

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya semua perpustakaan merupakan suatu instansi yang memiliki proses kerja sama, yaitu memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Namun demikian dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis dari sekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan.

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo Basuki (1991: 51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfikirasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Selain itu, menurut Noerhayati (1987: 1), perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya.

Sejalan dengan pernyataan di atas, Syihabuddin Qalyubi (2007: 10), menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih,

menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Dari beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang berfungsi menyediakan dan menyebarluaskan informasi guna membantu perguruan tinggi tersebut mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat).

2. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi harus sejalan dengan tujuan perguruan tingginya. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan. Menurut Noerhayati (1987: 2), tujuan diselenggarakannya perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung, memperlancar serta mempertinggi kualitas pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi melalui pelayanan informasi yang meliputi aspek-aspek pengumpulan informasi, pengolahan informasi, pemanfaatan informasi, dan penyebarluasan informasi.

Selaras dengan pernyataan di atas, menurut pendapat Sulistyo Basuki (1993: 52), tujuan perpustakaan perguruan tinggi antara lain sebagai berikut.

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga kerja administrasi perguruan tinggi.

- b. Menyediakan bahan pustaka (referensi) pada semua tingkatan akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar bagi pengguna perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pengguna.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi juga lembaga industri lokal.

Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 11), tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu untuk: (1) memenuhi keperluan informasi pelajar dan mahasiswa, (2) menyediakan bahan pustaka rujukan pada semua tingkat akademis, (3) menyediakan ruangan untuk pengguna, (4) menyediakan jasa peminjaman dan menyediakan jasa informasi aktif bagi pengguna.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk mendukung kinerja dari perguruan tinggi dalam menyelenggarakan pendidikan dengan menyediakan sumber-sumber informasi ilmiah bagi masyarakat perguruan tinggi tersebut agar pelaksanaan program kegiatan perguruan tinggi berjalan dengan lancar dan semakin berkualitas.

3. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Supaya tujuannya dapat terlaksana, perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsinya dengan baik. Pada prinsipnya fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.

Menurut Sulistyo Basuki (1991: 107), fungsi utama perpustakaan perguruan tinggi antara lain: (1) fungsi edukatif, perpustakaan membantu mengembangkan potensi mahasiswa dengan sistem pembelajaran yang terdapat dalam kurikulum pendidikan, (2) fungsi informasi, perpustakaan membantu mahasiswa dalam memperoleh informasi sebanyak-banyaknya melalui penelusuran informasi yang ada di perpustakaan, (3) menunjang kegiatan penelitian, dalam hal ini perpustakaan menyediakan sejumlah informasi yang diperlukan agar proses penelitian dosen, mahasiswa, dan staf non edukatif dapat dilakukan berdasar data-data yang diperoleh dari perpustakaan, (4) sebagai tempat rekreasi atau hiburan, mahasiswa dapat mengandalkan perpustakaan untuk mengurangi ketegangan setelah lelah belajar dengan bahan bacaan ringan dan menghiburkan yang ada di perpustakaan.

Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 3), perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai fungsi sebagai berikut.

a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

c. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat, dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademika dan staf non-akademik.

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Selain fungsi yang telah disebutkan di atas terdapat beberapa fungsi mengenai perpustakaan perguruan tinggi seperti yang dikemukakan oleh Noerhayati (1987: 53), yang membagi fungsi tersebut menjadi dua bagian yaitu sebagai berikut.

- a. Ditinjau dari segi proses pelayanannya berfungsi sebagai: pusat pengumpulan informasi, pusat pelestarian informasi, pusat pengelolaan informasi, pusat pemanfaatan informasi dan pusat penyebarluasan informasi.
- b. Ditinjau dari segi program kegiatan perguruan tinggi berfungsi sebagai pusat pelayanan informasi untuk: program pendidikan dan pengajaran, program penelitian dan program pengabdian masyarakat.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan, bahwa fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk menunjang dan mendukung proses pendidikan yang berlangsung di suatu perguruan tinggi, memperlancar dan menyukseskan Tri Dharma Perguruan Tinggi, serta meningkatkan kualitas pendidikan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat.

B. Kegiatan Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk pengguna perpustakaan. Kegiatan perpustakaan merupakan kegiatan layanan atau jasa. Menurut Achmad Djunaedi (1997), kegiatan pelayanan perpustakaan dapat dilihat dari dua sisi, yaitu dari sisi penyedia layanan dan dari sisi pengguna layanan. Dari sisi penyedia layanan, kegiatan pelayanan perpustakaan meliputi: (1) pengadaan pustaka: pembelian, pelanggan, dan pencarian/pengumpulan, (2) penyiapan pustaka: antara lain, pemberian label dan

katalogosasi, (3) pemberian layanan: antara lain, penempatan pustaka di rak, pengeluaran pustaka untuk dipinjamkan (sirkulasi), dan seringkali pula mencari pustaka atas permintaan pengguna layanan, (4) pemeliharaan pustaka: perbaikan dari kerusakan, pemeliharaan agar tidak rusak, penyimpanan dalam media lain (misal: dari buku ke *CD-ROM*). Selain itu, penyedia layanan juga menyediakan ruang beserta sarana-prasarana yang diperlukan untuk kegiatan penggunaan layanan perpustakaan. Dari sisi pengguna layanan, terdapat beberapa kegiatan sebagai berikut: (1) mencari pustaka: mencari dari katalog, menelusuri rak-rak buku, (2) membaca/memanaatkan pustaka (di ruang perpustakaan), (3) meminjamkan pustaka (untuk dibawa ke luar perpustakaan). Seringkali pengguna layanan juga melakukan kegiatan menyalin isi pustaka dengan cara menulis di buku catatannya atau memfotokopi isi pustaka. Selain itu, sering pula pengguna layanan meminta bantuan staf perpustakaan untuk mencari pustaka. Pustaka yang dimaksud di atas meliputi media cetak (antara lain: buku, majalah, surat kabar), media elektronis (antara lain: berkas elektronis di *disk*, *CD*, internet), dan media foto.

Sejalan dengan pendapat di atas, menurut Noerhayati (1987: 54-120), kegiatan kerja pelayanan perpustakaan perguruan tinggi terdiri atas beberapa bagian sebagai berikut.

- a. Kegiatan kerja pelayanan teknis, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan teknis yang terdiri dari kegiatan: (a) pengadaan bahan, dalam pembinaan koleksi kegiatan yang dilakukan adalah melakukan seleksi koleksi bahan pustaka dan

mengadakan koleksi tersebut untuk perpustakaan, baik dengan melalui pembelian maupun tidak, (b) inventarisasi koleksi, berupa kegiatan pencatatan koleksi bahan pustaka ke dalam inventaris (buku induk koleksi) sebagai tanda bukti perbendaharaan perpustakaan, (c) klasifikasi koleksi, yang dimaksud dengan klasifikasi koleksi ialah kegiatan mengelompokkan koleksi bahan pustaka dengan memberikan kode-kode klasifikasi sesuai dengan sistem klasifikasi tertentu, (d) katalogisasi, pekerjaan katalogisasi koleksi berupa pengelolaan koleksi bahan pustaka secara sistematis sehingga mudah dan siap dimanfaatkan untuk pelayanan pengguna perpustakaan, (e) pemeliharaan koleksi, merupakan kegiatan menjaga koleksi bahan pustaka agar tetap berada dalam kondisi yang selalu baik agar siap digunakan untuk pelayanan pengguna.

- b. Kegiatan kerja pelayanan pengguna, yaitu kegiatan kerja yang dilakukan untuk melaksanakan pelayanan informasi dalam program kerja pelayanan pengguna, yang terdiri dari: (a) sirkulasi koleksi, berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat waktu untuk kepentingan pengguna, (b) pelayanan *reference*, kegiatan pelayanan *reference* berupa pelayanan dalam memberikan bantuan kepada pengguna untuk mendapatkan informasi yang bersifat pendek-singkat tetapi dibutuhkan dalam waktu yang cepat dari koleksi *reference*, (c) pendidikan pengguna, ialah usaha bimbingan kepada pengguna tentang cara pemanfaatan koleksi yang disediakan secara efektif dan efisien, (d) penyebarluasan informasi, merupakan usaha penyebarluasan informasi agar informasi tersebut

diketahui dan dimanfaatkan sepenuhnya dan sebaik-baiknya oleh pengguna perpustakaan.

Menurut Darmono (2004: 31), kegiatan kerja yang erat hubungannya satu sama lain dikumpulkan dalam satu kelompok, maka terdapat tiga kelompok kegiatan yaitu: (1) kelompok pembinaan koleksi, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan bahan pustaka yang meliputi pengadaan, pengolahan, dan perawatan, (2) kelompok pelayanan, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan jasa layanan meliputi layanan peminjaman pustaka, layanan referensi, dan layanan informasi/penelusuran, (3) kelompok administrasi, adalah semua kegiatan kerja yang berhubungan dengan administrasi kantor di luar kegiatan bidang kepustakawan.

Dari uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan bukanlah satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain, kegiatan pelayanan perpustakaan adalah melayani atau memberikan pelayanan dalam kebutuhan informasi pengguna. Dimana pengguna perpustakaan menginginkan pelayanan yang berkualitas baik yang akan menghasilkan kepuasan dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna.

C. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

1. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan merupakan unsur utama dalam pencapaian suatu keberhasilan organisasi perpustakaan disebabkan bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna dalam penyebaran informasi serta pemanfaatan jasa dan fasilitas

yang ada di perpustakaan. Banyak argumentasi yang menyatakan bahwa layanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan. Dengan kata lain, perpustakaan identik dengan layanan karena tidak ada perpustakaan jika tidak ada kegiatan layanan.

Menurut Lasas Hs. (1994: 122), pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna perpustakaan. Kegiatan pelayanan kepada pengguna perpustakaan merupakan pelayanan yang diberikan oleh suatu perpustakaan untuk menyebarluaskan informasi dan pemanfaatan koleksi. Pengguna perpustakaan tidak hanya menginginkan pelayanan yang diberikan pihak perpustakaan saja, tetapi juga menginginkan pelayanan tersebut dalam jumlah dan kualitas yang memadai.

Sejalan dengan pendapat di atas, Rahayuningsih (2007: 85), menyatakan pelayanan perpustakaan merupakan kegiatan memberikan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan menggunakan prinsip-prinsip dasar: (1) pelayanan bersifat universal, layanan tidak hanya diberikan kepada individu-individu tertentu, tetapi diberikan kepada pengguna secara umum, (2) pelayanan berorientasi pada pengguna, dalam arti untuk kepentingan para pengguna, bukan kepentingan pengelola, (3) menggunakan disiplin, untuk menjamin keamanan dan kenyamanan dalam memanfaatkan perpustakaan, (4) sistem yang dikembangkan mudah, cepat, dan tepat.

Kegiatan perpustakaan yang langsung dirasakan oleh pengguna adalah pelayanan, karena pelayanan dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan

(Soeatminah, 1992: 129). Layanan perpustakaan merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal itu karena kegiatan layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pengguna perpustakaan sehingga penilaian pengguna akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut dilangsungkan. Menurut Soeatminah (1992: 17), pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan: (1) cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, (2) tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhan tepat pada waktunya, (3) benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan. Maka dari itu pelayanan di perpustakaan ideal nya dapat lebih memikat, bersahabat, cepat, dan akurat, ini berarti orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna, antisipasi perkembangan teknologi informasi dan pelayanan yang ramah, dengan kata lain menempatkan pengguna sebagai salah satu faktor.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan perpustakaan adalah seluruh kegiatan pelayanan yang berupa pemberian informasi dan fasilitas perpustakaan kepada pengguna dengan cepat, tepat waktu, dan benar. Oleh karena itu pemberian pelayanan kepada pengguna merupakan tujuan dari setiap alur kerja yang terdapat pada perpustakaan, sehingga pengguna mendapatkan informasi yang tepat sesuai kebutuhan dan dapat memanfaatkan fasilitas yang disediakan di perpustakaan. Dengan kata lain, pelayanan yang ada di perpustakaan harus berorientasikan kepada kebutuhan pengguna.

2. Jenis Pelayanan Perpustakaan

Dalam dunia perpustakaan dikenal dua macam layanan perpustakaan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Menurut Ridwan Siregar (2004: 152), pelayanan perpustakaan meliputi:

- a. pelayanan teknis, yang mencakup kegiatan pengadaan, pengatalogan dan perawatan koleksi. Prosedur dan mekanisme kerja dari kegiatan tersebut harus dirumuskan dengan baik agar pekerjaan pembinaan koleksi dapat berjalan dengan lancar. Standar-standar pengolahan harus ditetapkan, dan peralatan-peralatan serta bahan-bahan yang diperlukan untuk itu harus disediakan.
- b. pelayanan kepada pengguna, yang mencakup kegiatan antara lain peminjaman dan keanggotaan, bantuan atau bimbingan penggunaan bahan pustaka, layanan penelusuran dan silang layang. Untuk kelancaran pelayanan pengguna, harus ditetapkan jam buka perpustakaan, peraturan penggunaan bahan pustaka dan prosedur serta mekanisme setiap jenis pelayanan yang ditawarkan. Untuk keperluan pengembangan, data pelayanan harus dikumpulkan setiap saat.

Menurut Mulyani AN (1983: 119), jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna jasa perpustakaan yaitu: (1) pelayanan sirkulasi, (2) pelayanan referensi, (3) pelayanan jam perpustakaan. Sedangkan menurut Darmono (2001: 141), pelayanan perpustakaan terbagi menjadi tiga yaitu: (1) layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), (2) layanan referensi, (3) layanan ruang baca.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa dalam pelayanan perpustakaan terdapat beberapa jenis layanan yang mencakup beberapa kegiatan untuk mendukung kelancaran dan kemudahan pengguna dalam memanfaatkan perpustakaan, dimana setiap kegiatan yang ada dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur yang telah ditetapkan.

