

Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Universitas Metamedia

Yovianda Safitri

Universitas Negeri Padang

e-mail: yovianasafitri3@gmail.com

Gustina Erlianti

Universitas Negeri Padang

e-mail : gustinaerlianti@fbs.unp.ac.id

Korespondensi penulis : yovianasafitri3@gmail.com

Abstract. The purpose of this study was to describe how the effectiveness of circulation services at Metamedia University Library. The type of research to be used is quantitative research. This research method uses descriptive research methods. The population of this study were Metamedia University students. The sample used in this study was a random sampling sample which amounted to 91 respondents. The results of this study are: First, the reliability indicator obtained an average score of 2.95 is on a very good interval scale, which indicates the existence of reliability that can improve circulation services. Second, the responsibility indicator obtained an average score of 2.32 on the interval scale is not good, which shows the lack of responsibility possessed by circulation officers. Third, the human resources indicator obtained an average score of 2.94 on a good interval scale, which shows that there are good procedures in circulation services. Fourth, the facilities and infrastructure indicator obtained an average score of 1.81 on the interval scale is not good, which shows that the facilities and infrastructure provided by Metamedia University are still not good. Fifth, the accuracy indicator obtained an average score of 1.68 on the interval scale is not good, which shows that the timeliness of circulation services is still not precise and effective. Sixth, the efficiency indicator obtained from an average score of 1.57 is on a very unfavorable interval scale, which shows that the software application provided by the Metamedia University library is not sufficiently able to assist circulation staff. Seventh, the productivity indicator and the services provided obtained from the average score of 3.00 are on the good interval scale, which shows that the productivity and services provided to users have been carried out well. Eighth, the borrowing period indicator obtained from an average score of 2.95 is on a good interval scale, which shows the time of the borrowing period and the number of books borrowed is well done. Based on the results of this study, it can be concluded that the library's perception of circulation services at metamedia university is quite good.

Keywords: Perception, User, Circulation Service, College Library.

Abstrak. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana efektivitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Universitas Metamedia. Jenis penelitian yang akan digunakan adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Metamedia. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampel random sampling yang berjumlah 91 responden. Hasil penelitian ini adalah: Pertama, pada indikator reliabilitas diperoleh skor rata-rata sebesar 2,95 berada pada skala interval sangat baik yang menunjukkan adanya reliabilitas yang dapat meningkatkan pelayanan sirkulasi. Kedua, indikator tanggung jawab memperoleh skor rata-rata sebesar 2,32 pada skala interval kurang baik yang menunjukkan kurangnya tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas sirkulasi. Ketiga, indikator sumber daya manusia memperoleh skor rata-rata sebesar 2,94 pada skala interval baik yang menunjukkan bahwa terdapat prosedur yang baik dalam sirkulasi pelayanan. Keempat, indikator sarana dan prasarana memperoleh skor rata-rata sebesar 1,81 pada skala interval kurang baik yang menunjukkan bahwa sarana dan prasarana yang disediakan Universitas Metamedia masih kurang baik. Kelima, indikator akurasi memperoleh skor rata-rata sebesar 1,68 pada skala interval kurang baik yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu pelayanan sirkulasi masih belum tepat dan efektif. Keenam, indikator efisiensi yang diperoleh dari skor rata-rata sebesar 1,57 berada pada skala interval sangat kurang baik yang menunjukkan bahwa aplikasi perangkat lunak yang disediakan perpustakaan Universitas Metamedia kurang mampu membantu staf sirkulasi. Ketujuh, indikator produktivitas dan pelayanan yang diberikan diperoleh dari skor rata-rata 3,00 berada pada skala interval baik yang menunjukkan bahwa produktivitas dan pelayanan yang diberikan kepada pengguna telah terlaksana dengan baik. Kedelapan, indikator jangka waktu peminjaman yang diperoleh dari skor rata-rata sebesar 2,95 berada pada skala interval baik yang menunjukkan waktu jangka waktu peminjaman dan jumlah buku yang dipinjam sudah selesai dengan baik.

