

# **PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MANADO**

Lorensia Feren Maudi, Anthonius Boham, Julius L. K. Randang  
Program Studi Ilmu Perpustakaan  
Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia  
Email: lorensiamaudi@gmail.com

## **ABSTRAK**

**P**enelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan teknik pengolahan dan analisis data dilakukan melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado sudah sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sirkulasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, hal ini karena pemustaka sangat terbantu dengan adanya layanan sirkulasi dalam membantu memberikan layanan kepada pemustaka, kualitas layanan sirkulasi pun mendapat persepsi yang baik dari segi sumber daya manusia, prosedur pelayanan, keterampilan dan kehandalan petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka, walaupun masih terdapat beberapa kendala namun hal tersebut tidak menjadi penghalang bagi pemustaka untuk menggunakan layanan sirkulasi sebagai jasa layanan yang dibutuhkan oleh pemustaka dalam memperoleh kebutuhan akan informasi. Kesimpulan dalam penelitian ini, UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado sudah mendapat persepsi yang baik walaupun masih ada beberapa kendala yang terdapat dalam proses layanan sirkulasi, sehingga hal tersebut perlu adanya perhatian dari pihak perpustakaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi yang lebih baik dan memperbaiki setiap kendala yang ada dilayanan sirkulasi.

**Kata kunci : Persepsi, Kualitas Layanan Sirkulasi.**

## ABSTRACT

*This study aims to determine how the perception of users about the quality of circulation services at the UPT Manado State Polytechnic Library. In this study, the author uses qualitative research with processing techniques and data analysis is carried out through three paths, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the perception of users about the quality of circulation services at the Manado State Polytechnic Library UPT has been very effective in meeting the circulation service needs needed by users, this is because users are greatly helped by the circulation service in helping provide services to users, the quality of service circulation also gets a good perception in terms of human resources, service procedures, skills and reliability of officers in providing services to users, although there are still some obstacles but this does not become a barrier for users to use circulation services as services needed by users in obtain the need for information. The conclusion in this study, the Manado State Polytechnic Library's UPT has received a good perception although there are still some obstacles in the circulation service process, so it needs attention from the library to continue to improve the quality of better circulation services and fix any obstacles that arise. there is a circulation service.*

*Keywords: Perception, Quality of Circulation Services.*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai salah satu perpustakaan yang diselenggarakan oleh pihak perguruan tinggi untuk menjadi sarana dalam menunjang kebutuhan akan informasi serta menjadi tempat dalam mengumpulkan, memelihara, menyimpan, mengatur, mengawetkan dan mendayagunakan bahan pustaka untuk menunjang proses pendidikan/pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat. Perpustakaan perguruan tinggi menjadi tempat yang sangat dibutuhkan dalam proses mencari informasi untuk menunjang setiap kegiatan pendidikan maupun pengajaran, sehingga perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik. salah satu jasa layanan yang ada di perpustakaan adalah layanan sirkulasi merupakan jasa layanan yang paling sering digunakan dalam proses peminjaman maupun proses pelayanan di perpustakaan, maka perpustakaan harus memiliki kualitas layanan yang efektif dan efisien sehingga perpustakaan mendapat citra yang baik. Layanan sirkulasi juga menjadi jasa layanan yang menjadi tolak ukur suatu perpustakaan karna di layanan sirkulasi ini menjadi hal yang paling utama untuk mendapat penilaian yang baik dari para pengguna perpustakaan, sehingga pelayanan sirkulasi yang ada di perpustakaan harus berjalan dengan baik dan memiliki kualitas pelayanan yang memuaskan bagi para pemustaka. Dalam hal ini UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado menjadi wadah dalam mendapatkan informasi bagi penggunanya, layanan sirkulasi pun menjadi jasa layanan yang sangat dibutuhkan dan paling sering digunakan oleh pemustaka, oleh sebab itu yang menjadi perhatian penting oleh pemustaka sebagai pengguna perpustakaan dalam memperoleh kebutuhan akan informasi, layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado harus memiliki kualitas layanan sirkulasi yang baik serta ditunjang dengan beberapa hal dalam pelaksanaan kegiatan layanan sirkulasi yang baik bagi pengguna perpustakaan. Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang

Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

#### **METODE PENELITIAN**

**P**enelitian dilakukan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dengan jangka waktu 1 bulan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan fokus penelitian yaitu teori konsep persepsi terdiri dari: Penilaian, Kesan, Mengorganisasikan, Mengintrepretasikan. Dan yang menjadi informan penelitian ini adalah 6 orang pemustaka yang datang dan menggunakan pelayanan sirkulasi, dan untuk teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, teknik analisis data yang digunakan adalah, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi.

#### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**B**erdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan keenam informan mengenai persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan sirkulasi berdasarkan fokus penelitian yaitu persepsi pemustaka tentang kualitas pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, untuk penilaian pemustaka tentang kualitas pelayanan sirkulasi dimana penilaian yang diberikan bahwa pelayanan sirkulasi yang ada sangat berjalan dengan baik, mulai dari petugas yang berada dilayanan sirkulasi sampai pada prosedur peminjaman dan pengembalian bahan pustaka yang sudah sangat berjalan dengan baik, serta kecepatan petugas dalam memberikan pelayanannya untuk pemustaka. Untuk kesan yang diberikan oleh pemustaka setelah menggunakan layanan sirkulasi bahwa mendapat kesan yang sangat memuaskan karena setiap pemustaka datang dan membutuhkan layanan sirkulasi petugas selalu cepat memberikan tanggapan atas hal apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka, kemudian kebersihan serta kenyamanan pun tidak lepas dari perhatian pemustaka dalam memberikan kesan kepada layanan sirkulasi dipergustakaan. Untuk mengorganisasikan setiap kegiatan layanan sirkulasi, pemustaka memberikan tanggapan bahwa setiap hal yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas layanan sirkulasi sangat berorganisir dengan baik baik secara sumber daya manusianya, prosedur dari setiap kegiatan pelayanan sirkulasi, maupun ketersediaan fasilitas dilayanan sirkulasi. Untuk mengintrepretasikan layanan sirkulasi pemustaka memberikan tanggapan bahwa sudah sangat sesuai setiap cara maupun prosedur kegiatan layanan sirkulasi yang ada dipergustakaan dimulai dari cara petugas perpustakaan layanan sirkulasi dalam melayani pemustaka, menjelaskan setiap prosedur peminjaman maupun pengembalian bahan pustaka kepada pemustaka sudah sangat baik.

#### **KESIMPULAN**

**B**erdasarkan hasil penelitian di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado yaitu tentang Persepsi Pemustaka Tentang Kualitas Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam penilaian tentang kualitas layanan sirkulasi sudah sangat berjalan dengan baik dan sangat membantu pemustaka dalam membutuhkan layanan sirkulasi, kemudian untuk kesan bahwa sangat memuaskan menggunakan layanan sirkulasi karena keramahan serta kecepatan dalam memberikan layanan

sirkulasi dari petugas sangat baik dan tidak memakan waktu yang lama, ketersediaan fasilitas yang masih menjadi perhatian pemustaka, yaitu perlu adanya penambahan fasilitas sehingga dalam menunjang kegiatan layanan sirkulasi pun menjadi sangat baik. Untuk mengorganisasikan dan menginterpretasikan layanan sirkulasi sangat sesuai dan terstruktur serta terorganisir dengan baik, mulai dari sumber daya manusia yang bertugas ditempatnya, kecepatan dalam memberikan layanan sirkulasi maupun keramahan ketika memberikan layanan kepada pemustaka.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arief, Furchan.1992.*Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*.Surabaya:Usaha.
- Arikunto,S.2006.*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arisandy,D.2004.*Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja Karyawan bagian Produksi Pabrik Keramik "Ken Lila Production"* di Jakarta.Jurnal Psyche Vol.1 No.2.diakses pada tanggal 15 februari 2021.
- Betawi, Imran.2012.*Mengenal lebih dekat perpustakaan perguruan tinggi*.Jurnal iqra V.06, no.01. Diakses tanggal 15 februari 2021
- Fandy Tjiptono.2004.*Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta:Andi Offset.
- Fauzi, Ahmad.1997.*Psikologi umum*.Bandung:Pustaka setia.
- Fisher, Aubrey.1986.*Teori-teori komunikasi*.Bandung:PT. Remaja rosdakarya.
- Herlina, 2007.*Ilmu perpustakaan dan informasi*.Palembang:IAIN Raden fatah Palembang.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI.1992.*Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*.Jakarta:Perpustakaan Nasional RI.
- Irwanto.2002.*Psikologi umum (Buku PANDUAN mahasiswa)*.Jakarta:PT.Prehalindo.
- Kotler, Philip.2002.*Manajemen Pemasaran di Indonesia:Analisis, Perencanaan , Implementasi dan Pengendalian*.Jakarta:Salemba Empat.
- Martoadmodjo, karmidi.1993.*Pelayanan bahan pustaka*.Jakarta:Universitas terbuka.
- Moleong, L.J.2014.*Metodologi Penelitian Kualitatif, Edisi revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nurhadi. A. Mulyani.1991.*Sejarah Perpustakaan dan Pengembangan di Indonesia*.Yogyakarta: Andi Offset.
- Penna.1988.*Pengaruh pengguna dalam menunjang keberhasilan perpustakaan perguruan tinggi*. [www.neschophpop.com](http://www.neschophpop.com). Diakses pada tanggal 20 februari 2021
- Rahayuningsih.2007.*Pengelolaan Perpustakaan*.Yogyakarta:Graha Ilmu.
- Robby, riski.2014.*Rancangan Sistem Informasi Peminjaman dan Pemngembalian Buku Pada Perpustakaan XYZ Dengan Metodologi Berorientasi Objek*. Universitas Mathla'ul Anwar. Vol 03 nomor 02. Tanggal akses 20 ferbuari 2021.
- Septiyantono, Tri.2003.*Dasar dasar ilmu perpustakaan dan informasi*.Yogyakarta:jurusan ilmu perpustakaan dan informasi fakultas adap IAIN sunan kalijaga Yogyakarta.

- Soeatminah. 1992.*Perpustakaan, Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono , 2010.*Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabetha
- Sulistyo, Basuki, 1994.*Periodisasi perpustakaan Indonesia. Cet. 1*. Bandung : Remaja rosdakarya.
- Sulistyo, Basuki. 1991.*Pengantar Ilmu Perpustakaan. Cet. 1*. Jakarta.: PT. Gramaedia Pustaka Utama.
- Suryana, Idris. 1993.*Menyeleksi pustaka yang tepat guna untuk perpustakaan perguruan tinggi*. Bandung : IKIP.
- Sutarno NS. 2003.*Manajemen Perpustakaan: Suatu pendekatan praktis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno, HS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat cetakan pertaman*. Jakarta.: Sagung Seto.
- Suwarno, W. 2009.*Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Syihabuddin Qalyubi, dkk. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi, Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.
- Undang-Undang RI nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan.