

## SIKAP PENGGUNA TERHADAP JASA LAYANAN SIRKULASI PADA KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA MANADO

Oleh:

Julaiha Djalal  
Deetje Silangen Lasut  
A. Tore

e-mail: [julaihadjalal@gmail.com](mailto:julaihadjalal@gmail.com)

### Abstrak

*Peranan perpustakaan sangatlah besar karena di samping sebagai salah satu tempat belajar, ia juga bertindak sebagai sumber informasi dalam proses belajar masyarakat umum dari anak-anak sampai orang dewasa.*

*Tujuan untuk mengetahui bagaimana sikap pengguna terhadap jasa layanan sirkulasi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.*

*Pemanfaatan jasa layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado relatif masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan sikap yang dinyatakan melalui jawaban kuisisioner yang telah diisi oleh 25 orang responden yang masuk dalam penelitian ini. Sikap pengguna layanan pendaftaran anggota perpustakaan menunjukkan 17 orang atau (68%) dari keseluruhan responden menjawab bahwa pelayanan ini masih kurang baik. Sedangkan untuk layanan peminjaman buku responden bersikap positif dimana jumlah yang menjawab baik ada 17 orang atau 68%. Pengembalian buku ada 17 orang atau (68%) yang mengatakan hal yang sama dan 6 orang atau (24%) menyatakan sangat baik hanya 1 orang yang menjawab kurang baik dan tidak baik.*

### Abstract

*The role of libraries is great because in addition to acting as one of the places of learning, he also acts as a source of information in the process of learning the general population of children to adults.*

*Aim to find out how user attitudes toward circulation services at Library and Archive Office of Manado City. The method used in this research is quantitative descriptive method.*

*Utilization of services in the circulation of Library and Archive Office of Manado City is still relatively low. This is evidenced by the attitude expressed through the answers to the questionnaire that was completed by 25 respondents were included in this study. The attitude of the registration of members of the library service users showed 17 people or (68%) of all respondents replied that these services are less well. As for the book loan service to be positive where the number of respondents who answered either there are 17 people or 68%. Returns the book there are 17 people or (68%) who say the same thing and 6 or (24%) expressed very well only one person who answered the less good and not good.*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Peranan perpustakaan sangatlah besar karena di samping sebagai salah satu tempat belajar, ia juga bertindak sebagai sumber informasi dalam proses belajar masyarakat umum dari anak-anak sampai orang dewasa. Kedudukannya yang sedemikian vital tentunya mengharuskan perpustakaan melayani dengan baik.

Perpustakaan harus memungkinkan masyarakat memperoleh kesempatan untuk memperluas dan memperdalam pengetahuan dengan membaca bahan perpustakaan yang mengandung ilmu pengetahuan yang diperlukan.

Menyediakan berbagai sumber informasi adalah menjadi tanggung jawab perpustakaan umum. (King, 1989:9), menyebutkan bahwa perpustakaan umum harus

menjadi bagian yang terpadu dalam proses komunitas masyarakat. Perpustakaan umum juga menjadi kekuatan bagi keunggulan pengetahuan masyarakat saat perpustakaan berfungsi sebagai bagian integral dari keseluruhan aktivitas masyarakat. Sebagai bagian integral di sektor pendidikan maka perpustakaan umum tergabung menjadi satu dan berhubungan erat dengan seluruh anggota masyarakat.

Pada penelitian ini penulis menitikberatkan permasalahan pada jasa layanan sirkulasi perpustakaan, sebab unsur inilah yang paling banyak mendapat perhatian dari pengunjung. Menurut Sastramihardja (1988:388) kegiatan utama perpustakaan adalah layanan. Salah satu indikator efektivitas layanan adalah sikap pemakai. Tujuan perpustakaan tercapai bila pemakai bersikap positif, sedangkan bila pemakai bersikap negatif maka dapat dikatakan bahwa perpustakaan belum mencapai tujuannya. Secara logika dapat dikatakan bahwa jasa layanan perpustakaan yang baik tentunya akan dapat mengoptimalkan penggunaan perpustakaan oleh pemakai.

Berdasarkan hal-hal di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti sikap pengguna terhadap jasa layanan sirkulasi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado.

### **Perumusan dan Pembatasan Masalah**

Masalah yang akan dibahas pada penelitian ini yakni sikap pengguna jasa layanan sirkulasi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado. Masalah ini akan dibatasi pada: Bagaimana sikap pengguna jasa layanan sirkulasi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado.

### **Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui bagaimana sikap pengguna terhadap jasa layanan sirkulasi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado.

### **TINJAUAN PUSTAKA**

Berikut ini akan diuraikan beberapa pengertian yang berhubungan dengan topik pembahasan yang dapat menuntun dan mengarahkan pokok-pokok pembahasan selanjutnya. Pengertian-pengertian tersebut mencakup: sikap, pengertian pengguna perpustakaan, pengertian jasa layanan sirkulasi, pengertian perpustakaan.

#### **1. Sikap**

##### **1.1 Pengertian Sikap**

Dalam menjalani hidupnya manusia harus selalu menentukan sikap terhadap sesuatu hal, sebab seperti dikatakan oleh Zuchdi (1955:51) bahwa sikap manusia merupakan predicator utama bagi perilaku atau tindakannya sehari-hari. Definisi sikap yang paling sering digunakan adalah bahwa sikap merupakan perasaan suka/tidak suka. Salah satu pencetus konsep ini adalah Louis Thurstone dan Osgood. Mereka mengungkapkan bahwa sikap merupakan suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Sikap seseorang terhadap suatu objek adalah perasaan mendukung/memihak ataupun perasaan tidak memihak objek tersebut.

##### **1.2 Ciri Sikap**

Sikap seseorang umumnya akan cenderung berada pada satu titik tertentu, yaitu titik positif, negatif atau mungkin di antaranya, namun sikap tersebut dapat berubah. Perubahan tersebut pada dasarnya disebabkan karena kondisi/pengaruh

tertentu. Menurut Wibowo (2000:4,20), perubahan sikap seseorang dapat terjadi setelah ia menerima informasi baru, mendapatkan pengalaman yang menyenangkan/ positif dan adanya kekuatan yang memaksa dan mengikuti implikasi dari suatu peristiwa (peristiwa traumatic dan psikoterapi).

### 1.3 Hubungan antar komponen sikap

Komponen-komponen sikap yaitu kognitif, afektif dan konatif/perilaku, haruslah sebangun dan konsisten, karena ketiganya terkait dengan satu objek yang sama (Mann, 1969:109).

### 1.4 Pembentukan Sikap dan Faktor-faktor yang Dapat Mengubahnya

Terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap. Menurut Gerungan (1986:155,157), faktor pertama adalah internal, yaitu selektivitas sendiri, daya pilih sendiri atau minat perhatian individu untuk menerima dan mengolah pengaruh yang datang dari luar dirinya. Faktor yang berasal dari dalam individu itu adalah pengamatan, daya tangkap, motivasi, nilai yang telah dimiliki, pengetahuan dan perasaan.

Faktor yang kedua adalah eksternal, yaitu faktor yang berasal dari luar individu, meliputi sifat, isi dan cara yang ditampilkan oleh suatu individu lain. Misalnya koleksi perpustakaan yang lengkap dan baik, serta memenuhi kebutuhan, keadaan perpustakaan yang tenang, nyaman dan sebagainya. Pelayanan perpustakaan yang cepat, ramah dan mudah, merupakan faktor-faktor eksternal yang akan mempengaruhi individu dalam bersikap.

## 2. Pengertian Pengguna Perpustakaan

Menurut Syahbuddin Qalyubi, (2007:248), mengatakan bahwa pengguna perpustakaan adalah orang-orang yang datang dengan maksud, tujuan dan harapan tertentu serta ingin memperoleh apa yang diinginkan dengan cara yang menyenangkan.

Pada akhirnya (Sutarno, 2003:10) mengatakan bahwa pengguna yang harus dilayani oleh sebuah perpustakaan adalah masyarakat dari semua jenjang pendidikan, semua usia dan tidak terbatas pada social ekonomi.

Kelompok masyarakat pengguna yang belum sempat datang ke perpustakaan (potential users) ini adalah orang yang sebenarnya membutuhkan pelayanan dari perpustakaan sampai kepada mereka di rumah – rumah kediamannya. Kebutuhan model pelayanan seperti ini lebih dikhususkan kepada mereka yang secara fisik maupun psikologi memang memerlukannya.

## 3. Pengertian Jasa Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi yaitu layanan yang menyangkut peredaran bahan perpustakaan yang dimiliki perpustakaan kepada pemakainya (Martoadmodjo, 1994:71). Lanjut Pawit M. Yusup mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan layanan jasa peminjaman koleksi adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna dalam bentuk meminjamkan koleksi atau sumber – sumber informasi selama beberapa waktu, misalnya sehari, dua hari, satu bulan atau bisa juga lebih.

## 4. Pengertian Perpustakaan

UU RI Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 merumuskan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara

professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Secara teori perpustakaan didefinisikan sebagai berikut:

- a. Basuki (1991:3) perpustakaan adalah sebuah ruangan atau bagian sebuah ruangan yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.
- b. Pemuntjak (1972:1) mengemukakan perpustakaan adalah kumpulan buku-buku yang tersedia dan dimaksudkan untuk dibaca.
- c. Surat Edaran Bersama (SEB) Mendikbud dan Kepala BAKN No. 53649/MPK/1988 dan No.14/SE/1988 tentang jabatan fungsional pustakawan, antara lain menyebutkan perpustakaan adalah lembaga, kantor atau unit kerja lain yang sekurang-kurangnya memiliki 1.000 (seribu) judul bahan pustaka yang terdiri dari sekurang-kurangnya 2.500 (dua ribu lima ratus) eksemplar yang dibentuk dengan keputusan pejabat yang berwenang.
- d. Soemarsih (1991:31) perpustakaan adalah suatu tempat yang menghimpun, memilih kemudian berdasarkan cara dan teknik tertentu disajikan dan disebarluaskan kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang penulis gunakan di dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif.

### **Variabel Penelitian**

Menurut Sumadi Suryabrata (1977:18) dalam bukunya "Metode Penelitian", mengatakan bahwa istilah variabel diartikan sebagai segala sesuatu yang akan menjadi objek pengamatan penelitian. Sering pula dinyatakan variabel penelitian itu sebagai faktor-faktor yang berperan dalam peristiwa atau gejala yang diteliti. Penelitian ini menggunakan satu variabel yaitu: sikap pengguna, jasa layanan sirkulasi pada Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado.

Variabel ini diukur dengan indikator-indikator sikap pengguna jasa layanan sirkulasi yang diberikan oleh perpustakaan, terdiri dari beberapa kegiatan seperti:

1. Pendaftaran anggota
2. Peminjaman buku
3. Pengembalian buku
4. Denda
5. Bebas pinjam perpustakaan.
6. Penelusuran informasi

### **Populasi dan Sampel**

Populasi ialah keseluruhan dari unit analisa yang ciri-cirinya dapat diduga (Singarimbun dan Effendy, 1978:108). Arikunto Suharsimi (1992:12) mengemukakan bahwa populasi dapat diartikan sebagai keseluruhan subjek penelitian. Sedangkan sampel adalah contoh atau master.

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data primer diperoleh langsung lewat kuesioner, dan data sekunder di dapat dari Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado.

### Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Setelah semua data diperlukan dalam penelitian ini sudah terkumpul maka dilakukan pencatatan atau pengkodean atas hasil jawaban responden melalui angket. Peneliti kemudian mengelompokkan atau menabulasi data tersebut.

Data dianalisa dengan menggunakan rumus:

$$P = \frac{f}{n} \times 100\%$$

Dimana: P = Persentase

F = Frekuensi

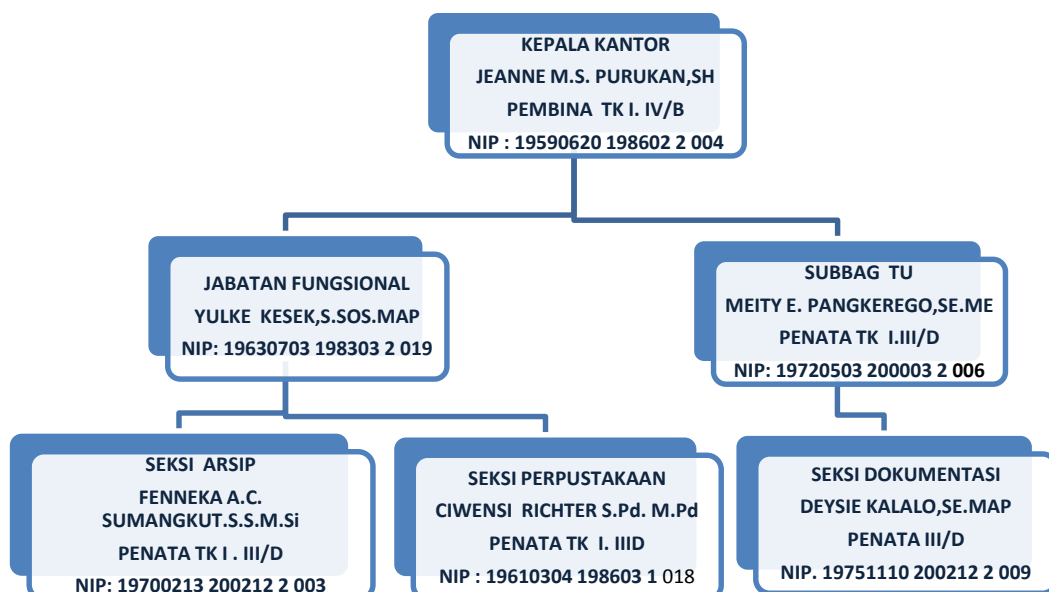
n = Jumlah data populasi

## HASIL PENELITIAN

### Deskripsi lokasi penelitian

Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado termasuk jenis perpustakaan umum. Perpustakaan tersebut milik pemerintah daerah. Kemudian sebagai tindak lanjut dari Undang-undang Nomor 2 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, yang sudah disempurnakan menjadi UU Nomor 32 tahun 2004. Pada pokoknya memberikan otonomi yang luas dan bertanggung jawab atas semua bidang pemerintahan, kecuali lima bidang (Hankam, Politik Luar Negeri, Agama, Fiskal, dan Peradilan).

### STRUKTUR ORGANISASI KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA MANADO



#### 1. Organisasi dan kompetensi perpustakaan

Nama : kantor arsip dan perpustakaan daerah kota manado

Alamat : jl. Balai kota II No 32. manado  
Kota : manado  
Provinsi : sulawesi utara  
Status kelembagaan : perda kota manado No. 5 Tahun 2008.  
Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Badan  
Perencanaan Pembangunan Daerah Satuan Polisi Pamong  
Praja Dan Lembaga Teknis Daerah Kota Manado  
Tahun didirikan: 2008  
Luas bangunan : panjang : 30 meter  
Lebar : 14 meter  
Berlantai I  
Nama kepala perpustakaan : Jeanne M.S. Purukan, SH  
Jumlah staf dan jabatan : 17 orang yang terdiri dari  
Pustakawan : 1 orang  
Struktural : 4 orang termasuk kepala  
perpustakaan, kasubak tata usaha dan kepala  
seksi  
Masa kerja kepala perpustakaan : 7 tahun

2. Koleksi dan fasilitas ruangan

Keadaan koleksi :

- Buku 405 judul/ 810 Eksemplar
- Majalah 6 judul yang di langan, 15 judul hadia
- Surat kabar 2 judul koran pusat, 3 judul koran lokal

Ruangan terdiri dari :

- Ruang buku
- Ruang komputer
- Ruang baca
- Ruang kerja staf dan
- Ruang kepala

3. Jam buka perpustakaan

Snin-kamis : 08:00-16.00  
Jumat : 08:00-13.30  
Sabtu : tutup

4. Jumlah anggota perpustakaan 798 orang yang aktif berkunjung di perpustakaan.

### Rangkuman Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang diperoleh serta fokus penelitian, maka hasil penelitian dapat dirangkum seperti terlihat pada Tabel 10 berikut:

Tabel 10. Rangkuman hasil jawaban kuesioner terhadap 25 responden

No	Faktor yang diteliti	Hasil Penelitian	Jumlah Persentase
1.	Menurut Jenis Kelamin	Pria	11 44%
		Wanita	14 56%
2.	Layanan Pendaftaran Anggota perpustakaan	Sangat Baik	1 4%
		Baik	6 24%
		Kurang Baik	17 68%
		Tidak Baik	1 4%

3. Keadaan Koleksi yang Ada di ruangan Sirkulasi	Sangat Baik	2	8%
	Baik	17	68%
	Kurang Baik	6	24%
	Tidak Baik	-	-
4. Tata krama petugas pada layanan sirkulasi	Sangat Baik	17	68%
	Baik	5	20%
	Kurang Baik	2	8%
	Tidak Baik	1	4%
5. Penataan koleksi pada rak buku	Sangat Baik	15	60%
	Baik	9	36%
	Kurang Baik	1	4%
	Tidak Baik	-	-
6. Sarana temu kembali berupa katalog	Sangat Baik	4	16%
	Baik	6	24%
	Kurang Baik	12	48%
	Tidak Baik	3	12%
7. Layanan peminjaman buku	Sangat baik	6	24%
	Baik	17	68%
	Kurang baik	1	4%
	Tidak baik	1	4%
8. Layanan pengembalian buku	Sangat baik	6	24%
	Baik	17	68%
	Kurang baik	1	4%
	Tidak baik	1	4%
9. Layanan pemungutan denda	Sangat baik	-	-
	Baik	4	16%
	Kurang baik	15	60%
	Tidak baik	6	24%
10. Layanan bebas pinjaman Perpustakaan	Sangat baik	-	-
	Baik	7	28%
	Kurang baik	13	52%
	Tidak baik	5	20%
11. Layanan penelusuran informasi	Sangat baik	-	-
	Baik	7	28%
	Kurang baik	13	52%
	Tidak baik	5	20%

---

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dianalisa melalui table-tabel di atas, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Pemanfaatan jasa layanan sirkulasi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado relatif masih rendah. Hal ini dibuktikan dengan sikap yang dinyatakan melalui jawaban kuesioner yang telah diisi oleh 25 orang responden yang masuk dalam penelitian ini.
2. Sikap pengguna layanan pendaftaran anggota perpustakaan menunjukkan 17 orang atau (68%) dari keseluruhan responden menjawab bahwa pelayanan ini masih kurang baik. sedangkan untuk layanan peminjaman buku responden bersikap positif dimana jumlah yang menjawab baik ada 17 orang atau 68%. Pengembalian buku ada 17 orang atau (68%) yang mengatakan hal yang sama dan 6 orang atau (24%) menyatakan sangat baik hanya 1 orang yang menjawab kurang baik dan tidak baik.
3. Satu hal yang tidak baik yang disikapi oleh pengguna layanan di Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado, adalah pada bagian layanan pengumuman denda yang dinilai oleh 15 responden atau (60%) dari keseluruhan responden penelitian ini menyatakan pelayanan ini tidak baik bahkan ada 6 orang atau (24%) yang mengatakan pelayanan bagian ini kurang baik.
4. Sikap pengguna layanan bebas pinjam dan layanan penelusuran informasi sikap responden rata-rata sama, dimana jawaban sangat baik disikapi oleh 13 responden atau 52% menjawab kurang baik atas kedua jenis layanan ini. Mereka yang menjawab baik masih cukup lumayan yaitu jumlahnya ada 7 orang atau 28%. Namun responden yang menjawab layanan ini kurang baik yaitu 5 orang atau 20%.

### Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado sebaiknya meningkatkan layanan sirkulasi yang ada dengan sikap pro aktif, lebih khusus di bagian sirkulasi, agar sikap pengguna lebih positif terhadap layanan ini.
2. Sikap pengguna layanan pendaftaran anggota perpustakaan, peminjaman dan pengembalian buku, serta pemungutan denda, dapat dirubah menjadi positif bila Kantor Arsip dan Perpustakaan Daerah Kota Manado, meninjau kembali prosedur yang selama ini diberlakukan. Menurut para responden sangat berbelit, dan menyusahkan mereka. Untuk bagian peminjaman buku yang dinilai baik diusahakan ditingkatkan untuk mencapai hasil maksimal dalam pelayanan peminjaman buku.
3. Layanan bebas pinjam dan penelusuran informasi perlu mendapat perhatian serius dari pihak perpustakaan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ambiyar, 1990. *Hubungan Hasil Belajar Dan Penggunaan Perpustakaan*. Padang: IKIP Padana.
- Arikunto, Surhasimi. 1992. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aswar, Saifudin, 1988. *Sikap Manusia Teori Dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Baron, Robert A, Dann Byrne. 1991. *Social psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Basuki, Sulisty. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bootzin, Richard R, et.all. 1991. *Psychology To day*. New york: Mc Graw-Hill.



- Gerungan, 1990. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Gramedia.
- Indonesia. *Undang-undang, Peraturan dsb. UU RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.
- Indonesia. 2005. *Buku Pedoman Perpustakaan Umum*. Jakarta: Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan.
- Katz, William A. 1969. *Introduction to Reference Work*. New York: McGraw Hill.
- King, Elizabeth, 1991. *The Public Library: Responding to Change*. Plymouth: Northcat.
- Lhasa, H.S. 2001. *Pengguna Layanan Referens*. Kertas Kerja yang disampaikan pada Seminar Ikatan Pustakawan, Ke.IX. Jakarta.
- Mann, L. 1969. *Social Psychology*. Sidney: John Wiley.
- Mar'at. 1994. *Sikap Manusia, Perubahan Dan pengukuranya*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Martoatmojo. 1994. *Sikap Penguna Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Umum*. Jakarta: UI Press.
- Muchson, 1992. *Sikap Orang Tua Murit Terhadap Pendidikan anak*. Jurnal Kependidikan 12 (1): 65-75.
- Pamuntjak, Syarial. 1980. *Pedoman Perpustakaan Indonesia*, Jakarta: Pustaka Jaya.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.
- Rakhmat, Jalaludin. 1993. *Metode Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Pustaka Jaya.
- Ryder, P. 1990. *Psikologi Pendidikan*. Jakarta: Ghalia.
- Soeatminah. 1987. *Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Soelaiman, SA. Rivai. 1996. *Jasa Referensi Kasus di Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Pertanian*, dalam Jurnal Perpustakaan Pertanian Vol.V No.1 (Suplemen).
- Soesantri, Tri. 1995. *Sikap Pengunjung Terhadap Layanan Perpustakaan UNAIR*. Surabaya: Universitas Airlangga.
- Sudarsono, Blasius.2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sugung Seto.
- Sumiyadi. 1996. *Layanan Referens: Tinjauan dari aspek isi dan kriteria seleksi*, dalam Majalah Pustakawan, Vol.III No.3.
- Sutarno, N.S. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno, N.S. 2005. *Tanggung jawab Perpustakaan*. Jakarta: Pamta Rei.
- Winkel, W.S. 1997. *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. Jakarta: Gramedia.