Received Januari 30, 2024; Accepted Februari 24, 2024; Published Februari 29, 2024

* Yovianda Safitri, yovianasafitri3@gmail.com

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa persepsi perpustakaan terhadap layanan sirkulasi di universitas metamedia cukup baik.

Kata Kunci: Persepsi, Pengguna, Layanan Sirkulasi, Perpustakaan Perguruan Tinggi.

PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi terbentuknya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan dapat dikatakan sebagai jantung bagi kehidupan aktivitas akademik, karena dengan adanya perpustakaan dapat diperoleh data atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan (Cholilah, 2013).

Pada dasarnya perpustakaan bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka. Semua layanan yang ada di perpustakaan di manfaatkan oleh pemustaka. Jadi sebuah perpustakaan tidak akan bisa berjalan tanpa adanya pemustaka, kepuasan pemustaka tergantung dari layanan yang diperoleh pemustaka di perpustakaan.

Salah satu layanan yang ada pada perpustakaan dalam melakukan peminjaman dan pengembalian terhadap pemustaka adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan dengan pengguna perpustakaan. Layanan ini bertujuan untuk mempercepat dan mempermudah proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan bahan pustaka, sehingga para pemustaka dapat memanfaatkan koleksi yang dibutuhkan semaksimal mungkin. Aktivitas bagian sirkulasi ini nantinya akan berkembang menjadi citra perpustakaan. Baik tidaknya perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi yang diberikan kepada pemustaka.

Dengan adanya layanan sirkulasi, maka semua informasi yang di miliki oleh perpustakaan akan mudah diketahui keberadaannya. Tanpa adanya layanan sirkulasi di perpustakaan, maka keberadaan koleksi perpustakaan tidak akan jelas. Oleh karena itu akan menyulitkan pustakawan dalam menginformasikan koleksi apa saja yang ada kepada pengunjung perpustakaan. Menciptakan layanan sirkulasi membutuhkan cara dan metode tertentu sesuai dengan kondisi perpustakaan, serta pelayanan harus sistematis agar mudah dalam proses pelaksanaannya guna untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengunjung perpustakaan.

Persepsi pemustaka merupakan suatu tanggapan atau penilaian secara langsung dari sesuatu yang dilihat, dirasakan, dan didengar. Persepsi dapat diartikan suatu proses membuat suatu penilaian atau membangun kesan-kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di

dalam penginderaan seseorang dalam memberikan makna bagi suatu lingkungan perpustakaan dan persepsi memberikan manfaat kepada perpustakaan agar mengetahui tanggapan dari pemustaka bagaimana layanan sirkulasi yang diterapkan oleh Perpustakaan Universitas Metamedia.

Berdasarkan observasi yang peneliti lakukan di Perpustakaan Universitas Metamedia ternyata dalam layanan sirkulasi mereka menggunakan dua metode. Dua metode tersebut adalah metode manual untuk peminjaman bahan pustaka dan metode elektronik (menggunakan aplikasi E-Library) untuk pengembalian bahan pustaka. Dalam mengaplikasikan dua metode tersebut, ditemukan beberapa kendala sebagai berikut: Pertama terjadinya ketidaksinkronan antara data mahasiswa yang melakukan peminjaman bahan pustaka dengan data mahasiswa yang melakukan pengembalian bahan pustaka pada bulan November tahun 2021. Kedua, pada aplikasi sering mengalami gangguan atau eror pada saat proses pengembalian bahan pustaka. Maka dari itu proses pengembalian bahan pustaka di lakukan dengan memakai jalan alternatif untuk sementara waktu menggunakan buku besar.

Berdasarkan permasalahan di atas peneliti tertarik melakukan penelitian yang berjudul “Persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi pada perpustakaan universitas metamedia”.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deksriptif kuantitatif dengan cara mengambil langsung data ke lapangan. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Metamedia. Teknik pengambilan sampel menggunakan simple random sampling dengan jumlah sampel sebanyak 91 responden. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penelitian adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada mahasiswa Universitas Metamedia. Variabel penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah indikator-indikator layanan sirkulasi yaitu: kehandalan, tanggung jawab, sumber daya manusia, sarana dan prasarana, ketepatan, efisien, produktivitas dan layanan yang diberikan dan masa pinjam.

