

## BAB II

### KERANGKA TEORI

#### A. PERPUSTAKAAN

##### 1. Pengertian Perpustakaan

Perpustakaan berasal dari kata *pustaka*, artinya buku atau kitab. Dalam bahasa Inggris perpustakaan disebut *library*, dalam bahasa Belanda disebut *bibliotheek*. Dari sebutan tersebut pembaca dapat menduga adanya akar kata yang sama. Akar kata *library* adalah *liber* (bahasa Latin) artinya buku, sedangkan akar kata *bibliotheek* adalah *biblos* juga artinya buku (Yunani). Sedangkan bentuk lanjut perkembangan akar kata ini, dalam kehidupan sehari-hari sering dikenal dengan artinya *Alkitab*. Dengan demikian, istilah perpustakaan selalu dikaitkan dengan buku atau dengan kitab. Tidaklah diherankan bila definisi perpustakaanpun selalu mengacu pada buku dengan segala aspeknya. Sebagai contoh, definisi perpustakaan yang muncul dari konsep keterkaitan perpustakaan dengan buku mengatakan bahwa, perpustakaan adalah sebuah ruangan bagian atau subbagian dari sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku, biasanya disimpan menurut tatasusunan tertentu dan digunakan untuk anggota perpustakaan.<sup>15</sup>

Definisi lain mengacu pada kumpulan buku atau akomodasi fisik tempat buku dikumpulsusunkan untuk keperluan bacaan, studi, kenyamanan

---

<sup>15</sup> Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), hal 1

ataupun kesenangan. Jadi dalam ancangan tempat ini, konsep perpustakaan mengacu pada bentuk fisik tempat penyimpanan buku (dalam arti luas) maupun sebagai kumpulan buku yang disusun untuk keperluan pembaca.

Menurut Ibnu Ahmad Saleh perpustakaan adalah tempat pengumpulan pustaka atau kumpulan pustaka yang diatur dan disusun dengan sistem tertentu, sehingga sewaktu-waktu dapat diketemukan dengan mudah dan cepat. Dalam pengertian tersebut dapat pula karya tulis siswa, karangan ataupun nyayian yang dikasetkan. Semua itu dapat di katagorikan sebagai koleksi perpustakaan yang dapat dibaca dan dipinjamkan.<sup>16</sup>

Dalam hal ini bisa disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah tempat, atau ruangan yang digunakan untuk menyimpan berbagai macam pustaka ataupun koleksi, mulai dari daftar buku, majalah, Koran, jurnal, VCD dan berbagai macam koleksi yang digunakan untuk pembelajaran dan pengembangan ilmu pengetahuan dan penelitian.

Dalam sejarah umat manusia, perpustakaan merupakan hasil pikiran manusia yang dituangkan dalam bentuk buku dan perpustakaan berfungsi menyimpan dan menyebarluaskan informasi tentang buku. Hasil fikiran yang dituangkan dalam bentuk buku sering kali diasosiasikan dengan kegiatan belajar. Karena itu, perpustakaan selalu dikaitkan dengan tempat dan kegiatan belajar. Belajar dapat dilakukan dilingkungan sekolah, dirumah maupun diperpustakaan. Dengan adanya berbagai jenis tempat kegiatan belajar itu

---

<sup>16</sup> Ibnu Ahmad Shaleh, *Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: PT hidakarya agung, 1998), hal. 11

maka dalam masyarakatpun tumbuh berbagai jenis perpustakaan untuk menunjang kegiatan belajar. Misalnya perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi dan perpustakaan umum.

Menurut Sutarno sebuah perpustakaan mempunyai ciri-ciri dan persyaratan tertentu.<sup>17</sup> seperti :

1. Tersedianya ruangan/gedung yang diperuntukkan khusus untuk perpustakaan.
2. Adanya koleksi bahan pustaka dan sumber informasi lainnya.
3. Adanya petugas yang menyelenggarakan kegiatan dan melayani pemakai.
4. Adanya komunitas masyarakat pemakai.
5. Adanya sarana dan prasarana yang diperlukan.
6. Diterapkannya suatu sistem dan mekanisme tertentu yang merupakan tata cara, prosedur dan aturan-aturan agar segala sesuatunya berlangsung lancar.

## **2. Tujuan Perpustakaan**

Dalam penjelasan pengertian diatas maka perlu dijelaskan tentang tujuan dari perpustakaan seperti yang di jelaskan oleh Sulistiyo Basuki adalah sebagai berikut:<sup>18</sup>

---

<sup>17</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto,2006), hal. 12

<sup>18</sup> Sulistiyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993),hal 3

- a. *Penyimpanan*, artinya perpustakaan bertugas menyimpan pustaka yang diterimannya. Tujuan ini nyata sekali pada perpustakaan nasional yaitu perpustakaan yang berfungsi sebagai tempat penyimpanan hasil terbitan suatu Negara.
- b. *Penelitian*, artinya perpustakaan menyediakan buku (dalam arti luas) bagi keperluan penelitian. Penelitian ini mencakup penelitian sederhana hingga penelitian rumit, mulai dari penelitian terapan hingga penelitian murni. Untuk melaksanakan fungsi tersebut, perpustakaan bertugas antara lain menyediakan jasa bibliografis, artinya menyusun daftar buku mengenai sebuah subjek atau masalah; menyusun indeks dan abstrak, artinya daftar artikel majalah mengenai suatu subjek, kadangkala disertai dengan sari karangan artikel tersebut; jasa peminjaman artinya perpustakaan meminjamkan buku untuk anggotannya; dan jasa penelusuran, yaitu jasa mencarikan informasi bagi pemakai.
- c. *Informasi*, perpustakaan memberikan informasi mengenai suatu masalah kepada pemakai. Seringkali informasi ini doberikan tanpa diminta bila perpustakaan menganggap informasi tersebut sesuai dengan minat pemakai.
- d. *Pendidikan*, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi mereka yang telah meninggalkan bangku

sekolah. Kalau siswa, pelajar, dan mahasiswa masih dapat menggunakan perpustakaan masing-masing dan pekerja atau karyawan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan khusus, maka perpustakaan umum menyediakannya bagi semua lapisan masyarakat. Bagi wiraswasta, petani, mereka yang putus sekolah, pensiun dan sejenisnya, satu satunya perpustakaan yang terbuka bagi mereka hanyalah perpustakaan umum. Karena itu, perpustakaan umum memegang peran penting dalam pendidikan nonformal sehingga tidak mengherankan bila Unesco (*United nations Educational, scientific, and Cultural Organization*) mengeluarkan manifesto perpustakaan pada tahun 1972. Manifesto tersebut antara lain menyatakan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang terbuka bagi siapa saja tanpa memandang perbedaan usia, asal usul, agama, kepercayaan, ras, warna kulit, dan pekerjaan.

- e. *Cultural*, artinya perpustakaan bertugas meningkatkan nilai budaya dan apresiasi budaya pada kalangan masyarakat melalui penyediaan pustaka. Pustaka ini dijadikan sebagai bahan ajar dan bacaan. Bacaan ini ada yang bersifat serius namun tidak sedikit pula yang bersifat hiburan. Dengan membaca maka masyarakat diperkaya dengan berbagai ilmu pengetahuan. Membaca, terutama membaca untuk tujuan rekreasi, merupakan rekreasi kultural yang mampu menambah

khazanah rohaniah pembaca. Perpustakaan juga bertugas melakukan pameran sesuai dengan peristiwa dan lingkungan budaya tempat perpustakaan berada.

Disamping tujuan umum perpustakaan, pada dasarnya fungsi perpustakaan mengemban dua tugas pokok, yaitu:<sup>19</sup>

1. Tugas ilmiah

Adalah menyimpan dan mengembangkan ilmu pengetahuan/ hasil budaya manusia, agar apa yang telah diperoleh oleh orang-orang terdahulu tidak hilang, supaya dapat dikembangkan dan digunakan oleh generasi lebih lanjut sebagai generasi penerus.

2. Tugas sosial

Bertugas untuk melayani siapa saja yang membutuhkan bahan sebagai sumber dari perpustakaan hal tersebut dapat dilakukan berupa penerangan, petunjuk ataupun penyiapan barang-barang (Bahan-bahan) yang diperlukan.

Peranan perpustakaan dalam kehidupan individu dan masyarakat sangat penting, terlebih lebih individu dan masyarakat yang mau mempergunakan perpustakaan itu. Peranan perpustakaan itu bermacam-macam, dan dapat ditinjau dari berbagai aspek:

---

<sup>19</sup> Ibnu ahmad *Perpustakaan Sekolah* shaleh, hal. 16

1. Ilmu pengetahuan berkembang dari masa kemasa, baik secara vertikal maupun horizontal, sehingga tak seorangpun dewasa ini dapat menguasai semua ilmu yang ada.
2. Kemampuan daya ingat manusia sangat terbatas, hanya terbatas pada hal-hal yang baru saja berlangsung, atau hal yang mengesankan luar biasa tetapi masih menyimpan keterbatasan juga.
3. Orang yang bertugas dalam bidang pendidikan dan penelitian selalu memerlukan bantuan dari buku.
4. Tidak setiap buku yang diperlukan dimiliki seseorang. Oleh karena itu butuh bantuan perpustakaan.

## **B. LAYANAN PERPUSTAKAAN**

### **1. Pengertian layanan Perpustakaan**

Layanan atau *to servis* di sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti: layanan kesehatan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang. Meskipun pada dasarnya suatu layanan mempunyai prinsip-prinsip yang sama atau berdekatan. Prinsip-prinsip layanan itu misalnya: a. sesuai dengan atau untuk kebutuhan masyarakat yang dilayani, b. diusahakan berlangsung cepat, tepat, mudah dan sederhana, c. diciptakan kesan yang menarik dan menyenangkan atau memuaskan

pemakai/atau penerima layanan.<sup>20</sup> Dalam hal ini bisa dijelaskan bahwa Layanan perpustakaan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pengguna dengan tujuan membantu menemukan literatur atau informasi yang dibutuhkan. Dalam upaya mencapai kondisi ideal suatu organisasi untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan (*costumer*) dalam hal ini masyarakat terdapat empat tantangan utama yang harus mampu dikelola dan diantisipasi, yaitu: 1. Misi; apa yang harus dicapai, 2. Kompetisi; bagaimana kita dapat berkompetisi, 3. Kinerja; bagaimana kita dapat menentukan hasil atau manfaat, 4. Perubahan; bagaimana kita bisa mengatasi perubahan? Keempat aspek itu diarahkan untuk suatu tujuan utama, yaitu mencari dan mempertahankan kunci-kunci keunggulan bersaing.<sup>21</sup>

## 2. Asas-asas Layanan

Dalam perpustakaan harus mempunyai kegiatan layanan yang memperhatikan asas layanan sebagai berikut<sup>22</sup>:

2.1.Layanan selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.

2.2.Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.

---

<sup>20</sup> Sutarno NS, *Perpustakaan Dan Masyarakat*. (Jakarta: Sagung Seto,2006), hal.162

<sup>21</sup> *Ibid*, hal 163

<sup>22</sup>Darmono, *Perpustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja* (Jakarta: grafindo, 2007), hal. 166

2.3.Layanan perpustakaan dilandasi dengan tataaturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan, peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.

2.4.Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

### **3. Sistem Layanan**

Tugas-tugas layanan perpustakaan merupakan tugas kelanjutan pengadaan, pengolahan yakni setelah koleksi bahan pustaka selesai diolah. Jika kita membahas tentang layanan perpustakaan ada beberapa sistematika yang harus diperhatikan, yaitu <sup>23</sup>

#### **3.1.Yang melayani**

Pekerjaan melayani pengunjung dan pemakai dilakukan oleh staf layanan perpustakaan. Agar staf bagian layanan tersebut dapat melakukan pekerjaan dengan baik, maka mereka harus disiapkan dengan sebaik-baiknya, persiapan itu meliputi antara lain penampilan fisik dan mental seperti kemampuan, wawasan dan keterampilan teknis administratif dan operasional, menguasai teknis berkomunikasi serta kepribadian, seperti ramah, luwes, dan menarik.

---

<sup>23</sup> Sutarno, *Perpustakaan Sekolah* hal 70

Layanan perpustakaan adalah dalam rangka pemanfaatan koleksi oleh pengguna. Pemberian layanan yang baik adalah yang dapat menimbulkan dan memenuhi kebutuhan, selera, minat, dan keinginan pemakai. Layanan perpustakaan sangat bervariasi, terutama tergantung pada jenis perpustakaan. Berdasarkan pengamatan dan pengalaman, yang paling banyak jenis layanannya adalah perpustakaan umum. Sedangkan perpustakaan yang lain, biasanya memiliki jenis layanan yang agak berbeda, namun intensitasnya mungkin lebih tinggi.

Perpustakaan umum memberikan layanan tanpa membedakan perbedaan umur, tingkat pendidikan, latar belakang sosial, ekonomi, agama, kebudayaan dan lain sebagainya. Perpustakaan umum adalah melayani semua orang tanpa kecuali, atau disebut demokratisasi informasi. Sementara perpustakaan yang lain dapat memberikan layanan yang sesuai dengan jenis kebutuhan perpustakaan dan kebutuhan pemakai serta ketersediaan fasilitas. Dengan penekanan atau fokus pada bidang-bidang tertentu. Misalnya perpustakaan perguruan tinggi melayani para mahasiswa, dosen dan anggota sivitas akademik yang lain.

Layanan perpustakaan pada umumnya bersifat layanan sosial, atau yang bersifat nirlaba, tidak komersial terutama untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum dan perpustakaan sekolah. Pemakai tidak dipungut bayaran. Atau jika dipungut biaya hanya

sekedarnya saja, namun tidak menutup kemungkinan bahwa perpustakaan tidak bebas dari biaya sama-sekali, dan ada perpustakaan-perpustakaan tertentu yang sudah dapat menghasilkan uang dari kegiatan layanan. Misalnya perpustakaan penelitian, dengan layanan jasa fotocopy artikel kilat, artikel terseleksi, dan lain sebagainya. Hal itu tidak berarti, bahwa sebuah perpustakaan sudah dapat berjalan dengan pendapatan yang diperoleh dari penjualan jasa tertentu.

### 3.2. Bentuk Pelayanan

Sebagai salah satu jasa pusat informasi, maka yang dilaksanakan diperpustakaan adalah melayani kebutuhan pemakai, yakni kebutuhan informasi, yang dilengkapi dengan fasilitas pembaca, belajar, meneliti, berkreasi dan pengembangan ilmu pengetahuan. Informasi tersebut dikemas dalam berbagai jenis dan bentuk bahan pustaka seperti buku, monograf, majalah, koran, film, kaset, *compact disk*, dan lain sebagainya. Sumber informasi tersebut diusahakan lengkap. Baik mengenai jenis, subjek, variasi, relatif baru, tersusun teratur, dan mudah dicari. Semua bahan pustaka yang akan dilayankan harus sudah diolah atau diproses, dikemas dan disiapkan sedemikian rupa, sehingga dapat dengan mudah dan cepat dipergunakan oleh pemakainya. Staf perpustakaan yang melayani pemakai tidak sama dengan petugas pelayanan yang lain. Sebab layanan diperpustakaan membutuhkan kemampuan keterampilan, dan

perngalaman, serta penguasaan segala sumber informasi diperpustakaan. Mereka adalah pamong ilmu dan informasi yang harus mampu memberikan bimbingan dan konsultasi jika dibutuhkan.

### 3.3. Yang dilayani

Sedangkan yang menjadi objek layanan adalah pengguna perpustakaan, adapun kelompok pemakai tersebut, adalah yang sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan yang bersangkutan, kecuali perpustakaan umum yang memang harus melayani pemakai dari semua lapisan masyarakat. Bagi masyarakat pemakai yang sudah terbiasa ke perpustakaan, akan dengan sendirinya mengerti bahwa mereka harus pergi ke perpustakaan yang mana bahan koleksi bahan pustakannya sesuai dengan kebutuhan mereka. Sedangkan bagi anggota masyarakat yang belum biasa ke perpustakaan sebaiknya dipandu dalam memilih perpustakaan yang paling tepat dengan keinginannya. Pemakai perpustakaan mempunyai kebutuhan informasi, karakteristik, keinginan, dan latar belakang sosial budaya yang berbeda-beda. Namun semuanya menghendaki dilayani dengan sebaik-baiknya. Untuk itu staf layanan perpustakaan harus pandai-pandai menyesuaikan diri terhadap pengunjung tersebut.

### 3.4. Waktu Pelaksanaan Layanan

Oleh karena layanan perpustakaan untuk memenuhi keinginan masyarakat, maka kapan waktu yang cocok yang sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dan disesuaikan dengan kondisi masyarakatnya. Waktu tersebut, biasanya sesuai dengan hari kerja pegawai pada instansi perpustakaan yang bersangkutan. Misalnya untuk senin-jum'at, dari pukul 08.00-17.00. untuk perpustakaan-perpustakaan tertentu mungkin dapat membuka layanan sore dan malam hari. Selanjutnya untuk perpustakaan tertentu yang lain dapat membuka layanan hari sabtu atau minggu, yang disesuaikan dengan kondisi setempat. Pada prinsipnya semakin banyak waktu bagi pemakai perpustakaan akan semakin baik. Dengan begitu staf layanan perpustakaan pada prinsipnya harus selalu siap setiap saat dan bersedia membantu pemakai atau pengunjung.

### 3.5. Tujuan melaksanakan layanan

Layanan dibuka dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai. Sementara itu informasi yang tersusun diperpustakaan tidak akan ada artinya tanpa ada yang menggunakannya. Layanan perpustakaan ada kaitan erat dengan perlunya keberadaan sebuah perpustakaan tersebut ditengah-tengah lingkungan masyarakatnya. Layanan perpustakaan memang sangatlah perlu untuk dilakukan dalam rangka menyebarluaskan ilmu pengetahuan, informasi, meningkatkan kegemaran dan kebiasaan

membaca masyarakat serta ikut menunjang program membangun masyarakat informasi atau mencerdaskan kehidupan masyarakat.

### 3.6. Cara pelaksanaan layanan

Sedangkan pelaksanaannya diatur dan dilakukan menurut suatu sistem yang telah ditetapkan oleh kepala perpustakaan dan menurut kebijakan, sistem atau ketentuan yang diberlakukan oleh perpustakaan yang bersangkutan. Kebijakan dan sistem layanan itu misalnya: a. terbuka atau tertutup, b. dengan sistem kartu anggota atau tidak, c. bagi umum atau terbatas bagi orang tertentu saja, d. boleh dipinjam keluar perpustakaan atau hanya bisa dibaca ditempat saja, e. harus membayar atau Cuma-Cuma, sarana dan perlengkapan yang diperlukan, dan lain sebagainya. Semua kebijakan layanan harus ditetapkan oleh pimpinan perpustakaan, diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat pemanfaatan sumber informasi yang tersedia.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana

perpustakaan memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemakai. Layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:

- a) Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan yang dikehendaki masyarakat pemakai.
- b) Berlangsung cepat waktu dan tepat sasaran.
- c) Berjalan mudah dan sederhana.
- d) Murah dan ekonomis.
- e) Menarik dan menyenangkan, dan menimbulkan rasa simpati.
- f) Bervariatif.
- g) Mengundang rasa ingin kembali.
- h) Ramah tamah.
- i) Bersifat informatif, membimbing, dan mengarahkan, tetapi tidak bersifat menggurui.
- j) Mengembangkan hal-hal yang baru/ inovatif.
- k) Mampu berkompetisi dengan layanan dibidang yang lain.
- l) Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemakai.

#### **4. Pengukuran Layanan**

Salah satu tujuan dari layanan perpustakaan adalah menginginkan pengguna merasa puas, maka layanan pengguna perpustakaan harus

berkualitas. karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari berbagai aspek antara lain<sup>24</sup>:

#### 4.1.Koleksi

Adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi. Adapun karakteristik koleksi adalah:

4.1.1.Kuantitas berkaitan dengan banyaknya jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan.

4.1.2.Kualitas berkaitan dengan mutu, kemutakhiran, kelengkapan koleksi.

#### 4.2.Fasilitas

Adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlegakapan (meja, kursi, rak, dan sebagainya).

Karakteristik fasilitas yang baik adalah:

4.2.1.Kelengkapan, menyangkut lingkup layanan dan ketersediaan sarana pendukung serta layanan pelengkap lainnya.

4.2.2.Kenyamanan memperoleh layanan, berkaitan dengan lokasi, ruangan, petunjuk, ketersediaan informasi, dan kebersihan.

#### 4.3.Sumber daya manusia

Yaitu petugas yang ada di bagian layanan. Karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah:

---

<sup>24</sup> Rahayuningsih, *Pengelolaan Perpustakaan*. (Yogyakarta: Graha Ilmu,2007),hal 86

4.3.1. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.

4.3.2. Tanggung jawab dalam melayani pengguna perpustakaan

4.3.3. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.

4.3.4. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang berjiwa SMART, yaitu siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan.

#### 4.4. Layanan perpustakaan

Yaitu proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas. Karakteristik layanan yang baik adalah:

4.4.1. Ketepatan waktu layanan, berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.

4.4.2. Akurasi layanan, berkaitan dengan layanan yang meminimalkan kesalahan.

4.4.3. Kemudahan mendapatkan layanan, berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, fasilitas pendukung seperti komputer.

Pembinaan layanan perpustakaan secara singkat dikatakan sebagai layanan prima, yaitu cepat, tepat, mudah, sederhana dan murah serta

memuaskan pemakainya. Sedangkan jenis-jenis layanan perpustakaan akan tergantung pada jenis perpustakaan. Namun yang biasanya mempunyai layanan yang paling banyak/variatif adalah perpustakaan umum, karena selain jenis koleksinya yang sangat banyak, pemakainya juga paling banyak, baik ditinjau dari latar belakang sosial, ekonomi, budaya, pendidikan, kepentingan, maupun jumlahnya. Pada prinsipnya layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang penting untuk disadari oleh pengelola perpustakaan adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan. Dengan demikian, maka petugas dimeja layanan dan informasi semestinya dipersiapkan dengan sebaik-baiknya. Dengan memberikan bekal pengetahuan, keterampilan, pengalaman, kemauan dan sikap perilaku yang simpati.

## **5. Macam-Macam Layanan Perpustakaan**

Menurut Rahayuningsih Layanan yang dikembangkan perpustakaan antara lain:<sup>25</sup>

5.1.Layanan Administrasi, adalah layanan yang menyusun rencana operasional layanan meliputi jenis, sistem, peraturan, tata tertib, kebutuhan biaya, peralatan, tenaga serta penentuan fokus segmen pemakai.

---

<sup>25</sup> *Ibid*, hal 89

- 5.2.Layanan informasi, adalah layanan yang dimaksud dengan layana informasi adalah menyediakan dan memberikan informasi yang diperlukan pemakai. Termasuk didalamnya informasi terbaru/kilat informasi terseleksi. Informasi perpustakaan dipersiapkan dari berbagai sumber yang jelas, diakui keberadaannya, valid, realible, dan faktual sehingga dapat dipercaya dan dapat dipergunakan dengan baik.
- 5.3.Layanan penelitian, Para peneliti yang membutuhkan sumber informasi diperpustakaan dapat dengan mudah dan cepat memperolehnya atas bantuan staf perpustakaan. Karena sumber-sumber tersebut tersedia diperpustakaan dan dilayani dengan baik.
- 5.4.Layanan rekreasi, layanan yang memberikan kesan indah dan bersifat estetika, lananan ini biasanya terdapat di perpustakaan umum juga terdapat di berbagai macam perpustakaan khusus lainnya yang di dalamnya memuat tentang bacaan fiksi, cerita majalah, dan surat kabar. Layanan rekreasi yang paling penting adalah layanan kejiwaan. Karena dengan membaca bahan bacaan tersebut diperpustakaan akan diperoleh rasa senang dan puas.
- 5.5.Layanan sirkulasi, adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman, pengembalian serta penyelesaian administrasinya. Bahan pustaka yang boleh atau dapat dipinjam dibaca diluar perpustakaan pada umumnya adalah koleksi umum (non referensi).

Petugas layanan harus meneliti dan harus mengecek kondisi bahan pustaka yang akan dipinjam atau dikembalikan.

5.6.Layanan referensi, adalah layanan yang hanya dapat diberikan terbatas dipergustakaan. Hal ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, misalnya keterbatasan koleksi, menurut isi dan sifatnya hanya dibaca pada bagian tertentu, tidak semua isinya, pertimbangan keselamatan dan keutuhan koleksi dan untuk kepentingan orang banyak. Layanan rujukan itu merupakan layanan informasi kepada pengguna perpustakaan dalam bentuk cepat atau pemberian bimbingan pemakai sumber rujukan.

5.7.Penelusuran literature, kegiatan mencari atau menentukan kembali semua kepustakaan yang pernah terbit atau pernah ada mengenai suatu bidang tertentu. Atau dalam hal ini bisa di artikan sebagai penelusuran bibliografi pustaka dengan menggunakan katalog.

5.8.Bimbingan pemakai, memberikan panduan atau penjelasan tentang penggunaan perpustakaan kepada pengguna kelompok baru perpustakaan, agar mereka bisa memahami bagaimana cara menggunakan perpustakaan yang sesuai dengan kebutuhannya.

5.9.Analisis kepustakaan, kegiatan membuat karangan atau tulisan baru yang diperleh dengan jalan mengkaji dan mensarikan kepustakaan yang ada tentang suatu bidang tertentu untuk keperluan pengguna perpustakaan

5.10. Statistik layanan, adalah cara yang digunakan untuk melaporkan kondisi perpustakaan kepada pimpinan guna mengetahui perkembangan, kemajuan, kesulitan, kebutuhan, tuntutan ataupun tantangan yang dihadapi dalam rangka memberikan layanan yang cocok dengan permintaan pemakai.

## 6. Indikator layanan

Untuk memperjelas bentuk layanan yang diberikan maka peneliti memberikan beberapa Indikator yang dijadikan tolak ukur pelayanan dalam memberikan kepuasan kepada pengguna perpustakaan.

Tolak ukur layanan jasa yang bisa memberikan kepuasan Menurut Parasuraman, dkk memiliki 5 dimensi pengukuran yaitu :<sup>26</sup>

6.1. *Reliability*, (Keandalan) yaitu kemampuan lembaga untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

6.2. *Responsiveness*, (Daya Tanggap) yaitu kemauan pegawai untuk tanggap membantu para pengguna dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dengan disertai penyampaian jasa yang jelas. Dalam hal ini perusahaan tidak hanya selalu cepat tanggap pada keluhan konsumen yang timbul

---

<sup>26</sup> Tdiptono, fandy dan candra, *Service, quality & satisfaction*, (Yogyakarta:2005),hal 133

karena janji tidak terpenuhi, namun juga cepat tanggap menangkap perubahan yang terjadi dalam pasar, teknologi, peralatan dan perilaku konsumen.

6.3. *Assurance*, (Jaminan), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para staf lembaga untuk menumbuhkan rasa percaya pengguna kepada lembaga. Variabel ini terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (communication), kredibilitas (credibility), keamanan, kompetensi (competence), dan sopan santun (cortecy).

6.4. *Emphaty*, (Empati), yaitu meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen (pengguna). Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna.

6.5. *Tangibles*, (Bukti Fisik ), yaitu kemampuan suatu lembaga dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan, kemampuan sarana dan prasarana fisik lembaga dan lingkungan sekitar adalah bukti fasilitas fisik/gedung, gudang, penampilan karyawan, dan lain senagainya.

## C. LAYANAN SIRKULASI

### 1. Pengertian Layanan Sirkulasi

Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.<sup>27</sup> Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi.<sup>28</sup> Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam. Dalam layanan ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

Layanan sirkulasi merupakan pusat kegiatan perpustakaan . koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan di pergunakan oleh pemakai dengan

---

<sup>27</sup> Lasa. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. (Yogyakarta: Pinus Book Publisher, 2007), hal 1

<sup>28</sup> Rahayuningsih *Pengelolaan Perpustakaan*, hal 95

berbagai aturan pelayanan yang telah ditentukan. Pemakai dapat mencari dan memanfaatkan bahan-bahan yang diinginkan melalui proses pelayanan sirkulasi ini.

Perkembangan-perkembangan dalam dunia perpustakaan dewasa ini terutama berkaitan dengan masalah pelayanan, cenderung bersifat universal bahkan cenderung bersifat integrasi dari pelayanan yang ada. Memang sulit membedakan layanan sirkulasi dengan pelayanan referensi. Namun demikian terdapat beberapa hal yang menonjol yang dikemukakan oleh beberapa ahli perpustakaan tentang unsure-unsur penting dalam pelayanan perpustakaan.

William A katz mengemukakan dalam bukunya yang berjudul *introduction of referen work* bahwa kegiatan yang paling utama dalam perpustakaan yakni pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi. Setiap pelayanan yang diberikan perlu suatu tata tertib agar pelayanan tersebut dapat diselenggarakan dengan sebaik-baiknya. Apabila salah satu dari inti pelayanan ini tidak berjalan sebagaimana mestinya, perpustakaan tidak dapat memberikan layanan yang sesuai dengan tujuan didirikannya perpustakaan.<sup>29</sup> Donal Davidson mengemukakan dalam bukunya yang berjudul *referen servis* terdapat persamaan antara pelayanan referensi dengan pelayanan informasi yang biasa digunakan oleh petugas perpustakaan dalam melayani pemakainya.

---

<sup>29</sup> Wahyudin Sumpeno, *Perpustakaan Masjid, (pembinaan dan Pengembangan,* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1994), hal 123

Dari dua pendapat diatas, terdapat pengertian yang harus diperhatikan. Memang terkadang sulit membedakan pelayanan-pelayanan yang dilakukan oleh petugas perpustakaan . oleh karena itu, perlu dipahami pengertian pokok tentang pelayanan sirkulasi , referensi, informasi, dan pelayanan bimbingan pembaca.

## **2. Sistem Layanan Sirkulasi**

Pada umumnya perpustakaan memiliki dua sistem pelayanan yang memiliki cirri-ciri tertentu . kedua pelayanan ini adalah sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup.<sup>30</sup>

### **2.1.Sistem pelayanan terbuka**

Bagi sistem perpustakaan yang menggunakan sistem pelayanan terbuka, pengunjung atau pengguna dapat secara langsung menemukan dan memperoleh buku-buku yang dibutuhkan pada tempatnya. Pada sistem ini pengunjung atau pemakai boleh masuk keruang-ruang buku untuk melihat, mencari, dan mengambil sendiri bahan pustaka atau peralatan yang dibutuhkan dari rak-rak buku dan lemari peralatan yang tersedia. Kelebihan sistem pelayanan terbuka ini pengunjung atau pemakai bebas memilih sendiri bahan pustaka yang ada pada pembaca untuk memilih, mencari, dan menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan serta memberikan kemudahan

---

<sup>30</sup> Wahyudin Sumpeno, *Perpustakaan Masjid, (pembinaan dan Pengembangan* hal 125

dalam pelayanan. Kelemahan sistem ini, buku-buku yang ada kurang terpelihara dalam penyusunannya karena sering diambil dan dikembalikan sekehendak pemakai, kemungkinan hilang dan kerusakan bahan pustaka sangatlah besar, dan memerlukan petugas perpustakaan yang cukup banyak.

### 2.1.Sistem pelayanan tertutup

Dalam sistem pelayanan tertutup pengunjung atau pemakai tidak dapat secara langsung masuk ke lokasi ruang koleksi perpustakaan sistem ini melarang pengunjung atau pemakai perpustakaan untuk masuk ruang koleksi untuk mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkan. Pengguna yang mau memperoleh buku-buku harus melalui petugas, susunan buku-buku atau peralatan perpustakaan terpelihara dengan baik; kehilangan atau kerusakan koleksi perpustakaan dapat ditekan sekecil mungkin; petugas yang diperlukan sedikit, dan pengambilan dapat dengan segera oleh petugas sesuai dengan permintaan. Kelemahannya, pengunjung atau pengguna perpustakaan tidak memiliki kebebasan untuk mencari dan memilih buku sesuai dengan keinginan ; katalog kurang memberikan stimulus untuk mencari, memilih dan menemukan bahan pustaka sesuai dengan minat dan perhatiannya; permintaan dan pemesanan koleksi perpustakaan sering diulang-ulang, katalog perpustakaan harus lengkap dan mutakhir, memerlukan petugas yang mempunyai pengetahuan dan wawasan yang sangat luas dalam memperoleh bahan informasi yang dibutuhkan.

### 3. Tugas Layanan Sirkulasi

Supaya pekerjaan yang menyangkut kegiatan sirkulasi ini dapat berfungsi secara efektif dan efisien , perlu kiranya petugas perpustakaan memahami tugas-tugas yang harus dilaksanakan. Tugas-tugas yang harus dilaksanakan oleh bagian sirkulasi adalah:<sup>31</sup>

- 3.1. Menyelenggarakan administrasi peminjaman dengan sistem pelayanan yang digunakan.
- 3.2. Menyediakan bahan pustaka yang berguna untuk keperluan penelitian sesuai dengan kebutuhan pemakai perpustakaan.
- 3.3. Menjawab berbagai pertanyaan yang berhubungan dengan bahan pustaka.
- 3.4. Mengadakan pengawasan koleksi perpustakaan.
- 3.5. Menyusun dan mengatur kembali bahan pustaka yang telah digunakan ketempatnya masing-masing.
- 3.6. Membuat laporan seluruh kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan sirkulasi.

Petugas perpustakaan, disamping harus mengerti tentang pengetahuan-pengetahuan diatas, ia juga harus mahir dan terampil melayani pengunjung dan pemakai dengan bersikap sopan, ramah, dan menarik sehingga setiap orang yang berhubungan dengan bagian sirkulasi itu akan

---

<sup>31</sup>*Ibid*, hal 127

merasa puas dan senang, jika petugas perpustakaan berlaku tidak bijaksana, pengaruhnya besar terhadap pandangan umum tentang perpustakaan bersangkutan.

Secara umum yang dimaksud dengan layanan sirkulasi adalah kegiatan yang melayani peminjaman bahan-bahan perpustakaan. Beberapa hal yang menjadi tugas pokok pelayanan sirkulasi adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana perpustakaan dapat melayani kehendak pemakai dengan prosedur yang ringan dan tidak memberatkan kelancaran proses yang diberikan.
- b. Bagaimana bahan-bahan perpustakaan yang dipinjam dapat dikembalikan serta mencegah kerusakan, hilang atau tidak dikembalikan dengan prosedur atau tata tertib tertentu.

Setiap perpustakaan selalu menyelenggarakan kegiatan peminjaman. Untuk kelancaran prosedur administrasi peminjaman bahan pustaka ini, keterangan tentang bahan-bahan pustaka yang dipinjam dan dikembalikan ke perpustakaan harus dicatat dengan ketentuan-ketentuan atau peraturan teknis tertentu. Secara teknis kegiatan ini menyangkut:

- a. Keanggotaan perpustakaan.

Pencatatan keanggotaan perlu dilakukan oleh perpustakaan untuk memudahkan prosedur peminjaman secara administrasi. Prosedur

yang dapat dilakukan untuk menjadi anggota perpustakaan melalui pendaftaran dan permintaan menjadi anggota perpustakaan. Biasanya perpustakaan selalu membuka kesempatan bagi yang berminat menjadi anggota perpustakaan dengan masa keanggotaan yang telah ditentukan, misalnya setahun atau dua tahun.

Sebagai tanda bukti keanggotaan, anggota perpustakaan diberi kartu anggota perpustakaan. Kartu anggota perpustakaan ini diberikan kepada setiap pengguna yang ingin mendaftarkan diri sebagai anggota perpustakaan. Kegunaannya sebagai tanda pengenal bila akan berhubungan dengan petugas perpustakaan untuk melakukan peminjaman buku atau bahan lainnya.

b. Perlengkapan peminjaman buku.

Selain kartu anggota perpustakaan, diperlukan pula suatu perlengkapan registrasi untuk anggota perpustakaan yang harus disimpan atau di-*file* diperpustakaan sebagai data arsip dan alat pengontrol peminjaman koleksi perpustakaan.

Pada kartu registrasi di perlukan kolom-kolom khusus yang berfungsi untuk mencatat buku-buku yang akan dipinjam atau sedang dipinjam. Kegunaan yang dapat diperoleh dari penggunaan kartu registrasi ini diantaranya;

- 1) Sebagai alat untuk mengecek buku-buku yang dipinjam oleh anggota perpustakaan bila terdapat permasalahan dalam pengambilan karena perpindahan atau mengundurkan diri sebagai anggota perpustakaan.
  - 2) Mengetahui sejauh mana bimbingan pembaca yang menggunakan buku-buku dari perpustakaan. Bimbingan ini dilakukan untuk mengetahui tingkat pengetahuan, kecakapan pembaca, dan belajar dari pemakai (anggota perpustakaan) bersangkutan sebagai bahan pertimbangan dalam menyediakan bahan-bahan yang bermanfaat dan menarik serta memberikan bimbingan yang lebih seksama dalam melayani pemakainya.
  - 3) Memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan pemanduan kepada pemakai perpustakaan.
  - 4) Sebagai alat kontrol atau disamping itu sebagai tugas administrasi yang harus dilakukan bila ada pemesanan buku dan pemberian surat peringatan pengembalian buku bagi anggota perpustakaan yang terlambat mengembalikannya kepada petugas.
  - 5) Sebagai alat untuk mencatat perpanjangan waktu peminjaman buku jika anggota perpustakaan membutuhkannya lagi.
- c. Prosedur peminjaman.

Sudah menjadi suatu kewajiban, setiap bahan pustaka yang masuk dan keluar harus dicatat agar terorganisasi dan terawasi dengan sebaik baiknya. Hal ini sangat erat hubungannya dengan pemeliharaan bahan-bahan pustaka agar tidak hilang dan rusak serta memudahkan pemeliharaan. Permasalahan yang harus ditanggulangi oleh perpustakaan dalam menjalankan fungsinya adalah adanya kehilangan dan kerusakan bahan-bahan pustaka memerlukan biaya yang cukup besar. Oleh karena itu, harus diingat bagaimana menyusun dan menggunakan anggaran biaya perpustakaan yang tersedia guna membina koleksi bahan-bahan pustakannya.<sup>32</sup>

Maka untuk itu dalam proses peminjaman petugas peminjaman memeriksa kartu anggota kemudian mengambil serta memeriksa kartu registrasi anggota dalam bak-bak atau laci peminjaman. Pada buku yang akan dipinjam terdapat kartu buku dan kartu peminjaman. Petugas sirkulasi segera mencatat dalam kolom-kolom kartu buku dan kartu peminjaman berupa tanggal peminjaman dan tanggal pengembalian buku yang akan dipinjamkan. Jangan lupa identitas peminjam dicatat dalam kartu registrasi, kemudian kartu buku dicabut dari kantung bukunya lalu di-*file* dalam bak atau laci peminjaman. Pertama, disimpan dibawah tanggal pengembalian . kedua, disusun

---

<sup>32</sup>*Ibid*, hal 128

menurut nama pengarangnya atau dibawah label bukunya. Kartu registrasi anggota segera di-*file* dalam bak-bak atau laci penghimpunan menurut nama peminjamnya. Dengan demikian, selesailah sudah proses atau prosedur peminjaman suatu buku.

Petugas perpustakaan (sirkulasi) harus terampil dan cermat dalam melayani peminjam buku karena mungkin dalam suatu waktu bersamaan harus melayani peminjaman buku lebih dari satu orang dan ini perlu pula perhatian dan pelayanan yang seksama jangan sampai terjadi antrian yang lama karena petugas sirkulasi tidak terampil melakukan proses peminjaman. Layanilah yang terdahulu melakukan peminjaman, kemudian para peminjam baru selanjutnya. Perlu diingat, pelayanan ini merupakan salah-satu tugas yang cukup vital karena menyangkut kenyamanan dan kemudahan yang diberikan perpustakaan dalam memberikan layanan.<sup>33</sup>

Pada waktu meminjamkan bahan-bahan pustaka kepada peminjam/anggota petugas perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut;

- 1) Kartu buku dicabut dari kartu buku
- 2) Kartu registrasi diambil dari bak/laci registrasi.

---

<sup>33</sup> *Ibid*, hal 131

- 3) Mencatat segala sesuatu pada kolom-kolom yang terdapat pada kartu buku, kartu registrasi peminjaman.
- 4) Kartu anggota bersama dengan buku yang dipinjam diserahkan pada peminjamnya.
- 5) Kartu buku dan kartu registrasi dimasukkan kedalam bak/laci peminjaman sebagai bahan pencatatan bila buku akan dikembalikan serta sebagai bahan data peminjaman buku (statistik).

Beberapa cara yang ditempuh dalam menyusun kartu buku, yaitu kartu buku disusun menurut tanggal pengembalian bersama dengan itu disusun menurut label buku atau menurut susunan abjad pengarangnya. Cara penyusunan seperti ini bisa dilakukan dipergustakaan yang jarang melakukan peminjaman. Untuk perpustakaan yang jarang melakukan peminjaman bahan pustakanya, kartu buku disusun menurut susunan abjad pengarangnya. Kartu registrasi dapat disusun menurut nomer anggota.

Selanjutnya, bilamana peminjam mengembalikan buku itu, petugas perpustakaan melakukan beberapa prosedur pengembalian bahan pustaka berikut:<sup>34</sup>

---

<sup>34</sup> *Ibid*, hal 133

- 1) Memeriksa dan mengecek tanggal akhir peminjaman apakah peminjam tepat mengembalikan buku sesuai dengan tanggal yang tertera dalam kartu peminjaman. Jika terlambat, peminjam tersebut didenda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- 2) Kartu buku diambil dalam bak peminjaman dan dimasukkan kedalam kantong buku setelah diadakan pencoretan yang diperlukan pada tanggal penembaliannya.
- 3) Kartu registrasi peminjam diambil dari laci peminjaman kemudian seperti halnya pada kartu buku dilakukan pula pencoretan catatan tentang buku bersangkutan. Setelah itu petugas peminjaman segera mengembalikannya untuk di *-file* pada bak atau laci peminjaman.
- 4) Kartu peminjaman yang ada pada buku dibubuhi pencoretan yang diperluas seperti halnya kedua kartu sebelumnya. Setelah itu, buku disimpan pada rak-rak buku sesuai dengan cara atau sistem yang digunakan.

Pembaca perpustakaan terkadang tidak cukup membaca buku yang dipinjamnya selama batas waktu yang ditentukan atau karena kepentingan lain buku itu masih dibutuhkan. Karena itu, pembaca diberi kesempatan perpanjangan waktu peminjaman atau pembaharuan

peminjaman bahan pustaka. Karena itu, peminjaman dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa prosedur sebagai berikut:<sup>35</sup>

- 1) Menyerahkan bahan pustaka yang dipinjamkan bersamaan dengan kartu anggotanya. Cara ini mempermudah petugas sirkulasi melakukan pencatatan sesuatu yang diperlukan keterangan-keterangan buku tersebut. Lebih penting lagi untuk mengecek keadaan buku apakah sesuai dengan judul buku yang dipinjam, adanya kerusakan, atau hilang.
- 2) Hanya menyerahkan kartu anggota perpustakaan saja tanpa bahan pustaka.
- 3) Tanpa bahan pustaka dan kartu anggota, tetapi hanya memberitahukan melalui surat atau telepon.

Dari ketiga cara tersebut, cara terbaik yang perlu ditempuh adalah cara pertama. Keuntungannya bagi petugas sirkulasi atau peminjam mempermudah pencatatan dan menghilangkan keraguan dalam pencatatannya.

d. Surat peringatan dan peminjaman buku.

Sering ditemui suatu kasus pada proses pelayanan peminjaman ini pembaca lalai atau lupa mengembalikan buku-buku yang

---

<sup>35</sup> *Ibid*, hal 133

dipinjamnya, sehingga pada waktu petugas perpustakaan mengecek buku-buku tersebut tidak ada. Karena itu diperlukan pengiriman surat peringatan kepada peminjam tentang buku-buku itu. Biasanya pemberian surat peringatan/penagihan ini dilakukan beberapa kali bila pemberian surat peringatan/penagihan yang terakhir diabaikan oleh peminjamnya, perpustakaan dapat mengambil tindakan sebagai konsekuensi kalalaiannya itu. Tindakan yang dapat diambil berupa skorsing dalam beberapa waktu tidak diberi kesempatan untuk meminjam buku-buku.

Dalam pembuatan surat peringatan ini perlu dicantumkan beberapa hal tersebut dibawah ini:<sup>36</sup>

- 1) Nama peminjam.
- 2) Nomor anggota perpustakaan.
- 3) Keterangan buku (pengarang, judul label buku).
- 4) Tanggal batas waktu peminjaman.
- 5) Keterangan lain yang perlu dituliskan.

e. Pembuatan Statistik peminjamanbahan pustaka.

Sebagai sarana yang diperlukan untuk mengetahui berapa banyak bahan pustaka yang dipinjam dan digunakan diperpustakaan serta

---

<sup>36</sup> *Ibid*, hal 135

beberapa orang pengunjung yang selalu datang memanfaatkan bahan-bahan pustaka yang tersedia pada jangka waktu tertentu, diperlukan statistik baik untuk peminjaman bahan pustaka maupun untuk pengunjung perpustakaan. Selain untuk mengetahui bahan pustaka dan pengunjung perpustakaan terutama ditunjuk untuk keperluan laporan perpustakaan dan mengetahui jumlah bahan pustaka yang dipinjam, jenis atau golongan bahan pustaka apasaja yang dipinjam setiap hari, minggu, bulan dan tahun. Statistik juga berguna bagi petugas perpustakaan untuk mengetahui bahan-bahan apa saja yang belum ada dalam perpustakaan tetapi sangat dibutuhkan oleh para pengguna perpustakaan, beberapa jumlah judul buku yang hilang dan sudah tidak dapat digunakan lagi sebagai bahan koleksi perpustakaan.

Pembuatan Statistik ini sangat membantu bagi perpustakaan bersangkutan dalam mengukur sejauh mana pelayanan yang dapat diberikan setiap waktunya. Selain itu, perpustakaan juga mengetahui keberadaan bahan koleksi dan kebutuhan yang seharusnya dipenuhi sehubungan dengan fungsinya sebagai sarana pembantu penyelenggaraan pendidikan di daerah yang bersangkutan.

Statistik pengunjung ini harus dibuat sebaik-baiknya sebab dari hasil yang ada akan dibuat bahan pengambilan keputusan lembaga

perpustakaan yang bersangkutan untuk dijadikan dasar dalam membuat perencanaan pengadaan bahan koleksi perpustakaan.

Untuk mengetahui keterangan-keterangan yang berkenaan dengan pembuatan statistik pengunjung dan peminjaman bahan koleksi perpustakaan harus dipahami bahwa beberapa hal menyangkut pelayanan ini perlu pengumpulan data Statistik dengan aspek-aspek berikut:<sup>37</sup>

- 1) Banyaknya pembaca dan peminjam bahan pustaka dirinci menurut susunan golongan/klasifikasinya. Koleksi apasaja yang disediakan dipergustakaan dalam jangka waktu tertentu dan golongan/klasifikasi yang sering digunakan atau digemari oleh pengunjungnya.
- 2) Banyaknya pengunjung dan peminjam bahan koleksi perpustakaan menurut tingkat usia dan jenjang pendidikannya.

Dibawah ini diuraikan secara singkat langkah-langkah yang dapat dilaksanakan oleh petugas perpustakaan dalam mengumpulkan data-data Statistik:

- 1) Setiap pengunjung perpustakaan yang masuk dan akan mempergunakan koleksi harus mengisi buku tamu yang biasa diletakkan didekat pintu masuk.

---

<sup>37</sup> *Ibid*, hal 137

- 2) Menghitung jumlah kartu buku yang disusun menurut label bukunya. Petugas sirkulasi/peminjaman harus mencatat keterangan yang diperlukan dalam kartu-kartu buku itu. Hitung kartu buku itu setelah perpustakaan pada hari itu ditutup.
- 3) Jumlah pembaca adalah jumlah pengunjung dikurangi peminjam. Perhitungan ini dilakukan secara umum untuk mengetahui jumlah pembaca yang ada di perpustakaan.
- 4) Jumlah pengunjung dapat dilihat pada daftar hadir atau buku tamu yang diletakkan di pintu masuk. Janganlah sekali-kali menghitung jumlah pengunjung yang meminjam buku karena terkadang mereka meminjam buku lebih dari satu judul.
- 5) Pengunjung yang melakukan riset dapat dibuktikan dengan melihat surat keterangan yang dibawanya.
- 6) Jumlah bahan pustaka yang dipinjam atau digunakan oleh pengunjung dapat dilihat dari kartu-kartu buku yang ada di dalam laci-laci peminjaman.

Dari hasil pengumpulan data Statistik pengunjung dan peminjaman bahan pustaka, dapat diketahui perkembangan kegiatan yang dilakukan terutama perkembangan pengunjung dan jumlah peminjaman bahan pustaka dalam jangka waktu tertentu. Dari data tersebut dapat diketahui pula sejauh mana terjadi peningkatan atau bahkan penurunan pengunjung

dan peminjaman bahan pustaka sehingga penyelenggara perpustakaan dapat dijadikan pertimbangan dalam meningkatkan perkembangan koleksi dan pelayanannya.<sup>38</sup>

Menurut P. Sumardji, terdapat beberapa tatakerja yang harus diperhatikan dari layanan sirkulasi, yaitu:<sup>39</sup>

1. Tatakerja pelayanan peminjaman buku

Pelayanan peminjaman buku di perpustakaan, pada umumnya dapat dilakukan dengan dua cara pelayanan yaitu, dengan sistem tertutup dan sistem terbuka. Masing-masing dapat dikerjakan dengan urutan-urutan kegiatan seperti berikut:<sup>40</sup>

- a. Sistem tertutup

- 1) Anggota perpustakaan

- a) Memilih/mencari buku yang dikehendaki dengan cara memilih/mencari buku yang dikehendaki oleh anggota perpustakaan. Kartu-kartu katalog yang berfungsi sebagai wakil dari buku yang di gunakan untuk keperluan pelayanan peminjaman buku terutama:

- a.) Kartu katalog pengarang;

---

<sup>38</sup> *Ibid*, hal 138

<sup>39</sup> P. Sumardji, *Pelayanan Perpustakaan*, (Yogyakarta: kanisius, 1995), hal 64

<sup>40</sup> *Ibid*, hal 65

- b.) Kartu katalog judul;
- c.) Kartu katalog subjek.

Karena itu caranya memilih/mencari buku yang dikehendaki oleh anggota perpustakaan, ialah:

- 1) Bila anggota perpustakaan hanya ingat nama pengarang dari buku yang dikehendaki, maka bisa memilih/mencarinya lewat kartu katalog yang tersimpan dan tersusun didalam kotak atau almari katalog pengarang.
  - 2) Bila anggota perpustakaan hanya ingat judul dari buku yang dikehendaki, maka bisa memilih/mencarinya lewat kartu katalog yang tersimpan dan tersusun didalam kotak atau almari katalog judul.
  - 3) Bila anggota perpustakaan tidak ingat nama pengarang ataupun judul dari buku yang dikehendaki, maka bisa memilih/mencarinya lewat kartu katalog yang tersimpan dan tersusun didalam kotak atau almari katalog subjek.
- b) Setelah buku yang dikehendaki ditemukan lewat kartu katalog, maka anggota perpustakaan wajib mengutip *call number* (nomer penempatan) buku yang tercantum pada sudut kiri atas kartu katalog yang bersangkutan untuk dituliskan pada subjek kertas

kecil, dan kemudian memberikannya kepada petugas perpustakaan agar dicarikan atau diambilkan bukunya pada rak-rak.

- c) Menerima buku yang diberikan oleh petugas perpustakaan .
- d) Memeriksa buku tersebut apakah sudah sesuai dengan yang sudah dikehendaki. Jika sudah sesuai, kemudian menyerahkan kartu anggota perpustakaannya kepada petugas perpustakaan untuk diproseskan cara peminjamannya.
- e) Menerima kartu pinjaman buku dari petugas perpustakaan.
- f) Mengisi dengan isian keterangan mengenai buku yang akan dipinjamnya.
- g) Menyerahkan kembali kepada petugas perpustakaan, setelah isiannya lengkap.
- h) Menerima buku yang dikehendaki akan dipinjam dan kartu anggota perpustakaannya.
- i) Boleh membawa buku tersebut pulang, selama batas waktu yang telah ditentukan, misalnya satu minggu atau 2 minggu sesuai dengan ketentuan dalam peraturan perpustakaan.

1. Petugas perpustakaan

- a) Menerima tulisan *call number* (nomer penempatan) buku yang dituliskan pada sesobek kertas dari anggota perpustakaan.
- b) Mencarikan/mengembalikan bukunya pada rak-rak buku.

- c) Bila tidak ditemukan pada rak-rak buku, kemungkinan sedang dalam peminjaman, akan tetapi bila diketemukan pada rak-rak buku kemudian mengambilnya untuk diberikan kepada anggota perpustakaan yang bersangkutan.
- d) Menerima kartu anggota perpustakaan.
- e) Mengambil kartu pinjaman buku bagi anggota perpustakaan yang bersangkutan dari kotak tempat penyimpanan.
- f) Menyerahkan kartu pinjaman buku tersebut kepada anggota perpustakaan yang bersangkutan dengan permintaan agar mengisinya dengan isian keterangan mengenai buku yang akan dipinjamnya, yaitu isian:
  - 1) Nama pengarang;
  - 2) Judul;
  - 3) *Call number*;
  - 4) Tanggal pada waktu mulai pinjam;
  - 5) Tanda tangan anggota perpustakaan.
- g) Menerima kartu pinjaman buku yang sudah diisi dengan isian keterangan mengenai buku yang akan dipinjam dari anggota perpustakaan.
- h) Menerima kembali untuk sementara;
  - 1) Buku yang akan dipinjam

- 2) Kartu anggota perpustakaan
- i) Memproses peminjaman dengan cara;
    - 1) Mengambil kartu buku yang tersimpan dalam kantong kartu buku dari buku yang akan dipinjam oleh anggota perpustakaan, kemudian mengisi kolom-kolomnya dengan isian nomer anggota perpustakaan dan tanggal mulai pinjam;
    - 2) Menuliskan tanggal mulai pinjam pada kartu anggota perpustakaan.
  - j) Menyimpan kartu pinjaman buku dan kartu buku pada tempat penyimpanan masing-masing, dengan cara;
    - 1) Kartu pinjaman buku disusun menurut urutan tanggal pinjam;
    - 2) Kartu buku disusun menurut urutan *call number* (nomer penempatan) buku yang tercantum pada sudut kiri atas kartu buku tersebut.
  - k) Menyerahkan buku yang akan dipinjam kepada anggota perpustakaan yang bersangkutan beserta kartu anggotanya, dengan pesan agar anggota perpustakaan tersebut memperhatikan batas waktunya pinjam sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

b. Sistem terbuka

Tatakerja pelayanan peminjaman buku dipergustakaan, baik yang menggunakan sistem tertutup maupun yang menggunakan sistem terbuka sebenarnya tidak jauh berbeda atau sama lain. Yang membedakan antara kedua sistem tersebut hanya pada caranya memilih/mencari buku yang dikehendaki akan dipinjam oleh anggota perpustakaan, yaitu:<sup>41</sup>

- 1) Kalau pada sistem tertutup anggota perpustakaan yang akan meminjam buku yang dikehendaki langsung bisa memilih/mencari lewat kartu-kartu katalog dan kemudian bukunya akan dicarikan oleh petugas perpustakaan pada rak-rak buku.
- 2) Sedangkan pada sistem terbuka anggota perpustakaan yang akan meminjam buku yang dikehendaki langsung bisa memilih bukunya pada rak-rak buku. Dalam hal ini anggota perpustakaan dapat masuk keruangan tempat penyimpanan buku pada rak-rak, kemudian memilih sendiri buku yang dikehendaki akan dipinjam.

Setelah buku yang dikehendaki diketemukan sendiri pada rak-rak barulah kemudian anggota perpustakaan mengambilnya dan menyerahkannya pada petugas perpustakaan untuk diproseskan cara peminjamannya. Proses cara peminjamannya sama seperti yang dilakukan pada sistem tertutup.

Dengan demikian tatakerja singkatnya sebagai berikut:

---

<sup>41</sup> *Ibid*, hal 70

- a. Anggota perpustakaan yang akan meminjam buku langsung masuk ketempat penyimpanan buku-buku pada rak-rak untuk memilih buku yang dikehendaki.
- b. Petugas perpustakaan membiarkan saja hal tersebut langsung, karena cara pelayanan peminjamannya memang menggunakan sistem terbuka, dimana anggota perpustakaan bebas masuk keluar ruangan tempat penyimpanan buku pada rak-rak.
- c. Anggota perpustakaan yang telah menemukan buku yang telah dikehendakinya kemudian mengambilnya sendiri dan menyerahkannya kepada petugas perpustakaan untuk diproseskan cara peminjamannya.

Demikianlah setelah petugas perpustakaan menerima menyerahkan buku yang dikehendaki akan dipinjam oleh anggota perpustakaan, kemudian memprosesnya seperti urutan tatarkerja dari no 4, 5, 6, dan 7 pada tatarkerja pelayanan peminjaman bukuyang menggunakan sistem tertutup.

## 2. Tatarkerja pelayanan pengembalian buku

Pelayanan pengembalian buku di perpustakaan, merupakan kelanjutan dari pelayanan peminjaman buku baik yang menggunakan sistem terbuka maupun sistem tertutup. Kerena antara pelayanan peminjaman buku yang menggunakan sistem tertutup dan sistem terbuka

tatakerjanya tidak jauh berbeda, maka pada umumnya tatakerja pelayanan pengembalian bukunya sama,<sup>42</sup> yaitu sebagai berikut:

- 1) Anggota perpustakaan:
  - a) Setelah batas waktu batas pinjamnya habis wajib mengembalikan buku yang dipinjamnya.
  - b) Mengembalikan buku yang telah dipinjamnya kepada petugas perpustakaan sambil juga menyerahkan kartu anggota perpustakaan untuk sementara.
  - c) Menerima kembali kartu anggota perpustakaannya
  - d) Lain kesempatan atau pada waktu itu juga dapat mengadakan peminjaman buku lagi, dan beberapa hal yang perlu diperhatikan, seperti berikut ini:
    - 1) Jika anggota perpustakaan yang bersangkutan akan memperpanjang waktu pinjaman bukunya, maka setelah mengembalikan buku yang telah dipinjamnya boleh meminjam lagi dengan proses dan cara peminjaman yang persis sama pada saat pinjaman dahulu. Dalam hal itu tentu saja jika buku yang akan dipinjam lagi tersebut tidak ada anggota perpustakaan yang lain yang memesannya. Karena itu jika ada anggota perpustakaan lain

---

<sup>42</sup> *Ibid*, hal 75

yang memesannya, maka buku yang telah dikembalikan tersebut tidak boleh dipinjam lagi.

- 2) Jika dalam batas waktu yang telah ditentukan ada anggota perpustakaan yang belum mengembalikan pinjaman bukunya, petugas perpustakaan berhak menagihnya via surat atau kalau perlu datang ketempat tinggal atau tempat study anggota perpustakaan tersebut.
  - 3) Jika ada anggota perpustakaan terlambat mengembalikan pinjaman bukunya tentu saja harus dikenai denda sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
  - 4) Jika sampai terjadi pada anggota perpustakaan yang menghilangkan buku yang dipinjamnya, maka anggota perpustakaan tersebut diwajibkan mengganti dengan buku yang persis sama atau sejenis, ataupun sama harganya.
1. Petugas perpustakaan:
    - a. Menerima pengembalian buku yang telah dipinjam oleh anggota perpustakaan sambil juga menerima penyerahan kartu anggota perpustakaan untuk sementara nanti digunakan untuk memproses cara pengembaliannya.
    - b. Memeriksa buku tersebut dengan sebaik-baiknya, untuk kemudian, jika terdapat kerusakan berhak menegur dan meminta kepada

anggota perpustakaan agar memperbaiki lebih dahulu. Jika kerusakan berat berhak minta kepada anggota perpustakaan.

- c. Jika tidak terdapat kerusakan yang berarti, kemudian memproses cara pengembaliannya seperti berikut:
  - a) Memeriksa tanggal pinjam pada kartu anggota perpustakaan untuk mencarikan/mengambilkan kartu pinjaman buku dari anggota perpustakaan yang bersangkutan pada kotak tempat penyimpanan;
  - b) Memeriksa *call number* (nomer penempatan) buku yang tercantum pada buku pinjaman buku untuk mencarikan kartu bukunya pada kotak tempat penyimpanannya.
  - c) Mencantumkan tanggal kembali pada kartu anggota perpustakaan dan kemudian juga mencantumkan tanggal kembali pada kartu pinjaman buku dan membubuhkan tanda tangannya;
  - d) Mencantumkan juga tanggal kembali pada kartu bukunya.
- d. Menyerahkan kembali kartu anggota perpustakaan yang sudah selesai digunakan untuk pemrosesan kepada anggota perpustakaan yang bersangkutan.
- e. Menempatkan kembali kartu buku dalam kantong kartu buku dari buku yang barusaja dikembalikan oleh peminjamnya.

- f. Menyimpan kembali kartu pinjaman buku pada kotak tempat penyimpanan.
  - g. Menyimpan kembali buku yang telah dikembalikan tersebut pada rak sesuai dengan susunan/urutan semula.
3. Tatakerja penagihan keterlambatan pengembalian buku

Dari sekian banyak anggota perpustakaan, tentu ada beberapa yang tidak selalu taat pada ketentuan-ketentuan yang berlaku diperpustakaan karena memang ada alasan yang memang bisa dipertanggung jawabkan ataupun memang watak dari anggota perpustakaan yang bersangkutan. Karena itu kebanyakan memang selalu taat pada ketentuan-ketentuan yang berlaku, akan tetapi ada juga yang tidak selalu taat pada ketentuan-ketentuan yang berlaku termasuk ketentuan-ketentuan yang bersangkutan dengan peminjaman buku.<sup>43</sup>

Untuk menghindari terjadinya pelanggaran terhadap batas waktu peminjaman buku, yang mengakibatkan terlambat pengembaliannya, perlu dilakukan penagihan, pada umumnya tatakerjanya adalah sebagai berikut:

1. Petugas perpustakaan:
  - a. Selalu mengecek kartu-kartu pinjaman buku secara rutin, untuk melihat apakah ada anggota perpustakaan yang meminjam buku sudah habis batas waktunya akan tetapi belum mengembalikan.

---

<sup>43</sup>*Ibid*, hal 77

- b. Jika memang ada, harus segera melakukan penagihan dengan cara mengirimkan surat tagihan ataupun langsung datang menagih ditempat tinggal anggota perpustakaan yang bersangkutan. Cara menagih dengan cara mengirimkan surat tagihan dilakukan sekali, dua kali, sampai tiga kali. Jika sudah tiga kali ditagih akan tetapi anggota perpustakaan yang bersangkutan juga belum mengembalikan, barulah kemudian dilakukan penagihan dengan cara langsung datang menagih ditempat tinggal.
- c. Jika sudah melakukan penagihan sedemikian rupa dan belum juga terselesaikan kembalinya buku, petugas perpustakaan bisa meminta bantuan orang tuanya, pamong pendidikannya ataupun siapapun yang kiranya akan dapat memberikan bantuan. Hal itu bisa dilakukan sampai buku kembali atau memang tidak bisa kembali akan tetapi dengan keterangan-keterangan yang bisa dipertanggung jawabkan untuk keperluan bahan laporan perpustakaan.
- d. Jika anggota perpustakaan yang dikirim surat tagihan sudah datang mau mengembalikan bukunya, petugas perpustakaan melayani pengembaliannya dengan cara seperti diuraikan dimuka dan ditambah dengan menegakan denda karena keterlambatannya.
- e. Menarik denda sesuai dengan ketentuan yang sesuai dengan peraturan yang berlaku.

f. Terhadap anggota yang sudah dikirim surat tagihan sampai tiga kali, baru mau mengembalikan, perlu memberi peringatan ataupun perhatian kepadanya. Atau kalau sampai melakukan menagihan dengan datang langsung ketempat tinggal anggota perpustakaan yang mengakibatkan adanya bermacam-macam urusan perlu dilakukan tindakan pemecatan terhadapnya.

2. Anggota perpustakaan:

a. Jika terlambat mengembalikan buku yang dipinjamnya akan mendapat surat kiriman tagihan dari perpustakaan, sekali dua kali sampai tiga kali.

b. Jika sudah tiga kali dikirim surat tagihan belum juga mau mengembalikan, petugas perpustakaan akan datang menagih ditempat tinggal.

c. Jika begitu terima surat tagihan pertama, kedua atau ketiga kemudian berniat akan mengembalikan buku yang dipinjamnya, anggota perpustakaan yang bersangkutan harus segera datang ke perpustakaan untuk mengembalikan buku yang dipinjamnya.

4. Tatakerja pemeliharaan pustaka

Karena seringnya buku-buku dipinjamkan kepada para anggota perpustakaan tentu saja akan terjadi kerusakan-kerusakan pada bagian punggungnya misalnya agak bodol, pada halamannya misalnya sobek

ataupun terlepas, pada sampulnya misalnya kotor karena kerap dipegang tangan, dan sebagainya karena itu pula perlu pemeliharaan bahan pustaka dengan sebaik-baiknya seperti beberapa hal berikut ini:<sup>44</sup>

- a. Pada setiap saat tertentu, petugas-petugas perpustakaan yang bersangkutan dengan pelayanan peminjaman dan pelayanan pengembalian buku mengadakan pensortiran/pemilihan buku-buku yang ada pada rak-rak untuk memilih mana buku yang perlu diperbaiki kemudian dikumpulkannya untuk diserahkan kepada petugas-petugas perpustakaan lainnya yang bersangkutan dengan perbaikan bahan pustaka.
- b. Petugas-petugas perpustakaan yang bertugas memperbaiki buku-buku yang rusak setelah menerima buku-buku yang perlu diperbaiki dari petugas perpustakaan yang bersangkutan dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku, kemudian memperbaiki buku-buku tersebut, misalnya:
  - a) Menganti label-label *call number* (nomer penempatan) buku yang sudah tak terbaca/rusak dengan membuat label yang baru.
  - b) Menempel halaman-halaman buku yang rusak/sobek.
  - c) Menjilid kembali buku-buku yang bodol punggungnya.

---

<sup>44</sup> *Ibid*, hal 83

Demikianlah setelah buku-buku tersebut diperbaiki kemudian diserahkan kembali kepada petugas-petugas perpustakaan yang bersangkutan dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku.

- c. Petugas perpustakaan yang bersangkutan dengan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku setelah menerima buku-buku yang telah diperbaiki tersebut, kemudian menempatkan kembali pada rak-rak sesuai dengan susunan masing-masing. Disamping pekerjaan-pekerjaan tersebut, petugas perpustakaan yang bersangkutan dengan peminjaman dan pengembalian buku, juga harus selalu:
  - a) Memberi kapur barus pada sela-sela rak untuk mencegah adanya hama pemakan kertas.
  - b) Secara rutin menjaga dan mengusahakan kebersihan rak-rak, lantai, ruangan, dan lainnya.

## **D. KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN**

### **1. Pengertian Kepuasan Pengguna**

Secara linguistik, *satisfaction* berasal dari bahasa latin yaitu *satis* yang berarti cukup. Dan *Facere* yang berarti melakukan atau membuat. Berdasarkan pendekatan ini, maka kepuasan dapat diartikan bahwa produk atau jasa yang mampu memberikan lebih daripada yang diharapkan konsumen. Kepuasan konsumen adalah kondisi dimana harapan konsumen mampu dipenuhi oleh

produk.<sup>45</sup> kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja suatu produk dan harapan-harapannya.<sup>46</sup> Sedangkan pengguna/pemakai merupakan titik fokus semua sistem informasi karena tujuan utama informasi ialah mempermudah transfer informasi antara dua pihak atau lebih tanpa memandang waktu maupun jarak. Salah satu pihak ini ialah pemakai/pengguna. Konsumen perpustakaan disebut pengunjung atau pengguna perpustakaan. Seperti yang dijelaskan oleh Sulistiyo-Basuki bahwa pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemui tatkala orang tersebut memerlukan dokumen primer atau menghendaki penelusuran bibliografis. Pengguna perpustakaan menurut Tjiptono adalah seseorang yang beberapa kali datang ke tempat yang sama untuk memenuhi apa yang diinginkannya.<sup>47</sup>

Pelanggan/pengguna adalah orang yang menerima hasil pekerjaan seseorang atau suatu organisasi, maka hanya merekalah yang dapat menentukan kualitasnya seperti apa dan hanya mereka yang dapat menyampaikan apa dan bagaimana kebutuhan mereka. Hal inilah yang menyebabkan slogan gerakan kualitas yang populer berbunyi “kualitas dimulai dari pelanggan”. Setiap orang dalam perusahaan harus bekerja dengan pelanggan internal dan eksternal untuk

---

<sup>45</sup> Philip Kotler dan Armstrong, *Dasar-dasar pemasaran, Terjemahan: Alexander Sindoro*, (Jakarta: Prenhallindo, 1999), hal 188.

<sup>46</sup> Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Control*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997), 42

<sup>47</sup> Handi, Irawan D, *Prinsip Kepuasan Pelanggan* (Jakarta: Gramedia, 2002), hal 61

menentukan kebutuhan mereka dan bekerja sama dengan pemasok internal dan eksternal.

