

**STUDI TENTANG EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN
SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI KANTOR
PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MOJOKERTO**

JURNAL PENELITIAN



UNESA
Universitas Negeri Surabaya

Oleh

YENTA CHOLILAH

098554234

**UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN PENDIDIKAN EKONOMI
PRODI PENDIDIKAN ADMINISTRASI PERKANTORAN
2013**

STUDI TENTANG EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MOJOKERTO

Yenta Cholilah

Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya

ABSTRACT

In generally is known that the circulation service is a library services that have a major influence on the image of the library, because the library circulation service is a type of service that is directly related to service users.

The purpose of this study is to determine how much the effectiveness system library circulation services at the office of the city library Mojokerto. This research is a qualitative descriptive study. The data used in this study are primary and secondary data. Primary data obtained from questionnaires, and interviews. Secondary data obtained from observational data and documentation in Mojokerto city library.

From the results of the questionnaire to library visitors who serve as research respondents, shows that the average respondent gave a good answer from any statements provided in the questionnaire. And also with direct interviews conducted by researchers at the circulation service officer. Officers provide information about the activities of the library circulation services, from interviews conclude library circulation service activities went smoothly although still apply manual system at the circulation service activities.

Results of research conducted by researcher observation, documentation, questionnaires, and interviews indicate that the effectiveness of library circulation service system in Mojokerto town library office running smoothly.

Keywords: library, the effectiveness of the service system, and library circulation

STUDI TENTANG EFEKTIVITAS SISTEM PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP KOTA MOJOKERTO

Yenta Cholilah

Fakultas Ekonomi, Unesa, Kampus Ketintang Surabaya

ABSTRAK

Secara umum diketahui bahwa pelayanan sirkulasi adalah salah satu bentuk pelayanan perpustakaan yang mempunyai pengaruh besar terhadap baik buruknya citra perpustakaan, karena pelayanan sirkulasi perpustakaan merupakan jenis pelayanan yang berhubungan langsung dengan pengguna jasa pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan di kantor perpustakaan kota Mojokerto. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data primer diperoleh dari hasil angket, dan wawancara. Data sekunder diperoleh dari data observasi dan dokumentasi di perpustakaan kota Mojokerto.

Dari hasil penyebaran angket kepada pengunjung perpustakaan yang dijadikan sebagai responden peneliti, terlihat bahwa rata-rata responden memberikan jawaban yang baik dari setiap pernyataan yang disediakan dalam angket. Begitu juga dengan wawancara langsung yang dilakukan peneliti kepada petugas bagian pelayanan sirkulasi. Petugas memberikan informasi tentang berlangsungnya kegiatan pelayanan sirkulasi perpustakaan, dari hasil wawancara peneliti menyimpulkan kegiatan pelayanan sirkulasi perpustakaan berjalan lancar meskipun masih menerapkan sistem manual pada kegiatan pelayanan sirkulasinya.

Hasil penelitian yang dilakukan melalui pengamatan peneliti, dokumentasi, penyebaran angket, dan wawancara langsung menunjukkan bahwa sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan kota Mojokerto berjalan efektif.

Kata kunci : perpustakaan, efektivitas sistem pelayanan, dan sirkulasi perpustakaan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan memberi kontribusi penting bagi terbentuknya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan dapat dikatakan sebagai jantung bagi kehidupan aktifitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh data atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan.

Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto adalah perpustakaan milik pemerintah kota Mojokerto yang merupakan perpustakaan umum yang melayani berbagai lapisan masyarakat mulai dari masyarakat biasa sampai dengan kalangan intelektual. Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto merupakan salah satu sumber informasi, sehingga mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar dalam mempersiapkan sumber daya manusia yang berkualitas. Oleh karena itu, perpustakaan harus memiliki sistem pelayanan yang baik sehingga mampu memenuhi kebutuhan akan informasi bagi pemakai jasa perpustakaan, khususnya masyarakat kota Mojokerto.

Hakekat perpustakaan adalah mampu memberikan informasi selengkap dan secepat mungkin sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Hal ini tentunya juga berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk (Rahayuningsih, 2007:85).