3. Sistem Pelayanan Perpustakaan

Agar pengguna jasa perpustakaan mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, kiranya perlu ditentukan sistem pelayanan yang jelas. Dengan adanya sistem, pengguna akan mengetahui peraturan dan tata tertib yang berlaku, sehingga petugas perpustakaan dan pengguna akan mengetahui hak dan kewajiban masing-masing. Menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 101), “Sistem pelayanan pengguna pada perpustakaan umumnya dapat dilaksanakan melalui dua cara diantaranya, pelayanan dengan sistem terbuka (*opened access*) dan pelayanan dengan sistem tertutup (*closed access*)”. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Syihabuddin Qalyubi (2007: 222), yang menyatakan bahwa pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu terbuka (*open access*) dan tertutup (*closed access*). Untuk perpustakaan yang koleksinya masih sederhana atau sedikit, maka sistem yang baik digunakan adalah sistem pelayanan tertutup. Sebaiknya untuk koleksi yang banyak maka digunakan sistem layanan terbuka.

a. Sistem Layanan Terbuka (*Open Access*)

Sistem layanan terbuka merupakan bagian dari sistem pelayanan perpustakaan. Pada perpustakaan tinggi yang melayani sivitas akademika dan koleksi yang banyak biasanya menggunakan sistem layanan terbuka. Menurut Soeatminah (1992: 139), layanan terbuka adalah sistem layanan yang memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi untuk melihat, membuka-buka pustaka dan mengambilnya dari tempat penyimpanan untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang. Sedangkan menurut Darmono (2001: 139), sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan

mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Tidak jauh berbeda dari pendapat kedua ahli tersebut, menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 222), “Sistem terbuka membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan dijajarkan. Mereka dapat melakukan browsing atau membuka-buka, melihat-lihat buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tersebut tidak cocok mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan berbeda”.

Agar pengguna pelayanan perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik maka pengguna perlu mengerti sistem ini karena tanpa mengerti sistem ini pengguna akan berputar-putar mengelilingi rak-rak buku hanya untuk menemukan satu judul buku misalnya. Selain itu ada beberapa kelebihan dan kelemahan dari sistem ini. Menurut Lasas Hs (2008: 214), beberapa kelebihan sistem layanan terbuka antara lain, kartu katalog tidak segera rusak, menghemat tenaga, lebih banyak judul koleksi yang diketahui, dan kecil sekali kemungkinan terjadi kesalahpahaman antara petugas dan pengguna. Sedangkan kekurangannya antara lain frekuensi kerusakan koleksi lebih besar, perlu ruangan yang luas, susunan koleksi tidak teratur, dan pengguna baru sering bingung.

Selain itu menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 222), keuntungan sistem terbuka yaitu pengguna dapat melakukan *browsing* (melihat-lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam) dan tenaga yang dibutuhkan tidak banyak. Kemudian kelemahan dari sistem ini yaitu pengguna banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk,

petugas setiap hari harus mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak dan kehilangan koleksi relatif besar.

Dari uraian pendapat di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam sistem layanan terbuka perpustakaan memberi kebebasan kepada pengguna secara langsung dalam mencari, memilih, dan menentukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun dengan berbagai kelebihan yang ada pada sistem ini masih terdapat beberapa kekurangan dalam menjalankan sistem layanan terbuka tersebut.

b. Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Sistem layanan tertutup merupakan pelayanan yang tidak memperbolehkan pengunjung perpustakaan masuk ke ruang koleksi. Pengunjung memilih koleksi yang ingin dipinjamnya melalui katalog perpustakaan dan setelah ditemukan sandi bukunya dapat diminta pada petugas untuk mengambilkannya (Soeatminah, 1992: 131). Pendapat lain mengenai sistem layanan tertutup, Lasas Hs (1994: 5) menyatakan bahwa sistem layanan tertutup adalah suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia, koleksinya akan diambil oleh petugas.

Dari penjelasan di atas hampir sama dengan pemaparan Syihabuddin Qalyubi (2007: 223), yang menyebutkan bahwa di dalam sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak-rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengambilkan bahan pustaka untuk para pengunjung.

Dalam sistem layanan tertutup juga memiliki beberapa keuntungan dan kerugian dalam pelaksanaannya. Kelebihan sistem ini, antara lain daya tampung koleksi lebih banyak, susunan koleksi lebih teratur, kerusakan dan kehilangan koleksi relatif lebih sedikit, dan tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi. Sedangkan kekurangan sistem ini, antara lain memerlukan banyak energi (tenaga kerja), terdapat sejumlah koleksi yang tidak dikenal pengguna, dan sering terjadi kesalahpahaman antara petugas dan pengguna (Lasa Hs, 2008:214). Sedangkan menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 223), kelebihan sistem tertutup yaitu koleksi akan tetap terjaga kerapiannya dan koleksi yang hilang dapat diminimalkan. Selanjutnya kelemahan dari sistem ini antara lain banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayanan, banyak waktu yang diperlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang mengembalikan bahan pustaka serta pengguna tidak dapat *browsing*.

Berdasarkan pernyataan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sistem layanan tertutup adalah sistem layanan yang tidak memberikan kebebasan para pengguna dalam mengambil sendiri koleksi yang dibutuhkan, akan tetapi melalui bantuan petugas perpustakaan.

D. Pelayanan Sirkulasi

1. Pengertian Pelayanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan pustaka. Pada bagian inilah yang mendominasi semua kegiatan yang terdapat pada perpustakaan. Dalam ilmu perpustakaan, pelayanan sirkulasi sering juga disebut dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian pustaka. Namun, sebenarnya

pengertian sirkulasi ini mencakup pengertian yang lebih luas, yakni semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, dan penggunaan koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs, 2008: 213).

Menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 97), peminjaman buku atau sirkulasi adalah kegiatan peredaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca didalam perpustakaan maupun dibawah keluar perpustakaan. Sementara Noerhayati (1987: 120), menyebutkan sirkulasi berupa kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna.

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Menurut Martoatmojo Karmidi (1998: 43), betapapun besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau sirkulasi dan pelayanannya tidak lancar atau hanya sedikit saja dalam memanfaatkannya, maka kecil sajalah arti perpustakaan tersebut. Namun sebaliknya jika kegiatan yang dilakukan oleh bagian sirkulasi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut boleh dikatakan baik.

Dari beberapa uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan sirkulasi adalah kegiatan pelayanan jasa perpustakaan yang berhubungan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat dimanfaatkan dan digunakan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan.

2. Tujuan Pelayanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan karena berhubungan dengan peredaran koleksi. Pelayanan sirkulasi memerlukan sistem yang efisien dan mudah dijalankan yang bertujuan agar pengguna dapat bertransaksi dengan cepat dan maksimal dalam layanan. Menurut Lasas Hs (2008: 213), tujuan dari pelayanan sirkulasi antara lain: (1) agar para pengguna mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal, (2) agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku yang dipinjam dan waktu pengembalian, (3) untuk menjamin pengembalian pinjaman dalam waktu yang ditentukan, (4) untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan, (5) untuk mengontrol jika terdapat pelanggaran.

Tujuan pelayanan sirkulasi menurut Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 99), yaitu supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin, mudah untuk mengetahui identitas peminjam koleksi tersebut, terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas, diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi dan apabila terjadi pelanggaran dapat segera diketahui.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan sirkulasi antara lain agar koleksi yang ada dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna, identitas peminjam dapat diketahui secara pasti agar pengembalian pinjaman lebih terjamin, dan untuk mengontrol jika terjadi pelanggaran oleh pengguna pelayanan sirkulasi.

3. Fungsi Pelayanan Sirkulasi

Fungsi pelayanan sirkulasi berkaitan erat dengan kegiatan yang dilakukan pada bagian sirkulasi tersebut. Jika fungsi pelayanan sirkulasi berjalan dengan baik maka kegiatan yang ada pada bagian sirkulasi menjadi semakin lancar dan baik pula. Adapun fungsi pelayanan sirkulasi menurut Sulistyo Basuki (1991: 257), yaitu: (1) mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan, (2) pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan, (3) meminjamkan serta mengembalikan buku, dan memperpanjang waktu peminjaman, (4) menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan, (5) mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya, (6) tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak, (7) bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman, (8) membuat statistika peminjaman, (9) peminjaman antar perpustakaan, (10) mengawasi urusan penitipan tas, jas, jaket, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan, (11) tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

Selain itu terdapat pendapat yang hampir sama dengan pendapat di atas, Syihabuddin Qalyubi (2007: 221), menyatakan terdapat beberapa fungsi pelayanan sirkulasi, yaitu sebagai berikut.

- a. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- c. Peminjaman, pengembalian dan perpanjangan waktu peminjaman.
- d. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
- e. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.

- f. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- g. Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.
- h. Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbaharui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subyek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.
- i. Peminjaman antar perpustakaan.
- j. Pengawasan urusan penitipan tas, jas atau mantel milik pengunjung perpustakaan.
- k. Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

Berdasarkan pemaparan pendapat beberapa ahli di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa fungsi dalam pelayanan sirkulasi, dimana fungsi-fungsi tersebut berperan penting untuk menciptakan layanan yang berkualitas sesuai dengan aturan dan tugas yang ada sehingga dapat berjalan dengan tertib dan aman dalam melayani kebutuhan pengguna perpustakaan.

4. Syarat Sirkulasi

Pelayanan di perpustakaan sangatlah penting bagi penggunanya. Layanan perpustakaan yang ramah dan profesional juga ikut berperan dalam menumbuhkan kenyamanan bagi pengguna, agar pengguna betah berkunjung ke perpustakaan. Supaya tujuan tersebut dapat tercapai, maka perlu diperhatikan syarat-syarat sirkulasi yang baik menurut Lasas Hs (2007: 170), yaitu sebagai berikut.

- a. Mekanisme kerja dapat dilakukan dengan cepat, tepat, dan benar; sistem kerja manual maupun dengan mesin (seperti komputer) sebaiknya dapat diselesaikan dengan cepat, tepat, dan benar.

- b. Dapat menjaga keamanan koleksi dan pengguna; sistem pengaturan ruangan, pintu, dan meja kursi dapat menciptakan keamanan koleksi serta kenyamanan pengguna.
- c. Administrasi sirkulasi yang tepat; sistem pencatatan sirkulasi sebaiknya dapat dilakukan dengan benar, praktis, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman dengan pengguna. Untuk itu dalam penerapan administrasi sirkulasi perlu dikerjakan seteliti mungkin.

Senada dengan pendapat di atas, Mudhoffir (1992: 57), menyatakan bahwa hal-hal pokok pada pelayanan sirkulasi meliputi: (1) peraturan, persyaratan dan tata tertib, (2) keanggotaan dan pendaftaran, (3) macam-macam peminjaman. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 73), dinyatakan bahwa kelancaran proses layanan sirkulasi antara lain tergantung kepada sistem peminjaman yang dipilih, petugas yang terampil, dan peraturan peminjaman yang jelas.

Berdasarkan pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa untuk dapat menyelenggarakan pelayanan sirkulasi yang baik maka harus memperhatikan beberapa syarat, diantaranya yaitu mekanisme kerja dan administrasi yang tepat dan benar, pemilihan dan penerapan sistem peminjaman apakah sudah sesuai atau belum, petugas perpustakaan yang terampil, peraturan peminjaman yang jelas, serta keamanan koleksi dan kenyamanan tempat.

5. Kegiatan Pelayanan Sirkulasi

Semua kegiatan yang dilakukan pelayanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas

pada setiap bagian. Menurut Lasa Hs (2004: 18), kegiatan dalam sirkulasi meliputi: keanggotaan, pinjaman koleksi, pengembalian koleksi, penagihan, sanksi, surat keterangan bebas pinjam, dan statistik. Rusina Sjahrial Pamuntjak (2000: 98), menyatakan proses pelayanan sirkulasi meliputi kegiatan: keanggotaan, peminjaman, pengembalian, perpanjangan, penagihan, sanksi, dan memberikan keterangan bebas pinjaman.

a. Keanggotaan

Salah satu tugas dibagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan. Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Untuk beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi perpustakaan. Mengenai syarat dan jenis keanggotaan berbeda-beda tergantung kepada kebijakan perpustakaan. Syarat keanggotaan pada perpustakaan yang sudah terotomasi tentu saja berbeda dengan perpustakaan yang masih tradisional.

Menurut Sutarno NS (2003: 98), kegunaan dari pada pendaftaran anggota adalah sebagai berikut.

- 1) Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.
- 2) Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayani.
- 3) Mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca.
- 4) Mengetahui golongan peminjaman untuk mengetahui pula kebutuhan mereka, selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain, kemudian meningkatkan.

Jenis keanggotaan menurut Rahayuningsih (2007, 96) meliputi keanggotaan *intern* dan *ekstern*. Anggota *intern* yaitu anggota yang terdiri dari orang yang berkaitan langsung dengan lembaganya, sedangkan anggota *ekstern* yaitu anggota yang terdiri dari orang yang tidak berkaitan langsung dengan lembaganya. Tujuan dari kegiatan keanggotaan ini adalah untuk mengetahui identitas anggota, alamat, dan golongan, sedangkan secara psikologis bertujuan agar anggota merasa memiliki perpustakaan dan tidak menyalahgunakan perpustakaan tersebut (Mudhoffir, 1992: 69).

b. Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi. Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi. Jenis koleksi yang umum dipinjamkan adalah koleksi yang berupa buku. Dalam proses peminjaman perlu dilakukan pencatatan agar koleksi yang dipinjam mudah diidentifikasi, tempat koleksi mudah dikontrol, pengguna koleksi mudah diketahui dan batas waktu pengembalian mudah diprediksi (Syihabuddin Qalyubi, 2007: 224).

Sistem peminjaman koleksi tidak dapat lepas dari sistem pelayanan perpustakaan. Dua sistem pelayanan perpustakaan (terbuka dan tertutup) ada hubungannya dengan bagaimana cara perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk meminjam koleksi. Dalam sistem pelayanan tertutup, petugas akan mengambilkan buku di rak dan pembaca mengisi sebuah slip atau formulir untuk menuliskan judul buku, pengarang, dan nomor panggil buku yang

dipinjam. Pada pelayanan terbuka, pembaca secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki, baik untuk dibaca di tempat atau dipinjam untuk dibawa pulang.

Sesuai dengan Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 74), prosedur peminjaman bahan pustaka adalah sebagai berikut.

- 1) Pengguna menunjukkan tanda pengenal sebagai anggota perpustakaan.
- 2) Petugas memeriksa tanda pengenal pengguna.
- 3) a) Pada perpustakaan yang menganut sistem tetutup, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut:
 - (1) pengguna menyerahkan formulir permintaan peminjaman yang telah diisi,
 - (2) petugas mencari bahan sesuai dengan data yang tertulis dalam formulir.
- b) Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut:
 - (1) pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang telah dipilihnya,
 - (2) petugas mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada kartu buku yang tersimpan pada katalog buku,
 - (3) petugas mencatat nomor anggota dan tanggal bahan perpustakaan itu harus dikembalikan pada lembar tanggal kembali,
 - (4) petugas mencatat kode bahan perpustakaan dan tanggal kembali.
- 4) Pengguna membubuhkan tanda tangan pada kartu bahan perpustakaan.
- 5) Petugas menyerahkan bahan perpustakaan tersebut pada pengguna.
- 6) Petugas menyusun kartu pada kotak sebagai berikut:

- a) menurut tanggal kembali bahan perpustakaan, kemudian
 - b) setiap kumpulan kartu dengan tanggal kembali yang sama, disusun menurut urutan kode bahan perpustakaan.
- 7) Petugas menyusun kartu peminjaman dalam kotak kartu pinjaman menurut nama pengguna, kemudian menurut urutan nomor tanda pengenal.
- c. Pengembalian.

Tidak semua pengunjung perpustakaan senang membaca di perpustakaan sehingga harus meminjam buku yang mereka butuhkan. Buku yang dipinjam pengguna harus dikembalikan ke perpustakaan. Pengembalian bahan pustaka tersebut harus tepat pada waktunya, agar pengguna yang lain dapat mempergunakan bahan pustaka tersebut.

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 81), langkah kerja yang dilakukan oleh perpustakaan dalam prosedur pengembalian bahan perpustakaan adalah sebagai berikut.

- 1) Memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali setelah pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan.
- 2) Mengambil kartu buku berdasarkan tanggal kembali.
- 3) Mengambil kartu pinjaman dari kotak kartu pinjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku.
- 4) Membubuhkan stempel tanda “kembali” pada kartu buku, lembar tanggal kembali, dan kartu pinjaman.
- 5) Mengembalikan kartu buku pada kantong buku.
- 6) Mengembalikan kartu pinjam kedalam kotak kartu buku.

- 7) Mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke rak.
- 8) Memilih buku:
 - a) yang rusak tetapi masih dapat diperbaiki diletakkan pada suatu tempat untuk dikirim ke unit perawatan,
 - b) yang rusak tidak dapat diperbaiki diletakkan pada tempat lain untuk disiangi.
- d. Penagihan

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 83), prosedur penagihan berlangsung sebagai berikut.

- 1) Petugas memeriksa keterlambatan pengembalian berdasarkan tanggal kembali bahan perpustakaan; pekerjaan ini harus dilakukan setiap hari.
- 2) Petugas membuat surat penagihan rangkap dua; lembar pertama dikirimkan kepada peminjam, sedangkan lembar kedua disimpan sebagai pertinggal.
- 3) Bila bahan pustaka dikembalikan setelah ditagih, petugas memprosesnya berdasarkan proses pengembalian.

Menurut Sutarno NS (2003: 104), apabila sudah beberapa kali dikirim surat peneguran tidak juga berhasil buku diperoleh kembali, perpustakaan masih dapat menjalankan tindakan sebagai berikut.

- 1) Buku diambil dari rumah peminjam dengan biaya pengembalian dibebankan kepada peminjam. Cara ini kebanyakan dikerjakan oleh perpustakaan umum.
- 2) Izin untuk meminjam ditarik dari anggota untuk waktu yang tertentu.
- 3) Khusus di perpustakaan perguruan tinggi sanksi dapat berupa tindakan akademis, misalnya: tidak diberitahu nilai kuliah, tidak diserahkan ijazah si

mahasiswa yang belum dikembalikan semua buku (bebas dari peminjaman).

Cara terakhir ini hanya dapat dijalankan dengan seizin Dekan atau Rektor dan dalam kerjasama Administrasi Pendidikan.

e. Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung kepada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga hanya memberikan satu kali saja. Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 24), prosedur perpanjangan masa pinjam yaitu: (1) petugas memeriksa formulir penempahan, (2) jika tidak ada menempah, petugas membubuhkan tanggal yang baru pada kartu pinjam dan kartu buku, (3) jika ada yang menempah, petugas tidak memberikan ijin perpanjangan.

f. Pemberian Sanksi

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 83), sanksi yang diberikan bergantung kepada bobot pelanggaran, sanksi yang lazim dikenakan kepada pengguna ada tiga macam: (1) denda, (2) sanksi administrasi, misalnya tidak boleh meminjam bahan perpustakaan dalam waktu tertentu dan (3) sanksi akademik, berupa pembatalan hak dalam kegiatan belajar-mengajar.

Pemungutan denda merupakan sanksi yang paling sering dilakukan oleh pihak perpustakaan yang disebabkan kelalaian atau ketidakdisiplinan pengguna yang dapat merugikan pembaca lainnya. Penggunaan sistem denda pada dasarnya merupakan pekerjaan yang merepotkan dan dapat mengakibatkan merenggangnya

hubungan antara petugas perpustakaan dan penggunanya. Dengan adanya sanksi dimaksudkan untuk menanamkan disiplin bagi para pembaca dan petugas perpustakaan agar peredaran buku dapat dilakukan dengan adil diantara para pengguna, terutama pada perpustakaan dengan yang koleksinya terbatas.

g. Surat Keterangan Bebas Pinjam

Menurut Lasas Hs (2007: 171), untuk menjaga keutuhan koleksi secara keseluruhan, maka tiap anggota yang telah habis masa keanggotaannya atau untuk keperluan lain, diperlukan keterangan bebas pinjam. Kegunaan bebas pinjam ini untuk mengecek apakah pinjaman telah kembali semua atau belum. Selain itu keterangan bebas pinjam juga berfungsi untuk mencegah kemungkinan kehilangan bahan pustaka. Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004: 84), prosedur kegunaan dari keterangan bebas pinjam diperlukan untuk ujian akhir, yudisium, penerimaan ijazah dan pindah studi ke perguruan tinggi lain.

h. Statistik

Statistik merupakan informasi kuantitatif tentang jumlah tambahan buku per tahun, jumlah pengunjung dan sebagainya. Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 224), pustakawan menggunakan statistik untuk berbagai keperluan, yaitu untuk menyusun laporan tahunan, mengukur efisiensi berbagai bagian perpustakaan, menyusun rencana dan jasa perpustakaan, memperkuat alasan dalam menunjang penambahan anggaran dan tenaga, serta menyajikan keberhasilan perpustakaan pada pengguna dan pimpinan.

E. Kualitas Pelayanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Wyckof dalam Nur Nasution (2004: 47), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut memenuhi keinginan pelanggan. Selanjutnya menurut Zeithaml et. al. (1990: 19), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai “*The extent of discrepancy between customers expectations or desire and their perceptions*”. Pendapat tersebut dapat diartikan, bahwa kualitas pelayanan merupakan besarnya perbedaan antara harapan atau keinginan pengguna dan tingkat persepsi mereka.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Lovelock dalam Fandy Tjiptono, 2004: 59). Dengan demikian, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (*perceived service*). Apabila *perceived service* sesuai dengan *expected service*, maka kualitas jasa yang bersangkutan dipersepsikan baik atau positif. Sebaliknya jika *perceived service* lebih jelek dibandingkan *expected service*, maka kualitas jasa dipersepsikan negatif atau tidak baik (Fandy Tjiptono, 2004: 121). Dalam hal ini, kualitas total suatu jasa pelayanan terdiri atas tiga komponen utama (Gronroos dalam Muhtosim Arief, 2007: 118), yaitu sebagai berikut.

- a. *Functional quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas output (keluaran) jasa yang diterima pelanggan.
- b. *Technical quality*, yaitu komponen yang berkaitan dengan kualitas cara penyampaian suatu jasa.
- c. *Corporete quality*, yaitu profil, reputasi, citra umum dan daya tarik khusus suatu perusahaan.

Dari pengertian dan penjelasan di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berhubungan dengan seberapa jauh pihak penyedia jasa dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggannya. Dalam kaitannya dengan perpustakaan, pihak perpustakaan sebagai penyedia jasa pelayanan diharapkan dapat memberikan pelayanan yang menyenangkan dan nyaman bagi pengguna agar pengguna sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan.

2. Karakteristik Pelayanan

Pada dasarnya cukup banyak karakteristik suatu pelayanan dimana karakteristik pelayanan mempunyai kekuatan untuk mempengaruhi tingkat kepuasan dan penampilan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat pada berbagai perumusan karakteristik yang dibuat oleh para ahli. Menurut Syihabuddin Qalyubi (2007: 215), karakteristik pelayanan terdiri atas empat, yaitu sebagai berikut.

a. *Intangibility* (tidak berwujud)

Layanan bersifat tidak berwujud sehingga tidak dirasakan. Namun, konsumen menemukan tanda yang memastikan bahwa layanan tersebut memiliki kualitas yang baik.

b. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Layanan yang diproduksi dan dikonsumsi pada saat bersamaan sehingga interaksi antara produsen dan konsumen memainkan peran paling penting dalam menghasilkan kualitas layanan yang baik.

c. *Variability* (ber variasi)

Kualitas layanan yang diberikan oleh seseorang berbeda dengan yang diberikan orang lain. Hal yang perlu ditekankan adalah membuat sistem pemantauan melalui penyediaan formulir serta kotak saran dan komentar, mengadakan penelitian konsumen secara berkala dan sebagainya.

d. *Perishability* (mudah lenyap)

Layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan apabila diperlukan. Kadang-kadang tidak dapat dihindari situasi ketika banyak pengunjung, sementara itu pegawai masih sibuk. Dalam kasus seperti ini, layanan seperti *hotline* sungguh sangat diperlukan.

Sementara itu Griffin dalam Rambat Lupiyoadi (2001: 6), menyatakan bahwa karakteristik pelayanan terdiri atas tiga, antara lain sebagai berikut.

a. *Intangibility* (tidak berwujud).

Jasa tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. Nilai penting dari hal ini adalah nilai tidak berwujud yang dialami konsumen dalam bentuk kenikmatan, kepuasan, atau rasa aman.

b. *Unstorability*

Jasa tidak mengenal persediaan atau penyimpanan dari produk yang telah dihasilkan. Karakteristik ini disebut juga tidak dapat dipisahkan (*inseparability*), mengingat pada umumnya jasa dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan.

c. *Customization*

Jasa juga sering kali didesain khusus untuk kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada perpustakaan yang diberikan oleh pustakawan tidak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum pelayanan yang diberikan digunakan oleh para pengguna perpustakaan. Pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan didesain khusus untuk kebutuhan pengguna perpustakaan.

3. Dimensi Kualitas Pelayanan

Zeithaml et. al. dalam Syihabuddin Qalyubi (2007: 219), membagi kualitas pelayanan dalam lima dimensi *ServQual*. Kelima dimensi tersebut antara lain: (1) *tangibles* (bentuk fasilitas fisik, sarana, personalia, dan media komunikasi), (2) reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan merdeka), (3) responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat), (4) jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya), (5) empati (perhatian terhadap setiap pengguna secara individu). Sementara itu Parasuraman et. al. dalam Syihabuddin Qalyubi (2007: 219), menyatakan sepuluh dimensi kualitas sebagai berikut: (1) reliabilitas (konsistensi kinerja dan depedensi pelayanan), (2) responsivitas (kemampuan dan kesiapan petugas dalam member layanan), (3) kompetensi (petugas memiliki *skill* dan pengetahuan), (4) akses (kemudahan kontak dan pendekatan), (5) *courtesy* (kesopanan, rasa hormat, ramah dan penuh pertimbangan), (6) komunikasi (konsumen selalu terinformasi), (7) kredibilitas (dapat dipercaya), (8) keamanan (bebas dari rasa bahaya, ragu), (9) pengertian (memahami kebutuhan pengguna), (10) ada yang terlihat (bukti fisik dari pelayanan yang disajikan).

Dari beberapa dimensi kualitas pelayanan (*ServQual*) seperti yang disebutkan di atas, pada perkembanganya keseluruhan dimensi tersebut hanya dikelompokkan menjadi lima saja, yaitu sebagai berikut.

- a. Bukti Langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi.
- b. Kehandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan (Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003: 27).

Dalam Keputusan Menteri Pelayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, menyebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip yaitu kesederhanaan (prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan), kejelasan (kejelasan mencakup dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan, unit kerja yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, rincian biaya pelayanan dan tata cara penyelenggaraan), kepastian waktu (pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan), akurasi (produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah), keamanan (proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum), tanggung jawab (pimpinan penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan), kelengkapan sarana prasarana (tersedianya sarana dan

prasarana kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika), kemudahan akses (tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau masyarakat), kedisiplinan, kesopanan dan keramahan (pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas) serta kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain).

Dari uraian di atas dapat dikatakan bahwa dalam menilai atau mengukur kualitas jasa dapat menggunakan banyak dimensi pengukuran seperti kinerjanya, keseragaman produk, kesesuaian, kemampuan dalam melayani, kehandalan, daya tanggap, dan sebagainya. Dengan adanya dimensi kualitas pelayanan dapat dijadikan acuan untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan perpustakaan dari beberapa aspek yang ada didalamnya. Salah satunya dapat digunakan untuk mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dan layanan yang diterima serta bagaimana cara melakukan koreksi terhadap layanan tersebut.

4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Agar dapat mewujudkan sistem pelayanan kompetitif yang bermuara pada kepuasan pengguna maka perpustakaan harus meningkatkan kualitas pelayanannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan seperti pendapat Kosasih (2009: 3), yaitu: (1) faktor kesadaran, yaitu faktor yang berfokus pada individu yang melakukan suatu tugas atau pekerjaan, kesadaran pada kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi, konsumen yang ditangani dan

cakupan tugas penting akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam berhubungan dengan orang lain, (2) faktor aturan, faktor ini biasanya memuat hal-hal yang mengikat dan merupakan patokan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan, (3) faktor organisasi, faktor organisasi pelayanan lebih banyak ditekankan kepada pengaturan dan mekanisme kerja yang mampu menghasilkan pelayanan yang memadai, (4) faktor keterampilan dan kemampuan, bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan individu dalam melayani pengguna, (5) faktor sarana pelayanan, bahwa kualitas pelayanan yang tinggi harus didukung oleh sarana pelayanan yang lengkap untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna.

Menurut Atep Adya Barata (2003: 37), kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Dari masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, sebagai berikut.

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumberdaya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.
- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Selanjutnya oleh Groonross dalam Farida Jasfar (2009: 8), mengemukakan kriteria-kriteria yang menentukan kualitas jasa yaitu: (1) *professionalism and skills* (konsumen menghendaki agar penyedia jasa haruslah dapat menguasai masalah yang dihadapinya secara profesional dan terampil), (2) *attitudes and behavior* (konsumen harus merasa yakin bahwa kontak person melayani dan berusaha membantu dalam memecahkan masalah mereka secara spontan dan dengan cara bersahabat), (3) *accesibility and flexibility* (konsumen merasa bahwa penyedia jasa apakah personel, lokasi dimana mereka berada, jam kerja dan sistem operasi dirancang serta dioperasikan sedemikian rupa sehingga konsumen dapat melakukan akses dengan mudah), (4) *reliability and tousterortheness* (konsumen memahami bahwa apapun yang terjadi mereka bisa mempercayakan segala sesuatunya kepada penyedia jasa baik kepada karyawan maupun sistemnya untuk memegang janjinya, (5) *recovery* (konsumen menyadari bahwa apapun kesalahan-kesalahan yang terjadi maupun sesuatu yang tidak diduga dan yang tidak diharapkan terjadi mereka yakin penyedia jasa akan dapat mengatasinya dengan tepat sesuai dengan harapan mereka), (6) *reputation and credibility* (pelanggan percaya bahwa operasi atau cara kerja penyedia jasa informasi dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya).

Dari uraian di atas maka jelas bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain kesadaran, aturan, organisasi, ketrampilan dan kemampuan, serta sarana pelayanan. Selain itu faktor internal dan

eksternal juga menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

F. Kepuasan Pengguna Perpustakaan Perguruan Tinggi

Ukuran keberhasilan dalam penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 28). Sejalan dengan pernyataan tersebut, Engel, et. al. dalam Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003, 102), menyatakan bahwa kepuasan pengguna merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil (*outcome*) tidak memenuhi harapan penggunanya.

Adapun beberapa unsur penting di dalam kualitas yang ditetapkan oleh pelanggan atau pengguna menurut Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (2003: 103), antara lain: (1) pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi (kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan), (2) pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting (pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan), (3) kepuasan pelanggan dijamin dengan menghasilkan produk berkualitas tinggi (kepuasan berimplikasi pada perbaikan terus-menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal). Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi kemajuan

suatu organisasi, disamping untuk menilai kualitas produk atau jasa yang diberikan organisasi tersebut karena kualitas dimulai dari pelanggan.

Dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 mengenai pedoman penyelenggaraan pelayanan mengamanatkan agar setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROOPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, menyatakan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat secara periodik, antara lain : (1) diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, (2) diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, (3) sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil

dan upaya yang perlu dilakukan, (4) diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik, (5) memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan, (6) dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2010: 225).

Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik akan menilai kualitas pelayanan berdasarkan persepsi mereka. Dalam mendefinisikan pelayanan yang berkualitas, ada beberapa karakteristik yang dapat dipergunakan sebagai pedoman sesuai dengan yang telah dianjurkan pemerintah. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KEPMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur minimal yang “relevan, valid dan *reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada dan dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab).

- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa aman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, dalam KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 juga disebutkan bahwa “kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya”. Perguruan tinggi merupakan salah satu lembaga pendidikan formal yang melaksanakan pendidikan tinggi. Dalam hal ini perpustakaan sebagai salah satu sarana penunjang perguruan tinggi, memiliki peran dan fungsi yang penting dalam memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat atau publik yang membutuhkan, khususnya masyarakat yang menjadi bagian dalam perguruan tinggi tersebut. Maka dari itu unsur-unsur yang termuat dalam Indeks Kepuasan Masyarakat juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di perpustakaan termasuk salah satunya adalah pelayanan sirkulasi. Beberapa unsur pelayanan mengenai kepuasan pengguna pada pelayanan sirkulasi perpustakaan yang telah dimodifikasi dan dikembangkan lebih lanjut oleh peneliti dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Prosedur pelayanan sirkulasi, yaitu prosedur untuk mendapatkan pelayanan dengan mudah dan tidak berbelit-belit, misalnya berkaitan dengan kemudahan tahapan pelayanan yang menyangkut prosedur keanggotaan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- b. Persyaratan pelayanan sirkulasi, yaitu kemudahan dalam mengurus persyaratan teknis maupun administrasi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak perpustakaan, misalnya berkaitan dengan persyaratan dalam proses pelayanan kartu anggota, peminjaman, dan pengembalian.
- c. Keadaan bahan pustaka, yaitu kondisi dan kelengkapan koleksi bahan pustaka yang terdapat pada unit pelayanan sirkulasi perpustakaan, misalnya kelengkapan koleksi buku, kerapian susunan buku yang ada di rak, dan kesesuaian penempatan buku dengan label yang ada di rak.
- d. Kejelasan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu kemudahan untuk menemui petugas pelayanan dimana keberadaan dan kepastian petugas dalam melaksanakan tugasnya dapat diketahui dengan jelas oleh pengguna, misalnya petugas mudah untuk ditemui saat pengguna ingin melakukan transaksi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
- e. Kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu petugas taat kepada aturan waktu yang telah ditetapkan sehingga ketika pengguna perpustakaan melakukan suatu transaksi atau meminta bantuan, petugas bisa ditemui sampai dengan waktu yang telah ditetapkan, misalnya petugas sirkulasi selalu siap di tempat jika sewaktu-waktu dibutuhkan pada saat jam kerja dan petugas boleh istirahat jika memang sudah waktunya istirahat.

- f. Tanggung jawab petugas pelayanan sirkulasi, yaitu petugas sirkulasi mempunyai tanggung jawab dalam melakukan kegiatan pelayanan maupun menyelesaikan suatu permasalahan yang dialami pengguna, antara lain ketika pengguna meminta bantuan kepada petugas mengenai keberadaan suatu koleksi atau ketika pengguna mengalami kesulitan menggunakan komputer, maka petugas pelayanan sirkulasi akan membantu dengan senang hati dan berupaya memecahkan masalah yang dialami oleh pengguna tersebut.
- g. Kemampuan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu kemampuan petugas dalam menjawab dan mengatasi permasalahan pengguna, misalnya ketika ada masalah yang berkaitan dengan pengguna maka petugas harus mampu mengatasi masalah tersebut.
- h. Kecepatan pelayanan sirkulasi, yaitu jaminan terhadap proses penyelesaian pelayanan yang dilakukan dengan segera atau dengan kata lain target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan sesuai dengan aturan yang ada, misalnya pelayanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian serta penelusuran suatu koleksi yang tidak perlu menunggu/mengantri terlalu lama.
- i. Keadilan mendapatkan pelayanan sirkulasi, yaitu dalam pelaksanaan pelayanan sirkulasi tidak membeda-bedakan siapa yang membutuhkan pelayanan, petugas tidak membedakan jenis kelamin, golongan atau status pengguna yang dilayani, semua diperlakukan sama sesuai dengan hak yang mereka peroleh.

- j. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan sirkulasi, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam melakukan kegiatan pelayanan sirkulasi, petugas selalu bersikap sopan dan ramah serta saling menghargai pada saat memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan pengguna.
- k. Kewajaran biaya pelayanan sirkulasi, yaitu biaya yang ditentukan untuk menikmati pelayanan yang disediakan masih dalam batas kewajaran dan terjangkau sesuai dengan kemampuan pengguna, misalnya biaya yang harus dikeluarkan untuk pelayanan pembuatan kartu anggota dan pembayaran denda keterlambatan pengembalian bahan pustaka terjangkau dan tidak terlalu membebani pengguna.
- l. Kepastian biaya pada pelayanan sirkulasi, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan, petugas sudah mentaati aturan mengenai pelaksanaan biaya yang harus dikeluarkan pengguna untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang telah ditetapkan tanpa ada penambahan maupun pengurangan biaya yang tidak perlu.
- m. Kepastian jadwal pelayanan sirkulasi, yaitu pelaksanaan jadwal waktu pelayanan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan, misalnya waktu buka maupun tutup pelayanan sirkulasi yang tepat waktu sehingga pengguna dapat memanfaatkan waktu pelayanan yang ada secara maksimal.
- n. Fasilitas pelayanan sirkulasi, yaitu tersedianya berbagai fasilitas pendukung dalam proses pelayanan sirkulasi, misalnya ketersediaan sarana komputer untuk penelusuran koleksi pustaka bagi pengguna dengan jumlah yang memadai serta ketersediaan fasilitas penyejuk ruangan yang cukup.

- o. Kenyamanan lingkungan pelayanan sirkulasi, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan sirkulasi yang bersih dan rapi, serta suasana yang tenang dan tidak berisik sehingga pengguna merasa nyaman berada di lingkungan tersebut.
- p. Keamanan pelayanan sirkulasi, yaitu terjaminnya tingkat keamanan atau kemampuan menjaga keamanan lingkungan pelayanan sirkulasi sehingga timbul rasa aman dari pengguna, misalnya adanya tempat penitipan barang yang memadai dan selalu dijaga oleh petugas yang selalu siap melayani ditempat.

Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sirkulasi perpustakaan dapat dinilai melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi dengan menggunakan unsur-unsur yang telah disesuaikan dengan karakteristik yang ada pada pelayanan sirkulasi perpustakaan.

Dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif perlu ditanyakan kepada pengguna terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan melalui pembagian angket. Kemudian setelah semua data yang diperlukan terkumpul maka nilai IKM bisa dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut.

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{16} = 0,062$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut.

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut.

$$\boxed{IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25}$$

Dari hasil pengolahan data tersebut, maka kinerja pelayanan suatu organisasi publik dapat disimpulkan dalam tabel berikut.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Inteval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.Pan/2/2004

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut.

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata

tertimbang per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,062 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 16 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

G. Penelitian yang Relevan

Penelitian Nur Hastuti (2005) dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah”. Dari hasil analisis skoring penilaian, ke 14 (empat belas) unsur yang diukur ada 1 (satu) unsur yang dikategorikan dalam penilaian tidak baik, sedang 13 unsur lainnya berada dalam penilaian baik. Satu unsur yang dikategorikan tidak baik tersebut adalah unsur prosedur pelayanan. Nilai indeks untuk pelayanan di Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah 2,82. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 maka hasilnya adalah 70,5. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di Kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah B. Itu berarti bahwa kinerja pelayanan kantor Perpustakaan Daerah Propinsi Jawa Tengah adalah Baik

Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan UPT. Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta”, oleh Eko Hasto Nugroho (2008). Hasil penelitian terhadap kepuasan 17 unsur pelayanan menunjukkan bahwa terdapat 3 unsur pelayanan yang menimbulkan ketidakpuasan pengguna perpustakaan yaitu fasilitas pelayanan, variasi pelayanan, serta keadaan bahan pustaka atau koleksi. Sedangkan Angka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan UPT.

Perpustakaan Universitas Sebelas Maret Surakarta adalah 68,89. Sesuai dengan KEP/25/M.PAN/2/2004, kualitas pelayanan UPT.Perpustakaan Universitas Sebelas Maret berada pada interval 62,51 – 81,25, sehingga kualitas pelayanan berada pada tingkat “B”. Dengan demikian kinerja pelayanan UPT.Perpustakaan Universitas Sebelas Maret termasuk dalam kategori Baik.

Penelitian yang berjudul “Studi Tentang Pelayanan Sirkulasi Di UPT Perpustakaan Unit II Universitas Ahmad DahlanYogyakarta”, oleh Isti Nurdiyati (2010). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Unit II UAD sudah baik, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu mengenai ketanggapan petugas terhadap kesulitan yang dialami pemustaka yang masih kurang, pustakawan diharapkan segera menindak lanjuti setiap keluhan yang diberikan oleh pengguna, perhatian petugas terhadap pertanyaan yang diajukan dan berusaha memberikan jawaban yang sesuai dengan keinginan mereka. Dalam hal sanksi, banyak pemustaka yang melanggar proses pengembalian sehingga menimbulkan adanya penarikan denda.

H. Kerangka Berpikir

Perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran yang sangat penting sebagai sarana penunjang program kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi, yang mempunyai tugas pokok secara operasional dalam bidang pelayanan informasi. UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta sebagai salah satu bentuk perpustakaan perguruan tinggi juga dituntut untuk turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah,

merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Pelayanan perpustakaan merupakan titik sentral kegiatan perpustakaan, karena pada bagian pelayanan inilah berlangsungnya hubungan antara pengguna dan penyedia jasa. Salah satu jasa perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan adalah pelayanan sirkulasi. Kegiatan pelayanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian ini yang paling sering digunakan pengguna atau berhubungan dengan pengguna. Mengingat pentingnya pelayanan sirkulasi pada sebuah perpustakaan maka pelayanan sirkulasi haruslah berkualitas. Ukuran kualitas pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dapat dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanannya, maka perlu diketahui sampai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta dengan menggunakan metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi yang terdiri dari 16 unsur pelayanan. Penentuan unsur tersebut merupakan pengembangan dari KEPMENPAN Nomor 25/M.PAN/2/2004. Semakin tinggi nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta maka semakin tinggi pula kualitasnya, demikian juga sebaliknya.