Kepuasan konsumen (pengguna) adalah respon emosional setelah melalui serangkaian evaluasi yang sebagian bersifat rasional dan emosional.<sup>48</sup> Yamit menyatakan kepuasan pengguna adalah evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dengan harapannya. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kepuasan pengguna adalah hasil yang dirasakan atas pemakaian produk dan jasa, sama atau melebihi harapan.<sup>49</sup>

Bisa disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah penilaian terhadap suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa yang bisa memberikan suatu kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan yang sesuai dengan harapan atau pemenuhan yang dapat melebihi harapan pengguna.

---

<sup>48</sup> *Ibid* , hal 84

<sup>49</sup> Zalian, Yamit *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*.(Yogyakarta: FE UII Yogyakarta, 2005),hal 78

## 2. Pengukuran Kepuasan Pengguna

Ada beberapa metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna, yaitu:<sup>50</sup>

### 2.1. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan ditempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan keluhan, atas segala aktifitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pengguna perpustakaan dapat diberikan langsung kepada petugas atau melalui pos. dinegara maju terdapat layanan telepon bebas atau pesan singkat kemajuan tekhnologi ini sangat berarti dalam memahami kepuasan pemakai.

### 2.2. Survey Kepuasan Pengguna

Banyak metode survey yang digunakan untuk memahami tingkat kepuasan pengguna. Survey tersebut dapat secara kualitatif maupun kuantitatif. Saat ini metode kuantitatif lebih banyak dilakukan karena metode ini cukup familiar dan keakuratannya cukup tinggi. Survey bisa dilakukan oleh internal perpustakaan. Atau menyewa konsultan biro jasa

---

<sup>50</sup>Philip, Kotler *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi Control*, (Jakarta: Prenhallindo, 1997). Hal 37

yang khusus menagani tentang survey kepuasan pengguna.<sup>51</sup> Beberapa survey kepuasan pengguna antara lain.

2.2.1.*Directly reported satisfaction*, pengukuran dilakukan dengan menggunakan item-item spesifik yang menayakan secara langsung tingkat kepuasan yang dirasakan konsumen.

2.2.2.*Derived satisfaction*, pertanyaan menyangkut dua hal utama yaitu besarnya harapan konsumen terhadap atribut tertentu dan besarnya kinerja yang mereka rasakan.

2.2.3.*Problem analysis*, konsumen yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal, yatu masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan instansi dan saran untuk melakukan perbaikan.

2.2.4.*Importance- performance analysis*, konsumen diminta untuk merangking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu, konsumen juga diminta merangking seberapa baik kinerja instansi/organisaisi dalam masing-masing elemen tersebut.

2.2.5.*Ghost shopping*, metode ini dengan memperkerjakan orang untuk berperan sebagai pemakai dan harus dijaga identitasnya. *Ghost shoppers* yang baik akan mencatat apa saja yang dilihat dairasakan

---

<sup>51</sup> Tjiptono, fandy dan candra, gregorius *serviv, quality & satisfaction*, (Yogyakarta: Andi offset2005),hal 211

olehnya dan perilaku, sikap dan tatacara petugas perpustakaan dalam menjalankan profesinya . metode ini biayanya relative murah dan waktu pelaksanaan flaksibel. Hasil pencatatan *ghost shoppers* dikumpulkan dan diadakan disksi pembahasan.

### 2.3. Analisis kehilangan pemakai

Pimpinan perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengunjung. dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan, bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi keperpustakaan dengan alasan yang tidak wajar, maka sebab-sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

Pater telah melakukan penelitian bertahun-tahun menyimpulkan sepuluh kunci sukses dalam pengukuran kepuasan pelanggan.<sup>52</sup> Sepuluh kunci sukses tersebut adalah:

#### a. Frekuensi

Setiap perusahaan perlu melakukan survey formal mengenai kepuasan pelanggannya paling sedikit sampai 60 sampai 90 hari sekali. Disamping itu juga perlu diadakan survey informasi paling sedikit setiap bulan sekali.

---

<sup>52</sup>Fandy tjiptono & Anastasia diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hal 106

b. Format

Sebaiknya yang melakukan survey formal adalah pihak ketiga dari perusahaan. Hasil yang diperoleh harus disampaikan kepada semua pihak dalam organisasi. Setiap keluhan dari pelanggan juga harus diketahui oleh semua jajaran organisasi, baik manajemen maupun karyawan.

c. Isi (*content*)

Sebaiknya pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan-pertanyaan standar yang dapat dikuantitatifkan.

d. Desain isi

Perusahaan perlu melakukan pendekatan sistematis dalam memperhatikan setiap pandangan yang ada. Tidak ada satupun ukuran atau instrument survey yang sapling baik untuk segala kondisi. Oleh karena itu diperlukan pula koordinasi dan *cross-checking* terhadap berbagai ukuran yang ada.

e. Melibatkan setiap orang

*Focus group* informasi harus melibatkan semua fungsi dan level dalam organisasi. Dengan demikian mereka yang mengunjungi pelanggan haruslah terdiri dari semua fungsi, semua level (dari karyawan *front-line* sampai manajemen puncak). Demikian juga halnya dengan pemasok. *Wholesale*, dan anggota saluran distribusi lainnya harus berpartisipasi. Baik secara formal maupun informal.

f. Mengukur kepuasan setiap orang

Perusahaan harus mengukur semua pihak, baik pelanggan langsung maupun tidak langsung yaitu pemakai akhir dan setiap anggota saluran distribusi, seperti *dealer*, pengecer, *wholesaler*, *franchisee*.

g. Kombinasi berbagai ukuran

Ukuran-ukuran yang digunakan harus dibatasi pada skor kuantitatif gabungan terhadap a). beberapa individu (misalnya *salesperson*, karyawan bagian pelayanan), b). kelompok (tim pengiriman atau pusat reservasi), c). fasilitas (pabrik atau kantor operasi), dan d). devisi.

h. Hubungan dengan kompensasi dan reward lainnya

Hasil pengukuran kepuasan pelanggan harus dikaitkan atau dihubungkan dengan sistem kompensasi dan reward lainnya. Misalnya dijadikan variable utama dalam penentuan komponen-komponen insentif dalam penjualan.

i. Penggunaan ukuran secara simbolik

Ukuran kepuasan pelanggan yang digunakan perlu dipasang dan ditempatkan disetiap bagian dari organisasi.

j. Bentuk pengukuran lainnya.

Setiap deskripsi kerja harus mencakup pula deskripsi kualitatif mengenai hubungan karyawan yang bersangkutan dengan pelanggan, dan setiap evaluasi

kerja harus mencakup penilaian terhadap sejauh mana seorang karyawan memiliki *costumer orientation*.

### 3. Indikator Kepuasan Pengguna

Indikator penting yang menentukan kepuasan pengguna perpustakaan adalah kepuasan pengguna akan pelayanan perpustakaan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia No. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat menetapkan 10 indikator pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat, antara lain:<sup>53</sup>

- 3.1.Kesederhanaan; pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan dilaksanakan.
- 3.2.Kejelasan dan kepastian, baik mengenai prosedur/tata cara, persyaratan maupun rincian biaya.
- 3.3.Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan.
- 3.4.Akurasi, yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

---

<sup>53</sup> Vivit Wardah Rufaidah , *Analisis Kepuasan Pelajar dan Mahasiswa terhadap Layanan Sirkulasi pada Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian* (Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol. 20, Nomor 1, 2011), hal 17-18

- 3.5.Keamanan; proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan kepastian hukum.
- 3.6.Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3.7.Kelengkapan sarana prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 3.8.Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan memadai, mudah dijangkau masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 3.9.Kedisiplinan, sopan dan ramah; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 3.10. Kenyamanan; lingkungan harus teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, indah, sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, dan tempat ibadah.

Ada beberapa unsure yang penting didalam kualitas yang ditetapkan pelanggan (pengguna), yaitu:<sup>54</sup>

---

<sup>54</sup> Fandy tjiptono & Anastasia diana, *Total Quality Management*, (Yogyakarta: Andi, 2001), hal 103

- a. Pelanggan haruslah merupakan prioritas utama organisasi kelangsungan hidup organisasi tergantung pada pelanggan.
- b. Pelanggan yang dapat diandalkan merupakan pelanggan yang paling penting. Pelanggan yang dapat diandalkan adalah pelanggan yang membeli berkali-kali (melakukan pembelian ulang) dari organisasi yang sama. Pelanggan yang puas dengan kualitas produk atau jasa yang dibeli dari suatu organisasi menjadi pelanggan yang dapat diandalkan. Oleh karena itu kepuasan pelanggan sangatlah penting.
- c. Kepuasan pelanggan dijamin akan menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Kepuasan akan berimplikasi pada perbaikan terus menerus sehingga kualitas harus diperbaharui setiap saat agar pelanggan tetap puas dan loyal.

Oleh karena itu kepuasan pelanggan merupakan prioritas paling utama dalam organisasi *Total Quality Manageman*, maka organisasi semacam ini harus memiliki fokus pada pelanggan. Praktik manajemen tradisional yang menerapkan manajemen berdasarkan hasil bersifat *inward looking*. Sedangkan organisasi dengan fokus pada pelanggan bersifat outward-looking.

Menurut Rambat Lupioadi terdapat beberapa hal yang bisa menciptakan kepuasan pengguna diantaranya adalah:<sup>55</sup>

1. Kualitas produk; konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
2. Kualitas pelayanan, konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.
3. Emosional, konsumen akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung memiliki tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai social atau *self-esteem* yang membuat konsumen menjadi puas terhadap merek tertentu.
4. Harga, produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang relatif tinggi kepada konsumennya.
5. Biaya, konsumen yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa yang cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Dari uraian diatas bisa difahami bahwa unsur yang mempengaruhi kepuasan konsumen adalah kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional,

---

<sup>55</sup> Rambat Lupioadi, *Manageman Pemasaran Jasa:Teori dan Praktek* (Jakarta: Salemba Empat, 2001),hal 158

harga, dan biaya. Implikasi dari faktor kepuasan konsumen inilah yang menjadi kunci keberhasilan dalam kepuasan konsumen yang terletak pada pengetahuan penuh mengenai kebutuhan, harapan dan sikap para konsumen. Selain itu, terletak pada kesediaan untuk memperhatikan kepuasan konsumen sebagai bagian dari bauran pemasaran, sehingga inovasi jasa atau standar yang lebih tinggi diciptakan, diuji, dan diterapkan.

Kunci untuk membentuk fokus pada pelanggan adalah menempatkan para karyawan untuk berhubungan dengan pelanggan dan memberdayakan mereka untuk mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka memuaskan para pelanggan. Jadi unsur yang paling penting dalam pembentukan fokus pada pelanggan adalah interaksi antara karyawan dan pelanggan.

Perpustakaan perlu memikirkan kenyamanan pengguna perpustakaan agar mereka merasa nyaman dipergustakaan, beberapa hal yang perlu dilakukan diantaranya:<sup>56</sup>

1. Mengubah wajah perpustakaan

Terkadang suasana perpustakaan yang dari tahun ketahun tidak pernah berubah akan membosankan. Tidak ada salahnya beberapa tahun sekali perlu difikirkan ulang tataruang perpustakaan sebagai tugas layanan sirkulasi.

---

<sup>56</sup> Anita Nusantari, *Strategi Pengembangan Perpustakaan*, (Jakarta: Prestasi putrakarya, 2012), hal 84

Beberapa hal yang bisa dilakukan agar menyegarkan kembali wajah perpustakaan, antara lain:

- 1) Diaturnya kembali letak rak, meja dan kursi baca.
- 2) Mengecat meja dan kursi dengan warna baru.
- 3) Mengubah warna tembok.
- 4) Memasang poster-poster maupun gambar-gambar yang diatur dengan menarik.
- 5) Menambah asesoris interior seperti lampu-lampu sorot pada daerah yang perlu ditonjolkan ataupun meletakkan benda-benda seni.