Jenis-jenis sistem layanan yang diberikan kepada pengguna tidak sama di setiap perpustakaan. Hal ini disesuaikan dengan keadaan dan kondisi perpustakaan, baik petugas, pengguna, besar kecilnya koleksi, dan jenis perpustakaan. Menurut Rahayuningsih (2007:93), “agar layanan dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan kondisi perpustakaan, maka perlu suatu sistem layanan yang jelas”. Ada dua sistem layanan pengguna, yaitu sistem terbuka dan tertutup. Sistem pelayanan di perpustakaan umum kota Mojokerto menggunakan sistem pelayanan terbuka yang membebaskan pengguna ke tempat koleksi dijangkau.

Perpustakaan melaksanakan berbagai kegiatan pelayanan, salah satunya adalah pelayanan sirkulasi. Begitu juga jenis pelayanan yang ada di perpustakaan kota Mojokerto, diantaranya adalah pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan bimbingan kepada pemakai. Diantara beberapa jenis pelayanan tersebut, kegiatan pelayanan yang paling utama adalah pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi dapat dikatakan kegiatan yang utama dalam perpustakaan karena layanan sirkulasi perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dan berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Seperti yang dikemukakan oleh Sutarno (2006:93) bahwa “sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya”.

Dalam pelayanan sirkulasi ini biasanya digunakan sistem tertentu dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan. Sistem yang dapat diterapkan dalam layanan sirkulasi adalah sistem manual dan sistem automasi (Rahayuningsih, 2007:98).

Pemilihan dalam penggunaan sistem pelayanan sirkulasi baik menggunakan sistem manual maupun sistem automasi harus disesuaikan dengan kondisi yang ada di perpustakaan terutama kemampuan sumber daya manusianya yang menangani di bagian pelayanan pengguna termasuk pelayanan sirkulasi, karena dengan adanya SDM yang baik maka akan berdampak baik pada kegiatan pelayanan. Seperti yang telah dikemukakan oleh Kasmir (2011:3) bahwa “peran manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”.

Pelayanan sirkulasi adalah salah satu dari layanan pengguna yang disediakan di perpustakaan kota Mojokerto untuk masyarakat umum. Layanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pemustaka melalui jasa sirkulasi. Oleh karena itu dari meja layanan akan membentuk citra perpustakaan.

Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan di Perpustakaan Kota Mojokerto diperoleh informasi tentang sistem pelayanan sirkulasi yang ada di

perpustakaan tersebut yaitu sebagai berikut : (1) Sistem pelayanan sirkulasi di perpustakaan umum kota Mojokerto saat ini masih menggunakan sistem manual, dimana semua kegiatan pelayanan sirkulasi dilakukan dengan cara manual. (2) Perpustakaan umum kota Mojokerto menerapkan sistem kartu dalam kegiatan peminjaman dan pengembalian koleksi perpustakaan. Karena menggunakan sistem manual maka semua kegiatan peminjaman maupun pengembalian dilakukan secara manual tanpa bantuan peralatan elektronik.

Dilihat dari penerapan sistem pelayanan sirkulasi di perpustakaan umum kota Mojokerto yang saat ini menggunakan sistem manual, masih dikatakan kurang efektif dan efisien apabila dibandingkan dengan sistem-sistem pelayanan sirkulasi yang sudah ditetapkan di perpustakaan-perpustakaan yang lain yang sudah menerapkan sistem automasi. Kurang efektif karena hasil yang dicapai bisa dikatakan masih kurang maksimal, karena kemungkinan terjadinya kesalahan-kesalahan sangat besar, misalnya kesalahan dalam menulis nomor anggota. Kurang efisien karena sistem manual yang digunakan memerlukan waktu yang cukup lama

dalam pelaksanaannya, sehingga apabila pengunjung yang meminjam koleksi banyak, maka kemungkinan terjadinya kesalahan-kesalahan sangat besar.

Dengan penjelasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa ada banyak kemungkinan buruk yang dapat terjadi dalam penggunaan sistem manual. Untuk itu peneliti ingin mencari tahu bagaimana efektivitas sistem pelayanan sirkulasi di perpustakaan umum kota Mojokerto. Karena sistem pelayanan sirkulasi itu sangat penting, maka efektivitas sistem pelayannya harus diperhatikan dengan baik.

Melihat pentingnya pelayanan sirkulasi di perpustakaan, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana efektivitas sistem pelayanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Studi tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto”**.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan dibahas dan dicari jawabannya dalam penelitian ini adalah bagaimana

efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto ?

KAJIAN PUSTAKA

Perpustakaan

Perpustakaan adalah suatu kesatuan unit kerja yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu bagian pengembangan koleksi, bagian pengolahan koleksi, bagian pelayanan pengguna, dan bagian pemeliharaan sarana dan prasarana (Rahayuningsih, 2007:1).

Tujuan didirikannya perpustakaan yang paling utama adalah untuk menyediakan berbagai informasi melalui koleksi-koleksi yang sudah disediakan dalam perpustakaan baik informasi melalui buku maupun non buku sehingga dapat tercipta masyarakat yang terdidik, terpelajar, terbiasa membaca dan berbudaya tinggi.

Sistem Pelayanan Perpustakaan

Penerapan suatu sistem layanan di perpustakaan adalah dimaksudkan agar proses pemberian jasa layanan dapat berlangsung tertib, teratur, dan cepat tanpa ada hambatan. Sistem layanan perpustakaan merupakan mata rantai rangkaian kegiatan yang terdiri

atas beberapa sub bagian saling berhubungan satu sama lain. Sutarno (2006:119) menjelaskan bahwa “layanan yang dikembangkan oleh perpustakaan adalah agar tercipta layanan terbaik sejauh dapat dilaksanakan, yaitu yang sering disebut layanan prima yang dilaksanakan secara professional”.

Pelayanan perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sistem terbuka dan tertutup (Qulyubi, 2003:222).

Dari kedua sistem pelayanan perpustakaan tersebut yang paling umum digunakan di perpustakaan adalah sistem pelayanan secara terbuka, dimana para pengguna dengan bebas masuk ruangan koleksi dan memilih-milih bahan koleksi yang dibutuhkan.

Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

Pelayanan sirkulasi dimaksudkan sebagai jenis pelayanan dalam pendayagunaan serta pemanfaatan koleksi perpustakaan secara optimal oleh para pemakai perpustakaan sehingga kebutuhan pemustaka dapat terpenuhi dengan baik (Prastowo, 2012:248).

Tujuan pelayanan sirkulasi adalah mengatur arus kegiatan transaksi peminjaman dan pengembalian dengan memperlancar dan mempermudah

proses peminjaman koleksi baik untuk dibawa pulang maupun untuk keperluan sejenak seperti fotokopi melalui proses penyelesaian administrasi dengan pencatatan data buku terlebih dahulu.

Rahayuningsih (2007:98) mengemukakan bahwa “sistem yang dapat diterapkan dalam pelayanan sirkulasi perpustakaan ada dua jenis, yaitu sistem manual dan sistem terotomasi (automasi)”.

Dalam pemilihan sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan apakah menggunakan sistem manual atau sistem automasi harus disesuaikan dengan keadaan dan kondisi yang ada di perpustakaan, terutama memperhatikan kemampuan Sumber Daya Manusia yang bekerja di perpustakaan tersebut.

Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

Mengacu pada tujuan pelayanan, efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam mencapai tujuan. Efektivitas pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan bergantung pada kesesuaian antara pemberi dan penerima pelayanan.

Pelayanan dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana yang sudah ditetapkan dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diharapkan atau diinginkan penerima pelayanan.

Efektivitas pelayanan didalam suatu organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya.

Untuk mengukur tingkat efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan, tidak jauh berbeda dengan mengukur tingkat efektivitas pelayanan pada umumnya. Dimana sistem pelayanan sirkulasi dikatakan efektif apabila dalam setiap kegiatannya dapat dilakukan dengan baik tanpa ada hambatan, sehingga pengguna perpustakaan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan petugas untuk para pengguna (pembustaka).