Tabel 1. Rancangan Kuesioner

Layanan Sirkulasi	No Pernyataan	Pernyataan
Kehandalan	1	Petugas sirkulasi memberikan layanan yang maksimal dalam proses peminjaman bahan pustaka.
	2	Petugas sirkulasi memberikan layanan yang maksimal dalam proses pengembalian bahan pustaka.
	3	Petugas sirkulasi memberikan layanan yang maksimal dalam proses perpanjangan bahan pustaka.
Tanggung Jawab	4	Petugas sirkulasi tanggung jawab dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
	5	Petugas sirkulasi tanggap dalam memberkan bantuan mencari informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.
Sumber Daya Manusia	6	Saya merasa petugas sirkulasi menguasai tata cara dalam melayani proses peminjaman bahan pustaka dengan baik dan benar.
	7	Saya merasa petugas sirkulasi menguasai tata cara dalam melayani proses pengembalian bahan pustaka dengan baik dan benar.
	8	Saya merasa petugas sirkulasi menguasai tata cara dalam melayani proses perpanjangan bahan pustaka dengan baik dan benar.
Sarana dan Prasarana	9	Saya merasa tidak terganggu dengan dual sistem yang digunakan pada layanan sirkulasi.
	10	Saya merasa bahwa dual sistem yang digunakan di layanan sirkulasi akan membantu pelayanan jika terjadi kendala atau gangguan.
	11	Jika aplikasi mengalami masalah dan petugas sirkulasi memakai jalan alternatif untuk proses pengembalian bahan pustaka menggunakan buku besar
	12	Kualitas software yang digunakan pada perpustakaan Universitas Metamedia sudah berjalan dengan baik.
Ketepatan	13	Ketepatan aplikasi dapat diandalkan dalam kelancaran proses pengembalian bahan pustaka.
	14	Ketepatan penggunaan aplikasi software dalam proses pengembalian bahan pustaka sudah berjalan dengan baik.
	15	Adanya kejelasan dan kepastian waktu peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.
Efisien	16	Dengan adanya aplikasi software proses pengembalian bahan pustaka dilayanan sirkulasi menjadi lebih efektif dan efisien sehingga membuat pemustaka tidak menunggu terlalu lama.
	17	Aplikasi software dapat membantu pekerjaan petugas sirkulasi lebih efisien.
Produktivitas dan Layanan yang diberikan	18	Saya merasa segala macam bentuk sanksi dan auan yang berlaku di perpustakaan sudah berjalan dengan baik.
	19	Saya merasa membuat kartu anggota perpustakaan sudah cepat dan akurat.
	20	Ketepatan jam layanan pada Perpustakaan Universitas Metamedia sudah berjalan dengan baik
	21	Petugas sirkulasi selalu bersikap disiplin dan tepat waktu.
	22	Saya merasa layanan yang diberikan oleh petugas sirkulasi sudah termasuk dalam layanan prima.
	23	Pustakawan melakukan pendekatan dengan pemustaka misalnya dengan senyum, salam dan sapa.
	24	Pustakawan pada layanan sirkulasi ramah dalam melayani pemustaka yang meminjam maupun mengembalikan koleksi di perpustakaan.
	25	Layanan perpustakaan sudah cukup memadai.
Masa Pinjam	26	Saya merasa masa peminjaman bahan pustaka cukup lama.
	27	Saya merasa jumlah bahan pustaka yang boleh dipinjamkan pada Perpustakaan Universitas Metamedia sebanyak 3 item.

