerah yang terlalu luas. Pihak perpustakaan takut pengunjung perpustakaan tidak terlayani dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut dengan judul “**Pelayanan Terhadap Pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang**”.

B. Fokus Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Pelayanan Terhadap Pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang? ”

C. Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dapat dinyatakan sebagai berikut:

1. Bagaimana ketersediaan koleksi perpustakaan pada Perpustakaan Daerah Kota Padang?
2. Apa saja jenis-jenis layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah?
3. Bagaimana pemanfaatan layanan Perpustakaan Daerah Kota Padang?
4. Bagaimana pelayanan terhadap pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang?

D. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ditemui di lapangan, maka penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan terhadap pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang, secara rincinya tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui ketersediaan koleksi perpustakaan pada Perpustakaan Daerah Kota Padang.
2. Mengetahui jenis-jenis layanan yang tersedia di Perpustakaan Daerah.
3. Mengetahui pemanfaatan layanan Perpustakaan Daerah Kota Padang.
4. Mendeskripsikan pelayanan terhadap pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang.

E. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan batasan masalah di atas, maka diharapkan hasil penelitian ini berguna bagi :

1. Bagi Lembaga, sebagai pedoman dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang.
2. Bagi Peneliti, untuk memahami pelayanan terhadap pengunjung di Perpustakaan Daerah Kota Padang.
3. Bagi Pembaca, memberi motivasi agar dapat memanfaatkan layanan Perpustakaan Daerah Kota Padang.