Dengan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi yang baik, maka pelayanan perpustakaan dapat dikatakan berkualitas. Upaya untuk menyediakan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria-kriteria tersebut meliputi lima

belas macam yaitu sebagai berikut: kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab dari para petugas pelayanan, kecakapan para petugas pelayanan, pendekatan kepada pelanggan, keramahan, keterbukaan, komunikasi antara petugas dan pengguna, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti harapan pelanggan, kenyataan, efisien, ekonomis (Prastowo, 2012:278).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan kota Mojokerto (pelajar, mahasiswa, guru, PNS, swasta, TNI/ POLRI, umum), baik pengunjung yang hanya bertujuan untuk baca-baca buku saja maupun yang meminjam ataupun mengembalikan buku. Karena pengunjung perpustakaan setiap harinya tidak dapat ditentukan berapa jumlah pastinya dan hanya bisa diperkirakan saja, maka peneliti mengambil 100 pengunjung untuk dijadikan subjek dalam penelitian ini.

Peneliti mengambil objek di kantor perpustakaan dan arsip kota

Mojokerto yang terletak di jalan Gajah Mada No 149 Mojokerto.

Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan teknik observasi, dokumentasi, wawancara, dan angket. Angket yang digunakan peneliti yaitu membahas masalah efektivitas sistem pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Mojokerto dengan menggunakan pengukuran skala likert yang digunakan untuk mengukur persepsi pengunjung terhadap efektivitas pelayanan sirkulasi dengan skor pengukuran sebagai berikut:

Tabel : Skor Penilaian Angket

Pendapat	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2011:94)

Jumlah skor ideal untuk seluruh item pernyataan adalah $5 \times 100 = 500$. Secara kontinum dapat digambarkan sebagai berikut (Sugiyono,2011:95) :

Keterangan:

0 – 100 = sangat rendah

101 – 200 = rendah

201 – 300 = cukup

301 – 400 = tinggi

401 – 500 = sangat tinggi

Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu :

1. Pengumpulan data di perpustakaan kota Mojokerto melalui observasi, dokumentasi, wawancara, dan angket.
2. Mengolah dan menganalisis data yang diperoleh dari hasil observasi, dokumentasi, wawancara, dan angket.
3. Menyederhanakan data-data yang sudah dianalisis.
4. Untuk data dari hasil penyebaran angket dapat diukur dengan menggunakan presentase kelompok responden yaitu sebagai berikut :

0 – 20%	= sangat rendah
21% – 40%	= rendah
41% – 60%	= cukup
61% – 80%	= tinggi
81% – 100%	= sangat tinggi

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Penyajian Data

Fasilitas dan Layanan di Perpustakaan Kota Mojokerto

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan layanan yang disediakan di perpustakaan kota Mojokerto sudah cukup baik, dimana semuanya sudah mampu mencukupi kebutuhan anggota/pengunjung perpustakaan.

Untuk efektivitas pelayanan sirkulasi perpustakaan apabila dilihat

dari data jumlah karyawan perpustakaan dengan jumlah anggota perpustakaan terlihat perbandingannya sangat jauh yaitu sekitar 9 karyawan dibanding 3541 anggota perpustakaan, tetapi meskipun begitu dari hasil pengamatan peneliti, petugas perpustakaan terutama di bagian pelayanan sirkulasi telah memiliki kemampuan yang baik untuk menangani kegiatan pelayanan sirkulasi perpustakaan sehingga kegiatan pelayanan sirkulasi berjalan lancar.

Selain dari adanya SDM yang baik, efektivitas pelayanan sirkulasi juga didukung oleh adanya berbagai koleksi yang disediakan di perpustakaan. Jumlah koleksi-koleksi buku yang disediakan oleh perpustakaan dikatakan baik dan bisa mencukupi kebutuhan pengunjung/anggota perpustakaan. Hal itu terlihat dari perbandingan banyaknya jumlah koleksi-koleksi buku yang disediakan dengan banyaknya anggota perpustakaan. Dimana jumlah anggota perpustakaan secara keseluruhan adalah 3541 anggota dan untuk jumlah koleksi buku yang disediakan adalah sebanyak 13847 koleksi.