Analisis data yang dilakukan dengan menggunakan teknik analisis deksriptif dengan rentang presentase melalui skala likert dengan gradasi yaitu sangat setuju dengan skor 4, setuju dengan skor 3, kurang setuju dengan skor 2 dan tidak setuju dengan skor 1. Pengujian instrument mengguakan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas menggunakan korelasi product moment pearson yaitu mengkorelasikan setiap skor butir dengan skor total. Apabila korelasi sama atau lebih dari 0,05 maka 5 butir pernyataan dinyatakan valid. Penelitian ini semua pernyataan pada instrument sudah dianggap valid karena memiliki parameternya.

Selanjutnya, pengujian reliabilitas menggunakan teknik Cronbach Alpha, jika nilai koefisien reliabilitas pada angka koefisien 0,6 maka dianggap tidak reliable karena telah dinyatakan oleh Mathar (2013). Instrumen penelitian pada kuesioner ini dikatakan reliable karena nilai reliabilitasnya 0,914.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada tanggal 21 November kepada mahasiswa Universitas Metamedia. Hasil uji validitas terhadap item pernyataan kuesioner berjumlah 27 butir pernyataan yang dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, untuk menentukan efektivitas layanan sirkulasi pada Perpustakaan Universitas Metamedia, maka peneliti membuat penilaian dari sangat baik sampai buruk, seperti yang tertera pada tabel 2.

Tabel 2 Skala Tingkat Efektivitas Layanan Sirkulasi

Level	Skor	Level Persepsi
1	1,00 – 1,75	Buruk
2	1,76 – 2,51	Cukup Buruk
3	2,52 – 3,27	Baik
4	3,28 – 4,03	Sangat Baik

Berdasarkan hasil penelitian, persepsi responden terhadap indikator pertama yaitu kehandalan. Jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk ketiga pernyataan yang telah diisi, maka kehandalan menempati angka 2,95 yang bisa disimpulkan berada pada level 3 yang dikategorikan baik, yang menunjukkan pelayanan pada bagian sirkulasi Perpustakaan Universitas Metamedia sudah dilakukan dengan baik. Selain itu pada indikator kedua yaitu tanggung jawab jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk 2 pernyataan yang telah diisi, maka tanggung jawab menempati angka 2,32 yang berada pada level 2 yang dikategorikan cukup buruk, yang menunjukkan kurang adanya tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas sirkulasi. Indikator ketiga yaitu sumber daya manusia, jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk ketiga pernyataan yang telah diisi, maka sumber daya manusia menempati angka 2,94 yang bisa disimpulkan berada pada level 3 yang dikategorikan baik, yang menunjukkan adanya tata cara dalam pelayanan proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Indikator keempat yaitu sarana dan prasarana, jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk keempat pernyataan yang telah diisi, maka sarana dan prasarana menempati angka 1,81 yang bisa disimpulkan berada pada level 2 yang dikategorikan cukup buruk, yang menunjukkan sarana dan prasarana yang diberikan oleh perpustakaan universitas metamedia terhadap pelayanan perpustakaan terbilang kurang baik.

Indikator kelima yaitu ketepatan, jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk ketiga pernyataan yang telah diisi, maka ketepatan menempati angka 1,68 yang bisa disimpulkan berada pada level 1 yang dikategorikan buruk, yang menunjukkan terdapat ketepatan aplikasi software yang digunakan untuk pengembalian bahan pustaka masih kurang efektif. Indikator keenam yaitu efisien, jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk kedua pernyataan yang telah diisi, maka efisien menempati angka 1,57 yang bisa disimpulkan berada pada level 1 yang dikategorikan buruk, yang menunjukkan aplikasi software yang disediakan oleh perpustakaan universitas metamedia belum cukup mampu untuk membantu petugas sirkulasi menjadi lebih efektif dan efisien. Indikator ketujuh yaitu produktivitas dan layanan yang diberikan, jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk 8 pernyataan yang telah diisi, maka menempati angka 3,00 yang berada pada level 3 yang dikategorikan baik, yang menunjukkan bahwa produktivitas dan layanan yang diberikan kepada sudah cukup terlaksana dengan baik. Selanjutnya, indikator ke delapan yaitu masa pinjam, jika dirata-ratakan secara keseluruhan untuk kedua pernyataan yang telah diisi, maka menempati angka 2,95 yang berada pada level 3 yang dikategorikan baik, yang waktu dari masa pinjam dan jumlah buku yang dipinjamkan sudah terlaksana dengan baik .

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data, maka penelitian ini diperoleh hasil bahwa: Pertama, indikator kehandalan diperoleh skor rata-rata 2,95 berada pada skala interval baik yaitu menunjukkan adanya kehandalan yang dapat meningkatkan pelayanan petugas sirkulasi perpustakaan secara maksimal. Kedua, indikator tanggung jawab diperoleh skor rata-rata 2,32 berada pada interval tidak baik yaitu menunjukkan kurang adanya tanggung jawab yang dimiliki oleh petugas sirkulasi. Ketiga, indikator sumber daya manusia diperoleh skor rata-rata 2,94 berada pada interval baik yang menunjukkan adanya tata cara dalam pelayanan proses peminjaman, pengembalian dan perpanjangan buku. Keempat, indikator sarana dan prasarana diperoleh skor rata-rata 1,81 berada pada skala interval tidak baik yang menunjukkan sarana dan prasarana yang diberikan oleh perpustakaan universitas metamedia terhadap pelayanan perpustakaan terbilang kurang baik.

Kelima, indikator ketepatan diperoleh skor rata-rata 1,68 berada pada skala interval tidak baik yang menunjukkan terdapat ketepatan aplikasi software yang digunakan untuk pengembalian bahan pustaka masih kurang efektif. Keenam, indikator efisien diperoleh skor rata-rata 1,57 berada pada skala interval tidak baik yang menunjukkan aplikasi software yang disediakan oleh perpustakaan universitas metamedia belum cukup mampu untuk membantu

petugas sirkulasi menjadi lebih efektif dan efisien. Ketujuh, indikator produktivitas dan layanan yang diberikan diperoleh skor rata-rata 3,00 berada pada skala interval baik yang menunjukkan bahwa produktivitas dan layanan yang diberikan kepada sudah cukup terlaksana dengan baik. Kedelapan, indikator masa pinjam diperoleh skor rata-rata 2,95 berada pada skala interval baik yang menunjukkan waktu dari masa pinjam dan jumlah buku yang dipinjamkan sudah terlaksana dengan baik.

REFERENCES

- Cholilah, Y. (2013). Studi Tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto. (Tugas Akhir). Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Sutarno, N. S. (2005). Kamus perpustakaan dan ilmu informasi. Jakarta: Jala.
- Mathar, M. Q. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif untuk Ilmu Perpustakaan. Makassar: Alauddin University Press
- Jannah, M., & Rahmah, E. (2017). Persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Kabupaten pesisir selatan. Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 6(1), 134-140.
- Golung, A. M., & Londa, J. W. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Gorontalo. Acta Diurna Komunikasi, 4(2).
- Abror, K. (2013). Persepsi pemustaka tentang kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan daerah Kabupaten Sragen (Doctoral dissertation, Ilmu Perpustakaan).
- Yusnidar, P. (2019). Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Mandailingnatal (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).
- Widya, A. N., & Suwarno, W. (2013). Persepsi pemustaka tentang sikap Pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 2(4), 82-96.
- Yanita, F., Permana, A., & Dani, D. E. (2013). Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan: Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan Stikes Widya Husada Semarang. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 2(1), 35-49.
- Amalia, D. R. (2012). Persepsi Pemustaka Pada Layanan Sirkulasi (Umum Atau Dewasa) Di Perpustakaan Daerah Jawa Tengah. Jurnal Ilmu Perpustakaan, 1(1), 119-128.
- Kurniawan. R. (2013). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Penelusuran Informasi Melalui Online Public Acces Catalogue di Sekolah Tinggi Farmasi Yayasan Pharmasi Semarang. Jurnal Ilmu Perpustakaan 2(2), 1-5