

**Persepsi Mahasiswa Terhadap Pelayanan
Sirkulasi Di Upt Perpustakaan Universitas Khairun Ternate**

Masni Djaidun¹, Anthonius M.Golung², Leviane J. H. Lotulung³
Program Studi Ilmu Perpustakaan
Universitas Sam Ratulangi Manado, Jln. Kampus Bahu, 95115, Indonesia
Email : masnidjaidu@gmail.com

ABSTRACT

This research aims to find out how students perceive circulation services at upt library unkhair ternate. The method used in this research is ta qualitative research method. Data collection techniques in this research were observation, interviews, documentation with a total of 6 student informants at khairun university, ternate. As for the focus of research by taking sjahrial-pamunjuntak's opinion, namely (1) borrowing (2) returning (3) extending (4) membership (5) imposing sanctions. The results of this study indicate that student perceptions of circulation services at upt unkhair ternate library already very effective in meeting the needs of circulation services needed by students, this is because students are greatly helped by the existence of circulation services in helping provide services to students, circulation services get a good perception in terms of service procedures, skills and reliability of officers in providing services to students , there are several obstacles but this does not become a barrier for students to use circulation services as services needed by students in obtaining the need for information. The conclusion in this study is that the upt library of unkhair ternate has received a good perception even though there are still some obstacles in the circulation service process, so it is necessary to pay attention to the library to continue to improve circulation services and improve any existing obstacles in the service. Circulation.

Keywords: perception, servie, circulation

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informatika FISPOL – UNSRAT

² Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informatika FISPOL – UNSRAT

³ Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi FISPOL – UNSRAT

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Unkhair Ternate. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dokumentasi dengan jumlah 6 orang informan mahasiswa Universitas Khairun Ternate. Adapun yang menjadi fokus penelitian dengan mengambil pendapat Sjahrial-Pamunjuntak yaitu (1) peminjaman (2) pengembalian (3) perpanjangan (4) keanggotaan (5). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Unkhair Ternate sudah sangat efektif dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sirkulasi yang dibutuhkan oleh mahasiswa, hal ini karena mahasiswa sangat terbantu dengan adanya layanan sirkulasi dalam membantu memberikan layanan kepada mahasiswa, pelayanan sirkulasi mendapat persepsi yang baik dari segi prosedur pelayanan, keterampilan dan kehandalan petugas dalam memberikan layanan kepada mahasiswa, terdapat beberapa kendala namun hal tersebut tidak menjadi penghalang bagi mahasiswa untuk menggunakan layanan sirkulasi sebagai jasa layanan yang dibutuhkan oleh mahasiswa dalam memperoleh kebutuhan akan informasi. Kesimpulan dalam penelitian ini, UPT Perpustakaan Unkhair Ternate 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 pelayanan sirkulasi yang lebih baik dan memperbaiki setiap kendala yang ada dilayanan sirkulasi.

Kata Kunci : Persepsi, Pelayanan, Sirkulasi

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi dikelola dengan berpedoman pada kepentingan civitas akademik yang terdiri dari mahasiswa, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan. Dengan menyediakan berbagai informasi yang meliputi bahan tercetak maupun non tercetak. 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. Pelayanan sirkulasi termasuk bidang yang memerlukan kecermatan dalam melaksanakan proses keluar masuknya bahan pustaka. Disamping itu kegiatan pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan pelayanan yang sangat penting terhadap pengguna perpustakaan, sebab salah satu tolak ukur keberhasilan perpustakaan dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna khususnya mahasiswa adalah melalui pelayanan sirkulasi. Oleh karena itu kegiatan sirkulasi sering dianggap ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian yang paling sering digunakan pemakai khususnya mahasiswa. UPT Perpustakaan Universitas Khairun Ternate merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi di kota Ternate yang menjadi sarana informasi dalam menunjang kebutuhan informasi di bidang pendidikan perguruan tinggi serta menyediakan layanan informasi bagi pengguna yakni dosen, mahasiswa maupun pegawai perpustakaan di UPT Perpustakaan Universitas Khairun Ternate. Berdasarkan pengamatan sementara oleh peneliti tentang pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Unkhair Ternate masih kurang optimal terkait pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa yang memanfaatkan jasa layanan sirkulasi. Berdasarkan latar belakang yang ada di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul: Persepsi Mahasiswa terhadap Pelayanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Khairun Ternate

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Khairun Ternate dengan jangka waktu 1 bulan. Metode Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan fokus penilitia yaitu teori konsep kegiatan pelayanan sirkulasi terdiri dari: peminjaman, pengembalian, perpanjangan, keanggotaan,

pemberian sanksi. Dan yang menjadi informan 6 orang mahasiswa yang memberikan data. 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

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan 6 orang informan mahasiswa di UPT Perpustakaan Unkhair Ternate mengenai persepsi mahasiswa terhadap pelayanan Sirkulasi. Untuk penilaian mahasiswa terhadap pelayanan Sirkulasi yang diberikan bahwa pelayanan Sirkulasi sudah berjalan dengan baik. Mulai segi sikap petugas layanan sirkulasi sudah baik. Pada prosedur peminjaman dan pengembalian sudah berjalan dengan baik yang dimana prosedur yang telah dijalankan UPT perpustakaan unkhair telah sesuai aturan yang diterapkan. Pada bagian perpanjangan sudah setuju terkait prosedur perpanjangan koleksi buku pinjam pada UPT perpustakaan. Walaupun sebagian kecil tidak menyetujui karena 1 kali perpanjang. Serta pada bagian keanggotaan pembuatan kartu anggota perpustakaan sudah sesuai dengan aturan yang diterapkan perpustakaan, mahasiswa tinggal memberikan kartu mahasiswa dan slip pembayaran untuk dibuatkan kartu anggota perpustakaan. Terkait sikap pelayanan dalam pembuatan kartu anggota disimpulkan bahwa Sebagian besar pelayannya baik petugas dapat mengarahkan mahasiswa bagi yang tidak mengetahui hal tersebut tetapi dari informan lain mengatakan tidak baik dikarenakan perpustakaan tidak mensosialisasikan kepada mahasiswa terkait pembuatan kartu anggota perpustakaan. Dan pada bagian pemberian sanksi mahasiswa menyetujui terkait pemberian sanksi kepada mahasiswa yang melanggar aturan tetapi untuk pemungutan denda bagi mahasiswa berupa uang mahasiswa tidak setuju. (1) peminjaman Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan sirkulasi pada bagian peminjaman sudah berjalan dengan baik yang dimana prosedur yang telah dijalankan Upt Perpustakaan Unkhair Ternate telah sesuai dengan aturan yang diterapkan. Dalam hal ini terkait koleksi yang dipinjam mahasiswa bahwa dari sebagian besar informan tidak menyetujui dengan peminjaman koleksi dan jangka waktu pinjam buku buku yang diterapkan perpustakaan unkhair karena hanya 3 koleksi buku yang boleh dipinjam dan juga untuk jangka waktu pinjam hanya diterapkan 3 hari. Pada bagian ketersediaan koleksi yang dimana mahasiswa universitas khairun sangat membutuhkan referensi buku yang diperlukan namun mahasiswa mengatakan ketersediaan yang ada belum memadai diperlukan penambahan koleksi buku pada perpustakaan. Dari hasil penelitian untuk sikap pelayannya cukup baik dan tegas dalam pemberian sanksi kepada mahasiswa yang melanggar aturan yang diterapkan perpustakaan. petugas dapat melayani dengan memberitahukan ketika terjadi pelanggaran dan diberikan sanksi kepada mahasiswa. (2) Pengembalian, dalam prosedur pengembalian pelayannya sudah baik sesuai dengan aturan yang diterapkan. Mahasiswa sudah dapat mengetahui bagaimana prosedur pengembalian buku. Terkait sikap pengembalian dari petugas pelayanan sirkulasi sudah baik.(3) perpanjangan, mahasiswa sudah setuju terkait prosedur perpanjangan koleksi buku pinjam pada Upt Perpustakaan Unkhair. Walaupun sebagian kecil tidak menyetujui karena 1 kali perpanjang, terkait dengan sikap pustakawan dalam menyikapi pelayanan perpanjangan yaitu dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pelayannya baik tetapi dari informan lain mengatakan sikap dari pelayanan sirkulasi kurang baik. (3) keanggotaan, prosedur pembuatan kartu anggota perpustakaan sudah sesuai dengan aturan yang diterapkan perpustakaan, mahasiswa tinggal memberikan kartu mahasiswa dan slip pembayaran untuk dibuatkan kartu anggota perpustakaan. Terkait sikap pelayanan dalam pembuatan kartu anggota bahwa Sebagian besar pelayannya baik petugas dapat mengarahkan mahasiswa bagi yang tidak mengetahui hal tersebut tetapi dari informan lain mengatakan tidak baik dikarenakan perpustakaan tidak mensosialisasikan kepada mahasiswa terkait pembuatan kartu anggota perpustakaan. (4) pemberian sanksi, mahasiswa menyetujui terkait pemberian sanksi kepada mahasiswa

yang melanggar aturan tetapi untuk pemungutan denda bagi mahasiswa berupa uang mahasiswa tidak setuju. Dari hasil penelitian untuk sikap pelayaannya cukup baik dan tegas dalam pemberian sanksi kepada mahasiswa yang melanggar aturan yang diterapkan perpustakaan. petugas dapat melayani dengan memberitahukan ketika terjadi pelanggaran dan diberikan sanksi kepada mahasiswa.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di UPT Perpustakaan Unkhair Ternate yaitu tentang persepsi mahasiswa terhadap pelayanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Unkhair Ternate. Dapat di tarik kesimpulan bahwa pelayanan yang di berikan ke mahasiswa sudah berjalan dengan baik dan sangat membantu mahasiswa dalam membutuhkan layanan sirkulasi. Pada bagian peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi buku perpustakaan sudah berjalan dengan baik. Serta keanggotaan dan pemberian sanksi sudah dapat berjalan dengan baik. Sebaiknya pihak Perpustakaan Universitas Khirun Ternate memberikan tambahan peminjaman koleksi buku dan juga menambahkan ketersediaan koleksi yang ada di perpustakaan. Sebaiknya perpustakaan dapat mensosialisasikan kepada mahasiswa mengenai pembuatan kartu anggota perpustakaan dan tetap mempertahankan pemberian pelayanan yang baik terhadap mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Furchan. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha
- Munir. 2000. *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Depdikbud
- Sjahrial-Pamuntjak, Rusina. 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Sulistyo, Basuki. 2005. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Yuven, Yuni. 2010. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan dan Standardisasi*