Selain koleksi-koleksi bahan bacaan, perpustakaan umum kota Mojokerto juga menyediakan fasilitas yang dapat digunakan oleh

anggota/pengunjung perpustakaan seperti fasilitas internet gratis yang bisa digunakan anggota/pengunjung perpustakaan untuk mencari informasi yang dibutuhkan dari internet. Selain itu, perpustakaan juga menyediakan katalog automasi untuk mempermudah pencarian koleksi-koleksi buku.

Dari hasil pengamatan peneliti tersebut terlihat bahwa perpustakaan umum kota Mojokerto terus berusaha memperbaiki sistem pelayanannya termasuk pelayanan sirkulasi. Dimana terlihat bahwa meskipun belum menerapkan sistem automasi dalam kegiatan pelayanan sirkulasinya, petugas perpustakaan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap pengunjung/anggota tanpa membedakan. Dengan begitu perpustakaan umum kota Mojokerto terlihat terus berusaha meningkatkan efektivitas pelayanan termasuk efektivitas sistem pelayanan sirkulasinya.

Respon tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan

Hasil rekapitulasi jawaban responden, terlihat bahwa dari 100 responden yang ada untuk item 1 sampai 35 yaitu rata-rata 15 orang menjawab SS, 49 orang menjawab S, 31 orang menjawab KS, 3 orang menjawab TS, dan 2 orang menjawab STS. Berdasarkan data tersebut rata-rata 64 orang (15+49) atau 64% responden menjawab setuju dan sangat setuju. Jadi kesimpulannya mayoritas responden setuju dengan semua pernyataan dalam angket.

Data interval tersebut juga dapat dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan skoring setiap jawaban dari responden. Berdasarkan skor rata-rata yang telah ditetapkan dapat dihitung sebagai berikut:

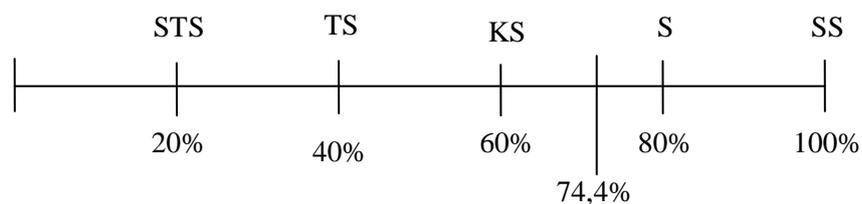
Tabel
Rata-rata Jawaban Responden Untuk Seluruh Item Pernyataan

Jawaban (skor)	Jumlah responden	Perhitungan	Total
SS (5)	15	15x5	75
S (4)	49	49x4	196
KS (3)	31	31x3	93
TS (2)	3	3x2	6
STS (1)	2	2x1	2
Jumlah Total			372

Sumber : angket penelitian

Dan berdasarkan data rata-rata jawaban responden untuk seluruh item pernyataan tentang efektivitas sistem pelayanan sirkulasi = $(372 : 500) \times 100\% = 74,4\%$ dari yang diharapkan

(100%). Jadi, jika dilihat dari tingkat presentase kelompok responden untuk pernyataan yang berkaitan dengan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan yaitu sebagai berikut:



Gambar : Presentase Jawaban Responden

Dari gambar presentase jawaban responden di atas terlihat bahwa presentase rata-rata jawaban responden yang berkaitan dengan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah sebesar 74,4% yang berarti bahwa 74,4% responden menyatakan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi di kantor perpustakaan kota Mojokerto tergolong tinggi/baik dan sebanyak 25,6% responden menyatakan tidak baik.

Dari data hasil pengisian angket tersebut terlihat bahwa pengunjung rata-rata merasa puas dengan pelayanan yang ada di perpustakaan umum kota Mojokerto. Pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan anggota/pengunjung perpustakaan.

Persepsi karyawan terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan

Dari hasil wawancara langsung tersebut terlihat bahwa semua petugas perpustakaan terutama di bagian pelayanan sirkulasi telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap anggota/pengunjung perpustakaan dengan harapan anggota/pengunjung perpustakaan yang datang dapat memenuhi semua keinginannya dengan baik tanpa mengalami kesulitan.

Pembahasan

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di perpustakaan umum kota Mojokerto terlihat bahwa pelayanan sirkulasi perpustakaan kota

Mojokerto yang menggunakan sistem manual pada kegiatan pelayanannya telah berjalan efektif, dimana seluruh petugas perpustakaan terutama dibagian pelayanan sirkulasi telah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua anggota/pengunjung perpustakaan meskipun petugas pelayanan yang bertugas tidak terlalu banyak dan tidak sebanding apabila dibandingkan dengan jumlah pengunjung perpustakaan yang datang setiap harinya yaitu rata-rata sekitar $\pm 100-150$ pengunjung per harinya, untuk anggota perpustakaan yang meminjam koleksi rata-rata $\pm 40-50$ peminjam, dan untuk anggota baru rata-rata $\pm 3-5$ anggota baru, sedangkan jumlah petugas pelayanan secara keseluruhan ada 9 petugas, 4 petugas dibagian pengelolaan bahan pustaka dan 5 petugas dibagian pelayanan sirkulasi. Dengan begitu banyaknya jumlah anggota/pengunjung perpustakaan yang harus mendapatkan pelayanan dari bagian petugas pelayanan sirkulasi dapat dikatakan lumayan banyak dan kurang sebanding dengan jumlah petugas pelayanan sirkulasi perpustakaan yang ada. Meskipun demikian, seluruh petugas perpustakaan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik,

sehingga kegiatan pelayanan sirkulasi perpustakaan dapat berjalan lancar dan semua kebutuhan anggota/pengunjung perpustakaan dapat terpenuhi dengan baik sesuai yang diinginkan oleh anggota/pengunjung perpustakaan.

Efektivitas pelayanan sirkulasi perpustakaan ditentukan oleh keadaan di perpustakaan tersebut, dimana suatu organisasi yang memiliki efektivitas pelayanan yang baik maka kegiatan pelayanan di dalam organisasi tersebut bisa dikatakan berkualitas. Untuk karakteristik layanan yang berkualitas dapat dilihat dari berbagai segi, antara lain: koleksi, fasilitas, sumber daya manusi, dan layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2007:86).

Dari hasil pengamatan peneliti, perpustakaan umum kota Mojokerto telah memiliki kriteria-kriteria seperti yang sudah dijelaskan tersebut, itu berarti bahwa perpustakaan umum kota Mojokerto memiliki efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan yang baik.

Dengan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan yang baik maka sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan dikatakan berkualitas. Upaya untuk menyediakan pelayanan perpustakaan yang berkualitas dapat

dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Sepertihalnya yang dikemukakan oleh Prastowo (2012:278) bahwa kriteria kinerja pelayanan yang berkualitas ada lima belas macam yaitu sebagai berikut: kesederhanaan, reliabilitas, tanggung jawab dari para petugas pelayanan, kecakapan para petugas pelayanan, pendekatan kepada pelanggan, keramahan, keterbukaan, komunikasi antara petugas dan pengguna, kredibilitas, kejelasan dan kepastian, keamanan, mengerti harapan pelanggan, kenyataan, efisien, ekonomis.

Berdasarkan pengamatan peneliti, seluruh petugas pelayanan perpustakaan terutama dibagian pelayanan sirkulasi perpustakaan telah memenuhi kriteria-kriteria kinerja pelayanan yang berkualitas. Itu semua terlihat dari usaha yang dilakukan seluruh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada seluruh anggota/pengunjung perpustakaan meskipun kegiatan pelayanannya dilakukan secara manual tanpa bantuan peralatan elektronik. Dengan terpenuhinya lima belas kriteria-kriteria kinerja pelayanan yang berkualitas tersebut maka dapat

dikatakan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan kota Mojokerto terlaksana dengan baik.

Selain itu, efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan juga dipengaruhi oleh kemampuan yang dimiliki oleh SDM yang ada di bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan. Dengan adanya SDM yang baik maka efektivitas sistem pelayanan akan terlaksana. Seperti yang telah dikemukakan oleh Kasmir (2011:3) bahwa “peran manusia (karyawan) yang melayani pelanggan merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka”.

Dari hasil pengamatan peneliti terlihat bahwa SDM yang ada di perpustakaan kota Mojokerto sudah memiliki kemampuan yang lebih dibidangnya masing-masing termasuk petugas di bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan. Hal itu juga terlihat dari hasil penyebaran angket yang rata-rata responden memberikan persepsi yang positif terhadap kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan sirkulasi perpustakaan dalam melaksanakan tugasnya. Dengan begitu dapat dikatakan bahwa efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan kota

Mojokerto sudah terlaksana dengan baik, karena petugas pelayanan sirkulasi mampu memberikan kepuasan kepada seluruh pengunjung perpustakaan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan, diperoleh kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan di perpustakaan kota Mojokerto terutama dibagian kegiatan pelayanan sirkulasinya terlihat berjalan efektif, dimana setiap kebutuhan anggota/pengunjung perpustakaan bisa terpenuhi dengan baik. Hasil penelitian tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan tetap terlaksana dengan baik meskipun kegiatan pelayanannya dilakukan secara manual, dimana dalam memberikan pelayanan sirkulasinya, perpustakaan menggunakan sistem kartu dan sistem sulih.
2. Efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan juga terlihat dari banyaknya anggota/pengunjung yang memberikan penilaian yang

positif terhadap kegiatan pelayanan sirkulasi perpustakaan.

3. Selain itu, efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan juga terlihat dari adanya koleksi-koleksi perpustakaan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan anggota/pengunjung perpustakaan dan juga disediakannya fasilitas yang dapat digunakan oleh anggota/pengunjung perpustakaan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.
4. Dan yang paling berpengaruh terhadap efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah kemampuan yang dimiliki sumber daya manusia yang bertugas dibagian pelayanan terutama bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan. Untuk sumber daya manusia yang ada di perpustakaan kota Mojokerto yang bertugas dibagian pelayanan termasuk di bagian pelayanan sirkulasi terlihat sangat memiliki kemampuan yang baik di bidang pelayanan yaitu memiliki kesadaran untuk mengutamakan kepentingan penerima jasa pelayanan (anggota/pengunjung perpustakaan).

SARAN

Adapun saran-saran yang peneliti kemukakan untuk dapat dijadikan bahan masukan atau pertimbangan dalam pelaksanaan dan penerapan sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan kota Mojokerto yaitu sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan sirkulasi yang dilakukan secara manual supaya bisa ditingkatkan untuk lebih baik lagi misalnya dengan menerapkan sistem pelayanan sirkulasi secara automasi agar efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan semakin baik sehingga kebutuhan anggota/pengunjung perpustakaan selalu dapat terpenuhi dengan baik.
2. Adanya sumber daya manusia yang baik dapat mempengaruhi efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan, oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas SDM sebaiknya diberikan pelatihan khusus minimal 6 bulan sekali. Dan untuk lebih baiknya lagi jika di bagian pelayanan sirkulasi perpustakaan diberikan pelatihan tentang sistem pelayanan sirkulasi secara automasi, sehingga sedikit demi sedikit bisa diterapkan sistem

pelayanan sirkulasi secara automasi agar kegiatan pelayanan sirkulasi bisa berjalan lebih baik lagi.

DAFTAR RUJUKAN

- Kasmir. 2011. *Etika Customer Service*. Jakarta:PT RajaGrafindo Persada.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta:Diva Press.
- Qulyubi, dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta:Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2006. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung:Alfabeta.
- Sutarno NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta:Yayasan Obor Indonesia.