## 2. Warna warni diperpustakaan

Warna warni diperpustakaan akan membuat pemustaka kerasan diperpustakaan. Warna akan berpengaruh terhadap suasana hati seseorang, warna yang cerah dan berkilau akan menambah semangat, dan warna dengan nuansa baru akan membuat suasana tenang dan rileks.

Makna beberapa pilihan warna cat sebagai berikut:

- 1) Merah, menggambarkan energi penuh, aktif, hangat dan bersemangat.
- 2) Kuning, menggambarkan kemakmuran dan kemewahan
- 3) Biru, menggambarkan ketenangan, kesunyian, kedamaian, kenyamanan, dan perlindungan.

- 4) Oranye, memberikan kesan ceria, hangat, bahagia, penuh energy dan kebangkitan.
- 5) Hajau, memberikan suasana harmonis, teduh, santai, alami, menyejukkan dan menyenangkan.
- 6) Cokelat, dapat memberikan kesan hangat, nyaman, alami, akrab dan ketenangan.
- 7) Putih, merupakan warna netral yang dapat menggambarkan kebersihan, kepolosan dan kemurnian.
- 8) Abu-abu, memberikan kesan stabil, luas menentramkan.
- 9) Hitam, mengesankan suasana penuh perlindungan, gagah, megah, dan elegan.

Perpustakaan akan terkesan baik sesuai dengan warna yang diberikannya, dan itu tergantung terhadap kondisi lingkungan yang dibutuhkan dan diinginkan, tidak sembarangan dan asal-asalan dalam memberikan warna, karena setiap warna memiliki makna filosofis seperti yang dijelaskan diatas.

### 3. Musik diperpustakaan

Musik juga sangat membantu terhadap ketenangan dan kenyamanan pengguna perpustakaan seperti beberapa penjelasan berikut:<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> *Ibid*, hal 85

- 1) Perdengarkan lagu-lagu penggugah semangat diwaktu pagi dan lagu-lagu yang bisa menyenangkan hati diwaktu siang hari.
- 2) Lagu yang diputar sebaiknya hanya instrument saja tujuannya agar pengguna perpustakaan bisa konsentrasi.
- 3) Live music, perpustakaan akan sangat menarik jika mengajak pemustakanya bermain musik diperpustakaan. Perpustakaan bisa mengajak para mahasiswa yang tergabung dalam kelompok kegiatan musik untuk bergantian bermain diperpustakaan. Cukup sebuah organ, piano atau gitar dengan lagu-lagu lembut yang dimainkan di jam-jam tertentu.
- 4) Bagi perpustakaan yang tidak memiliki pemustaka yang bisa bermain musik dapat bekerja sama dengan kursus musik untuk menanmpilkan para musri kursusnya. Dengan adanya musik live ini diharapkan pengguna perpustakaan ketagihan untuk memanfaatkan perpustakaan.

#### 4. Tempat Lesehan

Untuk memanjakan pengguna perpustakaan, tidak ada salahnya kalau pengguna perpustakaan diberikan alternative tempat membaca untuk kenyamanan mereka. Contohnya adalah tempat lesehan di dalam perpustakaan, antara lain:

- 1) Tempat lesehan ditempatkan di tempat yang jauh dari lalu lalang pengguna perpustakaan.

- 2) Tempat lesehan bertujuan agar pengguna perpustakaan merasa rilek dan nyaman, untuk itu tempatkan di area koleksi majalah dan bacaan ringan.
- 3) Selalu menjaga kebersihan karpet maupun tikar yang digunakan.
- 4) Lengkapi tempat lesehan dengan meja-meja pendek, agar pengguna perpustakaan bisa membaca atau membuat tugas dengan nyaman.
- 5) Letakkan bantal-bantal kecil untuk kenyamanan pengguna perpustakaan.<sup>58</sup>

#### **E. PENGARUH LAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA PERPUSTAKAAN**

Perpustakaan adalah gudang pengetahuan dari segala bidang disiplin ilmu karena dari situlah semua elemen sumber tersedia, keberhasilan perpustakaan tersebut tergantung terhadap pengguna yang menggunakan perpustakaan itu, dan akan sangat berhasil jika pengguna perpustakaan terus meningkat dalam berkunjung, dan semua itu adalah bukti dimana perpustakaan itu berhasil. Oleh karena itu pelanggan (pengguna) adalah nomor satu yang harus selalu dilayani dengan baik, agar perpustakaan tersebut bisa dikatakan berhasil dalam mengembangkan layanannya.

Kualitas Jasa pelayanan adalah evaluasi fokus yang mencerminkan persepsi pelanggan (pengguna) dari lima dimensi pelayanan yang di sebutkan sebelumnya yaitu : Keandalan (Reliability), Bukti Fisik (Tangibles), Daya

---

<sup>58</sup> *Ibi*, hal 86

Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Emphaty) itu yang akan menentukan seberapa besar kepuasan pengguna perpustakaan.<sup>59</sup> Seperti yang dijelaskan oleh Dewi bahwa citra kualitas pelayanan yang baik tentunya didasarkan pada persepsi atau sudut pandang dari pemakai.<sup>60</sup>

Kepuasan pengguna adalah komponen yang sangat penting bagi perpustakaan itu, karena dari kepuasan itulah yang bisa menentukan ukuran baik tidaknya layanan yang diberikan perpustakaan. Petugas atau staf yang berada diperpustakaan harus pintar dalam mengolah sistem layanan yang ada dimana mereka harus memberikan kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individu oleh para pengguna dengan berupaya memahami keinginan pengguna. Perpustakaan atau staf didalamnya diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna, memenuhi kebutuhan pengguna secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna. Dalam hal ini mutu layanan itulah yang harus di utamakan.

Untuk menentukan bagaimana mikanisme layanan yang tepat untuk menciptakan kepuasan pengguna atau faktor yang dianggap penting untuk mempengaruhi kepuasan itu dengan memperhatikan beberapa hal, yaitu<sup>61</sup>

---

<sup>59</sup> Tdiptono, fandy dan candra, *Servive, quality & satisfaction*, (Yogyakarta:2005),hal 133

<sup>60</sup> Tristiana Candra Dewi, *Membangun citra excellent servise di perpustakaan perguruan tinggi*, Jurnal, WIPA Volume 10, 2006), hal 13

<sup>61</sup> Sutarji danMaulidyah sri Ismi,*analisis beberapa fakto yang berpengaruh pada kepuasan pengguna perpustakaan: Study kasus di perpustakaan penelitian tanaman kacang-kacangan dan umbi-umbian*, Jurnal perpustakaan pertanian Vol. 15, Nomer 2 2006), hal 33

1. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa) artinya pengguna tidak bisa langsung keruang koleksi untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, atau OPAC.
2. Biaya, yaitu satuan rupiah yang dibebankan kepada pengguna perpustakaan terhadap jasa yang diberikan perpustakaan, seperti keanggotaan, jasa kesiagaan informasi, jasa penelusuran informasi, dan jasa layanan fotokopy.
3. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi yang dibutuhkan pengguna.
4. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi baik melalui alat bantu penelusuran maupun langsung dari petugas perpustakaan.
5. Pelayanan pemberian informasi, yaitu segala sesuatu yang diberikan dan disediakan oleh perpustakaan yang dapat memberikan kenyamanan kepada pengguna perpustakaan.

Selain faktor yang perlu untuk diperhatikan dari layanan untuk meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan adalah strategi layanan. Dalam

hal ini ada beberapa strategi jangka panjang untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan, yaitu :<sup>62</sup>

1. *Relationship Marketing*. Merupakan strategi dimana suatu transaksi antara penjual dan pembeli berkelanjutan dan tidak berakhir setelah proses penjualan selesai. Dengan kata lain terjalin suatu kemitraan dengan pelanggan secara terus-menerus.
2. *Superior Customer Service*. Merupakan strategi dimana perusahaan berorientasi untuk menawarkan pelayanan yang lebih baik daripada pesaing. Perusahaan yang menggunakan strategi ini, akan memperoleh manfaat yang sangat besar dari pelayanan yang lebih baik. Meskipun pada akhirnya strategi ini membutuhkan dana yang besar, kemampuan sumber daya manusia (SDM), dan usaha yang gigih agar dapat tercipta suatu pelayanan superior.
3. *Unconditional Service guarantee*. Strategi ini berintikan komitmen untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang pada gilirannya akan menjadi kebijakan program penyempurnaan mutu produk atau jasa dan kinerja perusahaan. Garansi atau jaminan dalam hal ini mutlak dirancang untuk meringankan resiko atau kerugian pelanggan, dalam hal yang tidak puas dengan suatu produk atau jasa yang telah dibayar oleh pelanggan.
4. *Penanganan Keluhan yang Efisien*. Penanganan keluhan memberikan peluang untuk mengubah seorang pelanggan yang tidak puas menjadi

---

<sup>62</sup> Tjiptono Fandy, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, (Yogyakarta: Andy Offset, 1997), hal 40

pelanggan produk perusahaan yang puas. Kecepatan dan ketepatan penanganan merupakan hal yang penting bagi terwujudnya kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Karena semakin lama keluhan ditangani, maka pelanggan akan berpikir bahwa perusahaan tidak mampu memberikan kepuasan kepada pelanggan. Semua pihak yang ada dalam perusahaan berhak dan wajib turut campur dalam penanganan keluhan terutama pihak manajemen puncak.

5. Peningkatan Kinerja Perusahaan. Melakukan pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan secara berkesinambungan, memberikan pendidikan dan pelatihan menyangkut komunikasi, *salesmanship* dan *public relations* kepada pihak manajemen dan karyawan, memasukkan unsur kemampuan untuk memuaskan pelanggan ke dalam sistem penilaian prestasi karyawan, dan memberikan *empowerment* yang lebih besar kepada para karyawan dalam melaksanakan tugasnya.
6. *Quality Function Deployment*. Strategi ini untuk merancang proses sebagai tanggapan terhadap kebutuhan pelanggan, QFD berusaha menerjemahkan apa yang dibutuhkan pelanggan menjadi apa yang dihasilkan organisasi. Dengan demikian QFD memungkinkan suatu perusahaan untuk memprioritaskan kebutuhan pelanggan, menemukan tanggapan inovatif terhadap kebutuhan tersebut, dan memperbaiki proses hingga mencapai efektivitas maksimum. Hal ini dilaksanakan dengan

melibatkan pelanggan dalam proses pengembangan produk secepat mungkin.

Dari semua faktor dan strategi yang dijelaskan itu merupakan tujuan dalam menciptakan kualitas dan kenyamanan layanan yang perlu diberikan kepada pengguna/konsumen dalam memberikan kepuasan kepada mereka. Karena dengan pelayanan yang baik pengguna akan merasa puas dan kembali berkunjung di lembaga itu. Seperti yang di kemukakan oleh Tjiptono:

“Mutu layanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, Mutu memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan”.<sup>63</sup>

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus adalah layanan sirkulasi karena dari layanan inilah yang sering bergesekan dengan pengguna mulai dari pengguna masuk ruangan perpustakaan sampai mereka keluar. Layanan sirkulasi merupakan pusat kegiatan perpustakaan . koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan di digunakan oleh pemakai dengan berbagai aturan pelayanan yang telah ditentukan. Pemakai dapat mencari dan memanfaatkan bahan-bahan yang diinginkan melalui proses pelayanan sirkulasi ini. Pelayanan perpustakaan secara

---

<sup>63</sup> Fandy, Tjiptono, *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andy, 2000 ),hal 54

umum dan layanan sirkulasi pada khususnya harus ditingkatkan agar bisa memberikan minat pengunjung perpustakaan.

Maka dalam hal ini bisa diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat mendorong pengguna untuk menjalin hubungan yang lebih erat dengan perpustakaan, atau dengan kata lain, pengguna yang puas dengan layanan yang diberikan maka mereka akan lebih meningkatkan hubungan yang lebih erat lagi dengan lembaga.