

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN SIRKULASI DI DINAS KEARSIPAN DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN PESISIR SELATAN

Mifthahul Jannah¹, Elva Rahmah²
Program Studi Informasi, Perpustakaan dan Kearsipan
FBS Universitas Negeri Padang
Email: mjanah2846@gmail.com

Abstract

The purpose of this study to determine how the perception of liustors to the attitude of librarians in providing services in the Library Service and Library Archives South Coast District. Data were collected by distributing questionnaires to library visitors. Samples taken as many as 41 respondents. The result of questionnaire was prepared by recapitulation of research result. Based on the results of the study concluded as follows: 1) In the process of membership registration, as many as 69% agreed about the fast in the process of registration 2) In the circulation process there, as many as 80% agreed about easy in doing the circulation . 3) In the librarian's attitude to give service 58% states do not agree mengalam librarian assist in the process of searching collection at Department Archives and Library of Pesisir Selatan Regency.

Keywords: *attitude, librarian, perception, reader.*

A. Pendahuluan

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat serta kebutuhan akan informasi yang semakin tinggi mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat. Salah satu sarana untuk mengakses informasi adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Perpustakaan sebagai pusat informasi, semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian pemustaka. Tingginya minat pemustaka untuk datang ke perpustakaan tentu didukung oleh layanan dan banyaknya literatur yang ada. Perpustakaan umum harusnya memiliki dua komponen tersebut karena masih ada perpustakaan yang belum sempurna dalam hal tersebut. Salah satunya dalam hal layanan, yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi di perpustakaan bisa dikatakan sebagai ujung tombak kegiatan pelayanan pengguna di perpustakaan, karena layanan sirkulasi merupakan area layanan yang sangat banyak berinteraksi dengan pemustaka. Aktivitas layanan sirkulasi menyangkut masalah citra sebuah perpustakaan. Baik

¹ Mahasiswa penulis Makalah Prodi Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan untuk wisuda periode September 2017.

² Pembimbing, dosen FBS Universitas Negeri Padang.

buruknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka.

Layanan sirkulasi bertujuan untuk mengatur arus kegiatan transaksi peminjaman dan pengembalian dengan memperlancar dan mempermudah proses peminjaman koleksi baik untuk dibawa pulang, maupun keperluan lainnya. Proses tersebut melalui penyelesaian administrasi dengan pencatatan data buku terlebih dahulu. Dengan adanya tujuan pelayanan sirkulasi maka pemakaian koleksi dapat dilakukan secara efektif. Pengawasan terhadap bahan pustaka akan mudah dilakukan dan koleksi perpustakaan akan terjaga karena diketahui siapa peminjam koleksi dan waktu pengembalian yang jelas serta pelanggaran dapat diketahui dengan segera. Untuk dapat melaksanakan kegiatan perpustakaan maka harus disesuaikan fungsi dan masing-masing petugas pelayanan sirkulasi. Fungsi dan tugas pelayanan sirkulasi sangat penting karena dapat membantu pengguna perpustakaan memperoleh bahan pustaka dan dapat melindungi bahan pustaka.

Keberhasilan dari sebuah perpustakaan salah satunya dapat diukur dengan melihat seberapa jauh layanan sirkulasi pada perpustakaan tersebut. Salah satunya dilihat dari aspek pustakawan, terutama sikap. Dalam melayani pemustaka, pustakawan hendaknya bersikap baik dan sopan serta menghargai pemustaka. Kesan yang ditimbulkan akibat dari sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan dapat membuat citra pustakawan menjadi kurang baik, dan hal itu dapat berpengaruh pada nama baik perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan yang baik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk.

Kotler dalam Jafar (2000:48) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengunjung perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Akan tetapi, hasil wawancara penulis dengan Angga pemustaka di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan menyatakan bahwa layanan yang diberikan sudah cukup baik, akan tetapi pustakawan tidak menawarkan bantuan untuk menolong pemustaka dalam pencarian koleksi. Sejalan dengan Angga, Nia menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan sudah cukup baik, pustakawan disini ramah dalam melayani pemustaka. Akan tetapi pustakawan tidak membantu pemustaka dalam pencarian koleksi.

Menurut Suwarno (2009:6) persepsi merupakan suatu proses diterimanya rangsangan berupa objek, kualitas hubungan antar gejala, maupun peristiwa sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti. Menurut Walgito (1978:53) persepsi merupakan proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses diterimanya rangsangan oleh individu melalui alat penerima yaitu alat indera.

Menurut Walgito (2000:54) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu objek, diantaranya yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang mempengaruhi individu bersumber dari dirinya sendiri dan faktor eksternal (faktor yang mempengaruhi dari luar) atau disebut juga dengan faktor lingkungan dimana persepsi itu berlangsung.

Menurut Suwarno (2009:56) proses persepsi meliputi suatu interaksi suatu interaksi yang sulit kegiatan pengidentifikasian, penyusunan, dan penganalisaan. Persepsi sangat bergantung pada penginderaan data, dengan kata lain proses persepsi dapat menambah atau mengurangi kejadian yang nyata yang diindera seseorang tergantung pada informasi yang diterimanya.

Menurut Suwarno (2011:37) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Menurut Prastowo (2012:251) ada dua sistem layanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Sistem layanan terbuka, perpustakaan memberikan kebebasan kepada pengunjungnya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleksi yang diinginkannya dari rak. Sistem layanan tertutup, layanan tertutup memiliki arti boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkannya di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan.

Tujuan penelitian adalah: 1) Untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap proses pendaftaran keanggotaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan; 2) Untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap proses sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan; 3) Untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawana dalam memberikan layanan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang merupakan penelitian pengumpulan data, penafsiran terhadap data, dan penampilan hasilnya (Arikunto, 2006:12). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Nazir (2005:54) metode deskriptif bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Teknik pengumpulan data dalam makalah ini adalah dengan kuesioner. Kuesioner adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan pertanyaan kepada responden. Jenis kuesioner yang dilakukan dalam pengambilan data yaitu kuesioner tertutup yang mana responden tidak mempunyai kesempatan lain dalam memberikan jawabannya selain jawaban yang telah berada didalam daftar pertanyaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir selatan yang berjumlah 70 orang dan sampel yang diambil sebanyak 41 responden.

C. Pembahasan

Penelitian ini tentang persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan. Data diperoleh dari penyebaran kuesioner dengan responden yang merupakan pengunjung perpustakaan di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan. Jumlah keseluruhan pertanyaan 15 butir dan kuesioner di sebarakan kepada 41 (empat puluh satu) responden dengan hasil pembahasan sebagai berikut:

Proses pendaftaran keanggotaan, mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah, persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan, pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru dan tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan. Dari hasil penelitian mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah sebanyak 15 responden (37%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (51%) menyatakan setuju, sebanyak 5 responden (12%) mengatakan tidak setuju. Mengenai persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan Sebanyak 27 responden (67%) menyatakan setuju, 11 responden (27%) menyatakan sangat setuju dan 3 responden (7%) menyatakan tidak setuju. Pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru sebanyak 25 responden (61%) menyatakan setuju mengenai pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru, sebanyak 10 responden (24%) menyatakan sangat setuju dan sebanyak 6 responden (15%) menyatakan tidak setuju. Tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan Sebanyak 28 responden (69%) menyatakan setuju, 12 responden (29%) menyatakan sangat setuju dan 1 responden (2%) menyatakan tidak setuju mengenai tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan.

Dapat disimpulkan bahwa dalam proses keanggotaan mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah sebagian besar responden (51%) setuju. Mengenai persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan sebagian besar responden (67%) menyatakan setuju. Mengenai Pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru sebagian besar responden (61%) menyatakan setuju. Tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan sebagian besar responden (69%) menyatakan setuju.

Proses Sirkulasi mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit, jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan, prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit, mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman perpanjangan atau pengembalian koleksi, mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman, perpanjangan atau pengembalian koleksi dan sanksi pelanggaran tidak memberatkan. Dari hasil penelitian mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit menyatakan bahwa 28 responden (68%) menyatakan setuju dan 13 responden (32%) menyatakan sangat setuju. Mengenai jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan sebanyak 29 responden (71%) menyatakan setuju, 9 responden

(22%) menyatakan sangat setuju dan 3 responden (7%) menyatakan tidak setuju. Mengenai prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebanyak 33 responden (80%) menyatakan setuju, sebanyak 8 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Mengenai mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman perpanjangan atau pengembalian koleksi sebanyak 28 responden (68%) menyatakan setuju, 10 responden (24%) menyatakan sangat setuju, tetapi ada 3 responden (8%) menyatakan tidak setuju. Mengenai mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman, perpanjangan atau pengembalian koleksi sebanyak 33 responden (80%) menyatakan setuju, 6 responden (15%) menyatakan sangat setuju dan 2 responden (5%) menyatakan tidak setuju. Mengenai sanksi pelanggaran tidak memberatkan sebanyak 28 responden (68%) menyatakan sangat setuju, 12 responden (29%) menyatakan setuju dan 1 responden (3%) menyatakan tidak setuju mengenai sanksi pelanggaran tidak memberatkan.

Dapat disimpulkan bahwa dalam proses sirkulasi mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebagian besar responden (68%) menyatakan setuju. Mengenai jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan sebagian besar responden (71%) menyatakan setuju. Mengenai prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebagian besar responden (80%) menyatakan setuju. Mengenai mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman perpanjangan atau pengembalian koleksi sebagian besar responden (68%) menyatakan setuju. Mengenai mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman, perpanjangan atau pengembalian koleksi sebagian besar responden (80%) menyatakan setuju. Mengenai sanksi pelanggaran tidak memberatkan sebagian besar responden (68%) menyatakan sangat setuju.

Layanan yang diberikan oleh pustakawan mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan, pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani, pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas, pustakawan selalu membantu mencari koleksi yang dibutuhkan pemustaka, pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif. Dari hasil penelitian mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan sebanyak 22 responden (54%) menyatakan setuju, 6 responden (15%) menyatakan sangat setuju, tetapi 13 responden (31%) menyatakan tidak setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani sebanyak 33 responden (80%) menyatakan setuju dan 8 responden (20%) menyatakan sangat setuju. Mengenai pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas sebanyak 34 responden (83%) menyatakan setuju dan 7 responden (17%) menyatakan sangat setuju. Mengenai pustakawan selalu membantu dalam pencarian koleksi sebanyak 24 responden (58%) menyatakan tidak setuju, akan tetapi 11 responden (27%) menyatakan setuju dan 6 responden (15%) menyatakan sangat setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif sebanyak 31 responden (76%) menyatakan setuju dan 10 responden (24%) menyatakan sangat setuju.

Dapat disimpulkan bahwa mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan sebagian besar responden (54%) menyatakan

setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani sebagian besar responden (80%) menyatakan setuju. Mengenai pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas sebagian besar responden (83%) menyatakan setuju. Mengenai pustakawan selalu membantu dalam pencarian koleksi sebagian besar responden (58%) menyatakan tidak setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif sebagian besar responden (76%) menyatakan setuju.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut : *Pertama*, dalam proses pendaftaran anggota, sebagian besar (51%) responden mengatakan setuju mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah, sebagian besar (67%) mengatakan setuju mengenai persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan, sebagian besar (61%) responden menyatakan setuju mengenai pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat anda melakukan pendaftaran sebagai anggota baru, sebagian besar (69%) responden menyatakan setuju mengenai tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota.

Kedua, dalam proses sirkulasi, sebagian besar (68%) responden menyatakan setuju mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit, sebagian besar (71%) responden menyatakan setuju mengenai jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan, sebagian besar (80%) responden menyatakan setuju mengenai prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit, sebagian besar (68%) menyatakan setuju mengenai mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman, perpanjangan atau pengembalian koleksi, sebagian besar (80%) menyatakan setuju mengenai merasakan kemudahan saat melakukan pengembalian buku dan bahan koleksi, sebagian besar (68%) menyatakan sangat setuju mengenai sanksi pelanggaran tidak memberatkan.

Ketiga, sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan, sebagian besar (64%) menyatakan setuju mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan, sebagian besar (80%) menyatakan setuju pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani, sebagian besar (83%) menyatakan setuju mengenai pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas, sebagian besar (58%) menyatakan tidak setuju mengenai pustakawan selalu membantu mencari koleksi yang dibutuhkan pemustaka, dan sebagian besar (76%) menyatakan setuju mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif.

Berdasarkan simpulan di atas dapat disarankan sebagai berikut: 1) pimpinan perpustakaan hendaknya memberikan pelatihan tentang kepustakawanan kepada pustakawan, agar dapat memberikan kinerja yang baik kepada atasan dan terhadap layanan yang diberikan; 2) pustakawan harus lebih proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta pemustaka, agar terciptanya pelayanan terhadap pemustaka yang lebih baik.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan makalah penulis dengan pembimbing Elva rahmah, S.Sos.,M.I.Kom.

Daftar Rujukan

- Arikunto S. 2006. *Prosedur Penelitian Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Farida, Jafar. 2005. *Manajemen Jasa: Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Nazir, Moh. 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta: Diva Press.
- Rahayu, lida dkk. 2014. *Layanan Perpustakaan*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Suwarno, Wiji.2011. *Perpustakaan dan Buku : Wacana Penulisan dan Penerbitan*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.
- Walgito, Bimo. 2000. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI.