

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

2.1.1 Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi

Pada dasarnya perpustakaan merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan informasi kepada pengguna. Dalam perkembangannya setiap jenis perpustakaan memiliki definisi dan kriteria tertentu yang membedakannya dengan perpustakaan lain. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu jenis darisekian banyak jenis perpustakaan yang telah dikategorikan. Menurut Rahman (2008:11) perpustakaan perguruan tinggi adalah “Perpustakaan Perguruan Tinggi merupakan unsur penunjang bagi suatu perguruan tinggi yaitu pendidikan atau *teaching*, penelitian atau *research*, dan pengabdian pada masyarakat atau yang dikenal dengan *cooperative extention*.” Selain dari itu Hasugian (2009:79) menyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah “perpustakaan yang dikelola oleh perguruan tinggi dengan tujuan membantu tercapainya tujuan perguruan tinggi”.

Pendapat lain mengenai pengertian perpustakaan perguruan tinggi adalah Perpustakaan perguruan tinggi adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bersama-sama dengan unit lain melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara menghimpun, memilih, mengolah, merawat serta melayani sumber informasi kepada lembaga induk khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Rismayeti (2013) : Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan (2015:5) dinyatakan bahwa:

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari kegiatan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dan berfungsi sebagai sumber pusat belajar untuk mendukung tercapainya tujuan pendidikan yang berkedudukan di perguruan tinggi.

Menurut beberapa pakar yang dikemukakan di atas dapat dinyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu perpustakaan atau sistem perpustakaan yang dibangun, diadministrasikan dan didanai oleh sebuah universitas untuk memenuhi kebutuhan informasi, penelitian dan kurikulum dari mahasiswa, fakultas dan stafnya.

2.1.2 Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Tujuan perpustakaan perguruan tinggi harus sejalan dengan tujuan perguruan tingginya. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, maka perpustakaan perguruan tinggi memiliki tujuan.

Saleh (2008:12), menyatakan bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi didirikan dengan beberapa tujuan yaitu :

1. Untuk tempat penyimpanan
2. Untuk penelitian
3. Untuk sumber informasi
4. Untuk pendidikan
5. Untuk pemeliharaan budaya.

Sementara menurut Rismayeti (2013:108) :

Tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai penyedia jasa pelayanan informasi yang meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemanfaatan dan penyebaran informasi sehingga dapat dimanfaatkan pengguna, penyediaan fasilitas yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan informasi civitas akademika, pemberian berbagai jasa informasi serta pengembangan mutu perguruan tinggi pada tempatnya bernaung.

2.1.3 Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Agar tujuannya dapat terlaksana, perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsinya dengan baik. Adapun fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi menurut Yuven (2010:1) adalah:

1. Lembaga pengelola sumber-sumber informasi
2. Lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi.
3. Wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan.
4. Lembaga pendukung pendidikan (pencerdas banga).
5. Lembaga pelestari hasanah budaya bangsa.

Sedangkan dalam buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:6-8), fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Pendidikan
Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar, dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.
2. Fungsi Informasi
Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pemustaka.
3. Fungsi Penelitian
Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian mutlak dimiliki karena tugas perguruan tinggi adalah menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.
4. Fungsi Rekreasi
Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk

membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pemustaka.

5. Fungsi publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni civitas akademik dan staf non-akademik.

6. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh civitas akademika.

7. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya, untuk membantu pemustaka dalam memahami secara mendalam dan komprehensif informasi yang tersedia di perpustakaan.

2.1.4 Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Untuk dapat mencapai tujuan perpustakaan perguruan tinggi yang sudah ditetapkan, perpustakaan harus dapat menjalankan tugas-tugasnya dengan baik. Secara umum tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah menyusun kebijakan dan melakukan tugas rutin untuk mengadakan, mengolah, dan merawat bahan pustaka serta mendayagukannya baik bagi civitas akademika dan masyarakat luar kampus.

Menurut Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:6), secara umum tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai berikut :

1. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran.
2. Menyediakan koleksi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studinya.
3. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi para peneliti.
4. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang barubaiik berupa tercetak maupun tidak tercetak.
5. Menyediakan fasilitas, yang memungkinkan pemustaka mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

2.2 Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang mempunyai arti perputaran, peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, kata sirkulasi sering dikenal dengan pemanfaatan bahan pustaka. Kegiatan pelayanan sirkulasi merupakan suatu kegiatan peminjaman/ pengembalian koleksi perpustakaan kepada pengguna.

Menurut Lasa (2008:213) bahwa pengertian sirkulasi adalah "semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan dan, penggunaan koleksi dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan".

Menurut Widaryono (2017:27) Layanan sirkulasi yang merupakan layanan rutin di perpustakaan dituntut untuk memberikan layanan secara cepat dan benar agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan dapat dijadikan sebagai tolak ukur dan barometer bagi perpustakaan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka.

Menurut Rahayuningsih menyatakan bahwa layanan sirkulasi (2007:95) yaitu :

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.

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 menurut Mulyadi (2013:181) adalah mencakup

semua bentuk pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka.

Berdasarkan beberapa pendapat diatas pelayanan sirkulasi adalah kegiatan yang harus ada di dalam perpustakaan yang berhubungan dengan bagian peminjaman dan pengembalian bahan pustaka agar dapat digunakan oleh pengguna secara maksimal.

2.2.1 Fungsi Layanan Sirkulasi

Fungsi utama layanan sirkulasi adalah meminjamkan koleksi dalam jangka waktu tertentu. Tugas dari layanan sirkulasi yaitu untuk meminjamkan, mengembalikan, mencatat pemesanan, memperpanjang masa peminjaman, menagih, memberikan sanksi dan memberikan keterangan bebas/bersih peminjaman.

Adapun fungsi pelayanan sirkulasi menurut Menurut Soedibyo (2005:190), fungsi pelayanan sirkulasi adalah :

1. Melayani pendaftaran anggota.
2. Melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku.
3. Menarik denda bagi anggota yang terlambat dalam mengembalikan buku buku pinjaman.
4. Penagihan buku-buku.
5. Memberikan surat keterangan bebas pinjam.
6. Membuat laporan harian.
7. Bertanggung jawab atas kerapian buku-buku di rak.

Sedangkan menurut Syihabuddin-Qalyubi (2007:221), menyatakan terdapat

beberapa fungsi pelayanan sirkulasi, yaitu sebagai berikut :

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota perpustakaan,perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman.

4. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
5. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.
6. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku yang hilang.
7. Pertanggung jawaban atas segala berkas peminjaman.
8. Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mngundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjaman, statistik jumlah bukuyang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.
9. Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.
10. Pengawasan urusan penitipan tas, jas atau mantel milik pengunjung perpustakaan.
11. Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

Berdasarkan pemaparan pendapat beberapa ahli di atas dapat dinyatakan bahwa fungsi pelayanan sirkulasi berkaitan erat dengan kegiatan yang dilakukan pada bagian sirkulasi tersebut. Kegiatan layanan sirkulasi yaitu untuk meminjamkan, mengembalikan, mencatat pemesanan, memperpanjang masa peminjaman, menagih, memberikan sanksi dan memberikan keterangan bebas/bersih peminjaman. Jika fungsi pelayanan sirkulasi berjalan dengan baik maka kegiatan yang ada pada bagian sirkulasi menjadi semakin lancar dan baik pula.

2.2.2 Tujuan Layanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi memerlukan sistem yang efisien dan mudah dijalankan agar pengguna dapat bertransaksi dengan cepat dan maksimal dalam layanan.

Menurut Lasa (2008:213), tujuan pelayanan sirkulasi adalah :

1. Agar pemakai mampu memanfaatkan koleksi perpustakaan secara optimal.
2. Agar mudah diketahui identitas peminjaman, buku yang dipinjam dan waktu pengembalian.
3. Untuk menjamin pengembalian peminjaman dalam waktu yang ditentukan.

4. Untuk memperoleh data kegiatan pemanfaatan koleksi suatu perpustakaan.
5. Untuk mengontrol jika terdapat pelanggaran.

Menurut Noerhayati yang dikutip oleh Yuni (2008:13) tujuan pelayanan sirkulasi adalah sebagai berikut :

1. Melayani pendaftaran anggota,
2. Melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku,
3. Menarik denda-denda bagi anggota-anggota yang terlambat dalam mengembalikan buku-buku.
4. Penagihan buku-buku,
5. Memberikan surat keterangan bebas pinjaman,
6. Membuat laporan harian
7. Bertanggung-jawab atas kerapian buku-buku di rak.

Sedangkan Menurut Istiana, (2014:18) tujuan layanan sirkulasi sebagai berikut :

1. Memberikan peluang kepada setiap orang untuk dapat menikmati semua fasilitas yang tersedia di dalam perpustakaan baik dalam koleksi maupun yang lainnya.
2. Buku yang tersedia dapat dimanfaatkan dengan sebaiknya dan semua yang diselenggarakan dapat digunakan dengan baik
3. Ketertiban dan kerapian administrasi perpustakaan yang berguna untuk menjaga dan mengontrol semua perkembangan perpustakaan dan penerapan kebijakan di dalamnya.

Dari beberapa pendapat di atas dapat dipahami bahwa tujuan dari pelayanan sirkulasi adalah supaya pemakaian koleksi dapat secara efektif, pengawasan terhadap bahan pustaka akan kemudahan dilakukan dan koleksi perpustakaan akan terjaga karena diketahui siapa peminjam koleksi, waktu pengembalian yang jelas dan pelanggaran dapat diketahui dengan segera.

a. Kegiatan Layanan Sirkulasi

Seluruh kegiatan pada pelayanan sirkulasi saling berkaitan, sehingga layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan tugas pada setiap bagian. Menurut Mulyadi (2013:181), “Layanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk pencatatan

yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka”.

Seluruh kegiatan pada pelayanan sirkulasi saling berkaitan, sehingga layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan tugas pada setiap bagian. Menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000:98), menyatakan Proses pelayanan sirkulasi meliputi kegiatan sebagai berikut :

1. Keanggotaan
2. Peminjaman
3. Pengembalian
4. Perpanjangan
5. Penagihan
6. Sanksi
7. Memberikan keterangan bebas/bersih pinjaman

Semua kegiatan yang dilakukan pelayanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas pada setiap bagian.

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan bahan pustaka lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, sering kali dianggap bagian utama jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap Citra perpustakaan.

Adapun bentuk bagian layanan sirkulasi adalah sebagai berikut :

a. Keanggotaan

Salah satu tugas dibagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan. Keanggotaan merupakan tanda bukti bahwa pengguna perpustakaan sudah mendaftarkan dirinya sebagai anggota perpustakaan. Untuk beberapa perpustakaan tugas menerima anggota perpustakaan ada yang menjadi tanggung jawab bagian administrasi perpustakaan. Mengenai syarat dan jenis keanggotaan berbeda-beda tergantung kepada kebijakan perpustakaan.

Keanggotaan perpustakaan sangat perlu untuk mempermudah pengguna dalam meminjam koleksi perputakaan. Pada perpustakaan tertentu ada punggutan uang pendaftaran dan ada pula yang tidak, menyerahkan foto diri serta foto kopi tanda pengenal, semua ini diperlukan untuk mengenal jati diri anggota. Syarat keanggotaan pada perpustakaan yang sudah terotomasi tentu saja berbeda dengan perpustakaan yang masih tradisional.

Jenis keanggotaan menurut Rahayuningsih (2007:96) meliputi “keanggotaan *intern* dan *ekstern*. Anggota *intern* yaitu anggota yang terdiri dari orang yang berkaitan langsung dengan lembaganya, sedangkan anggota *ekstern* yaitu anggota yang terdiri dari orang yang tidak berkaitan langsung dengan lembaganya”.

Selanjutnya Sutarno (2003:98), pendaftaran anggota berguna untuk :

1. Mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab untuk mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang lain, yang memungkinkan ingin mempergunakan dengan baik.
2. Mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayaninya.
3. Mengukur kedudukan sosialnya dengan jalan mengetahui jumlah buku yang dipinjam oleh para pembaca.

4. Mengetahui golongan peminjaman untuk mengetahui pula kebutuhan mereka, selera yang sesuai dapat dipergunakan sebagai data perbandingan dengan perpustakaan lain, kemudian meningkatkannya.

Dengan demikian calon pengguna perpustakaan dapat menggunakan hak dan memenuhi kewajibannya sebagai anggota perpustakaan, sehingga kebutuhan akan informasi yang dibutuhkannya dapat dipenuhi.

Dari pengertian di atas dapat dikatakan bahwa dengan adanya proses pendaftaran anggota perpustakaan maka dapat di ketahui siapa anggota perpustakaan, status sosialnya dan juga mengukur daya guna perpustakaan bagi mereka yang dilayani.

b. Peminjaman

Peminjaman bahan pustaka merupakan kegiatan yang dilaksanakan pada bagian layanan sirkulasi. Layanan ini hanya terbuka bagi pengguna perpustakaan yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan. Tidak semua pengunjung perpustakaan membaca diperpustakaan, terutama untuk bahan pustaka yang berjenis fiksi, karena keterbatasan waktu yang dimiliki pengguna, maka dari itu bahan pustaka tersebut umumnya dibawa pulang. Dilatarbelakangi hal tersebut maka perpustakaan selalu menyediakan jasa peminjaman bagi pengguna.

Kegiatan peminjaman adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi. Kegiatan peminjaman ini menjadi salah satu kegiatan utama dalam pelayanan sirkulasi.

Menurut Syihabuddin-Qalyubi (2007:224) kegiatan dalam proses peminjaman “perlu dilakukan pencatatan agar koleksi yang dipinjam mudah diidentifikasi, tempat koleksi mudah dikontrol, pengguna koleksi mudah diketahui dan batas waktu pengembalian mudah diprediksi”.

Seperti yang di jabarkan dalam buku Perpustakaan Perguruan Tinggi buku (2004:74), Bahwa prosedur peminjaman bahan pustaka adalah sebagai berikut :

1. Pengguna menunjukkan tanda pengenal sebagai anggota perpustakaan.
2. Petugas memeriksa tanda pengenal pengguna.
3. Pada perpustakaan yang menganut sistem tertutup, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut :
 - a. pengguna menyerahkan formulir permintaan peminjaman yang telah diisi,
 - b. petugas mencari bahan sesuai dengan data yang tertulis dalam formulir.
4. Pada perpustakaan yang menganut sistem terbuka, langkah ketiga berlangsung sebagai berikut :
 - a. pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang telah dipilihnya,
 - b. petugas mencatat nomor anggota dan tanggal kembali pada kartu buku yang tersimpan pada katalog buku.
5. Petugas mencatat nomor anggota dan tanggal bahan perpustakaan itu harus dikembalikan pada lembar tanggal kembali,
6. Petugas mencatat kode bahan perpustakaan dan tanggal kembali.
7. Pengguna membubuhkan tanda tangan pada kartu bahan perpustakaan.
8. Petugas menyerahkan bahan perpustakaan tersebut pada pengguna.
9. Petugas menyusun kartu pada kotak sebagai berikut:
 - a. menurut tanggal kembali bahan perpustakaan, kemudian
 - b. setiap kumpulan kartu dengan tanggal kembali yang sama, disusun menurut urutan kode bahan perpustakaan.
10. Petugas menyusun kartu peminjaman dalam kotak kartu pinjaman menurut nama pengguna, kemudian menurut urutan nomor tanda pengenal.

Sedangkan menurut Martoatmojo (2003:42) menyebutkan beberapa tugas yang dapat mendukung berjalannya pelaksanaan fungsi layanan sirkulasi, sebagai berikut :

1. Pendaftaran peminjaman
2. Prosedur peminjaman
3. Pemungutan denda
4. Pengawasan buku-buku tandon (*reserve book*)
5. Perpanjangan waktu peminjaman

6. Statistik peminjaman
7. Pinjaman antar perpustakaan

Semua langkah peminjaman tersebut bertujuan untuk menghindari hilangnya koleksi pustaka, mengetahui siapa peminjam serta berapa jumlah buku yang dipinjamnya dan untuk mengetahui batas waktu pengembalian buku-buku yang sedang beredar.

Peminjaman koleksi ada yang boleh di bawah pulang dan ada sejumlah koleksi yang hanya boleh dibaca di tempat. Sedangkan jangka waktu pinjam juga sangat bervariasi misalnya :

- a. Jangka lama: setahun, semester, kuartal, bulan.
- b. Jangka menengah: setengah bulan sepuluh hari, seminggu, dan lain-lain.
- c. Jangka waktu pendek: tiga hari, dua hari, sehari.
- d. Jangka waktu singkat: semalam, sesiang, sejam.

c. Pengembalian

Tidak semua pengunjung perpustakaan senang membaca di perpustakaan sehingga harus meminjam buku yang mereka butuhkan. Buku yang dipinjam pengguna harus dikembalikan ke perpustakaan. Pengembalian buku merupakan kelanjutan dari kegiatan peminjaman. Buku yang dipinjamkan kepada pengguna harus kembali pada waktunya. Apabila batas waktu dari peminjaman buku telah habis maka peminjam wajib mengembalikan bahan pustaka yang dipinjamnya. Petugas harus melihat keadaan buku tersebut apakah dalam keadaan baik atau tidak.

Menurut Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi dinyatakan bahwa (2004:81), langkah kerja yang dilakukan oleh perpustakaan dalam prosedur pengembalian bahan perpustakaan adalah sebagai berikut :

1. Memeriksa keutuhan buku dan tanggal kembali pada lembar tanggal kembali setelah pengguna menyerahkan bahan perpustakaan yang akan dikembalikan.
2. Mengambil kartu buku berdasarkan tanggal kembali.
3. Mengambil kartu pinjaman dari kotak kartu pinjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada kartu buku.
4. Membubuhkan stempel tanda “kembali” pada kartu buku, lembar tanggal kembali, dan kartu pinjaman.
5. Mengembalikan kartu buku pada kantong buku.
6. Mengembalikan kartu pinjam kedalam kotak kartu buku.
7. Mengelompokkan buku menurut kode bukunya untuk dikembalikan ke rak.
8. Memilih buku :
 - a. yang rusak tetapi masih dapat diperbaiki diletakkan pada suatu tempat untuk dikirim ke unit perawatan,
 - b. yang rusak tidak dapat diperbaiki diletakkan pada tempat lain untuk disiangi.

Selanjutnya menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000:97), prosedur pengembalian buku adalah :

“Pada waktu buku dikembalikan oleh peminjam,petugas memeriksa apakah buku masih dalam keadaan baik. Kalau keadaan baik, tidak rusak dan tidak ada halaman yang hilang, maka berdasarkan tanggal kembali yang tertera dalam buku, kartu buku diambil dari kotak buku yang sedang dipinjam. Pada kartu buku itu dan kartu anggota itu distempel “ kembali “ atau tanda buku/ nama anggota dicoret. Kartu buku dimasukkan kedalam kantong buku, dan kartu anggota dikembalikan. Jika digunakan bon peminjaman, kedua bon (yang disusun pada tanggal kembali dan yang disusun pada nomor buku) dikeluarkan dan diberi tanda “kembali”. Buku sekarang dapat dikembalikan ke tempatnya di rak buku”.

Sesuai dengan peminjaman, perpustakaan juga membutuhkan beberapa sarana untuk pengembalian bahan pustaka. Sarana ini berguna untuk memperlancar kegiatan pengembalian bahan pustaka diperpustakaan. Sarana pengembalian bahan pustaka

yang biasa digunakan terdiri dari : Kartu buku dan Stempel “tanda kembali” untuk memberikan tanda bukti bagi pengguna bahwa bahan pustaka yang dipinjamnya telah dikembalikan.

d. Penagihan

Apabila pengguna tidak mengembalikan bahan pustaka tepat waktunya, maka pihak perpustakaan mempunyai tugas untuk mengadakan penagihan. Hal ini dilakukan agar peminjam mengingat mengembalikan bahan pustaka yang dipinjamnya.

Penagihan bahan pustaka biasanya dilakukan untuk keterlambatan pengembalian yang melebihi batas waktu. Penagihan dapat dilakukan dengan surat maupun lisan.

Menurut Sutarno (2003:104) : Apabila sudah beberapa kali dikirim surat penagihan tidak juga berhasil buku diperoleh kembali, perpustakaan masih dapat menjalankan tindakan sebagai berikut:

1. Buku diambil dari rumah peminjam dengan biaya pengembalian dibebankan kepada peminjam. Cara ini kebanyakan dikerjakan oleh perpustakaan umum.
2. Izin untuk meminjam ditarik dari anggota untuk waktu yang tertentu.
3. Khusus di perpustakaan perguruan tinggi sanksi dapat berupa tindakan akademis, misalnya: tidak diberitahu nilai kuliah, tidak diserahkan ijazah si mahasiswa yang belum dikembalikan semua buku (bebas dari peminjaman).

Selanjutnya dalam Buku Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku Pedoman dinyatakan bahwa (2004:83), prosedur penagihan berlangsung sebagai berikut :

1. Petugas memeriksa keterlambatan pengembalian berdasarkan tanggal kembali bahan perpustakaan; pekerjaan ini harus dilakukan setiap hari.
2. Petugas membuat surat penagihan rangkap dua; lembar pertama dikirimkan

- kepada peminjam, sedangkan lembar kedua disimpan sebagai pertinggal.
3. Bila bahan pustaka dikembalikan setelah ditagih, petugas memprosesnya berdasarkan proses pengembalian.

Dengan adanya penagihan bahan pustaka maka perpustakaan dapat mengetahui koleksi apa saja yang telah dipinjam dan belum dikembalikan kepada perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat mengambil langkah-langkah yang sesuai seperti pemberian sanksi.

e. Sanksi

Pemberian sanksi adalah suatu kegiatan pelayanan sirkulasi yang berupa kegiatan pemeriksaan atas pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna serta pemberian sanksi atas pelanggaran tersebut. Sanksi yang diberikan biasanya bersifat mendidik agar para pengguna menyadari bahwa bahan pustaka tersebut juga diperlukan oleh orang lain. Pemberian sanksi dilakukan kepada anggota perpustakaan yang telah melanggar peraturan perpustakaan. Oleh karena itu sanksi dapat berupa denda, peringatan penggantian dan sanksi administrasi. Sanksi yang diberikan kepada pelanggar peminjaman hendaknya bersifat mendidik agar mereka menyadari bahwa bahan pustaka tersebut juga diperlukan oleh orang lain.

Dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2000:83) dinyatakan bahwa Sanksi diberikan kepada pengguna yang melakukan pelanggaran sebagai berikut :

1. Terlambat mengembalikan bahan pustaka
2. Mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak
3. Membawa bahan pustaka tanpa melalui prosedur yang benar
4. Menghilangkan bahan pustaka

5. Melanggar tata tertib pustaka

Biasanya sanksi yang diberikan kepada setiap pengguna yang melakukan pelanggaran seperti Terlambat mengembalikan bahan pustaka, mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak, menghilangkan bahan pustaka dan melanggar tata tertib perpustakaan.

f. Perpanjangan

Perpanjangan waktu peminjaman tergantung pada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali saja dan juga hanya memberikan satu kali saja.

g. Bebas pustaka

Bebas pinjaman adalah salah satu kegiatan pada pelayanan sirkulasi, yang memberi keterangan tanda bukti tidak lagi mempunyai pinjaman diperpustakaan. Keterangan bebas tagihan berfungsi untuk mencegah kemungkinan kehilangan bahan pustaka. Kegunaan dari keharusan memiliki surat keterangan bebas pinjaman ini adalah untuk mencegah atau menekan kemungkinan hilangnya bahan pustaka.

Surat Keterangan Bebas Pustaka diberikan kepada pengguna sebagai bukti bahwa ia tidak mempunyai pinjaman atau kewajiban lain kepada perpustakaan. Untuk menjaga keutuhan koleksi secara keseluruhan, maka setiap anggota yang telah habis masa keanggotaannya atau untuk keperluan lain seperti pengguna yang akan dipindahkan ke lembaga lain atau bagi staf pengajar yang akan pensiun diperlukan keterangan bebas pinjam pustaka. Biasanya surat keterangan bebas pustaka

diperlukan untuk ujian akhir, Yudisium, penerimaan ijazah, pindah studi ke perguruan tinggi lain.

Seperti yang dijabarkan dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:83-84) pemberian surat keterangan bebas pinjaman dilaksanakan dengan cara sebagai berikut :

1. Pengguna yang membutuhkan keterangan bebas pinjaman menyerahkan tanda pengenal.
2. Petugas mengambil kartu pinjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada tanda pengenal.
3. Petugas memeriksa ada tidaknya pinjaman yang belum dikembalikan pada kartu pinjaman.
4. Kartu pinjaman yang menunjukkan bahwa pengguna tidak mempunyai pinjaman distempel bebas pinjam.
5. Petugas mengisi tanda bukti bebas pinjaman dengan identitas pengguna.

Seperti halnya para mahasiswa yang akan meninggalkan perguruan tingginya, mahasiswa diharuskan untuk mengambil surat keterangan bebas pinjam dari tagihan perpustakaan. Surat keterangan bebas pustaka tersebut merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya. Setelah persyaratan bebas pinjaman perpustakaan terpenuhi, maka petugas mengubah status data anggota aktif menjadi alumni.

h. Statistik

Yaitu berupa pencatatan seluruh kegiatan pada jasa pelayanan pemustaka. Sebagai data perencanaan dan pengembangan perpustakaan secara menyeluruh. Dengan adanya statistik yang baik dapat diketahui perkembangan perpu stakaan. Statistik ini dapat dibuat untuk mengetahui jumlah pengunjung, peminjaman,

pengembalian, buku yang dibaca di tempat pada waktu tertentu hari, bulan, tahun (Mulyadi, 2013:183-184).

2.3 Pengguna Perpustakaan

Pada dasarnya perpustakaan tidak akan ada artinya apabila tidak ada pengunjung yang memanfaatkan atau menggunakan bahan pustaka/koleksinya yaitu pengguna. Pengguna adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Jumlah personal yang datang ke perpustakaan merupakan tolok ukur keberhasilan suatu perpustakaan.

Lupiyoadi (2001:143) berpendapat bahwa : Pelanggan/pengguna adalah seseorang yang secara kontinu dan berulang kali datang ke suatu tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki sesuatu produk atau mendapatkan suatu jasa dan membayar produk atau jasa tersebut.

Selanjutnya Sulisty-Basuki (2004:399-400) juga mengategorikan pemakai informasi ilmiah menjadi tiga kelompok, yaitu :

1. Ilmuwan (peneliti), yang bergerak dalam penelitian dasar dan eksperimental dalam ilmu-ilmu dasar.
2. Insinyur (*engineers*, rekayasawan, spesialis praktis), bergerak dalam bidang disain eksperimental, proyeksi dan aktivitas operasional dalam berbagai bidang teknologi dan industri.
3. Manajer dalam ruang lingkup sains, teknologi dan ekonomi nasional.

Sedangkan, Nurhadi (2007:30), kelompok pengguna perpustakaan dibagi menjadi beberapa kelompok yaitu sebagai berikut:

1. Pengguna perpustakaan
Pengguna perpustakaan ini biasanya datang ke perpustakaan dengan tujuan untuk rekreasi kelompok ini lebih sering diasumsikan sebagai pengguna perpustakaan khusus.
2. Pengguna subyek
Kelompok pengguna ini merupakan pengguna yang memanfaatkan koleksi perpustakaan pada suatu bidang subyek, sesuai kebutuhannya.
3. Pengguna spesialis subyek
Pengguna spesialis subyek biasanya para pakar, ilmuwan, dokter, insinyur dan sebagai. Biasanya pengguna jenis ini diasumsikan sebagai pengguna perpustakaan khusus.
4. Pengguna khusus
Pengguna khusus berbeda dengan pengguna spesialis subyek. Pengguna jenis ini lebih diarahkan pada mereka yang mempunyai kebutuhan khusus karena adanya salah satu jenis keterbatasan kemampuan fisik dan intelektual.
5. Pengguna bukan pembaca
6. Kelompok ini adalah pengunjung perpustakaan tetapi bukan untuk membaca atau memanfaatkan sumber-sumber informasi tetapi hanya mengikuti acara yang diadakan perpustakaan.
7. Kelompok pengguna teratur
Pengguna yang selalu mengunjungi dan memanfaatkan perpustakaan.
8. Kelompok pengguna tidak teratur
Pengguna yang karena kebetulan atau mungkin terpaksa mengunjungi perpustakaan karena kebutuhan mendesak.
9. Kelompok bukan pengguna
Jenis pengguna ini tidak memanfaatkan perpustakaan karena beberapa hal atau mungkin tidak tahu ada hak untuk memanfaatkan perpustakaan.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pengguna perpustakaan adalah seseorang yang datang ke perpustakaan karena membutuhkan informasi dengan cara menggunakan jasa perpustakaan, kelompok pengguna dikategorikan berdasarkan profesinya seperti ilmuwan, insinyur dan Manajer dalam ruang lingkup sains dan dapat pula dikategorikan sebagai pengguna umum,

pengguna subyek, pengguna bukan pembaca dan kelompok pengguna teratur maupun tidak teratur.

a. Mahasiswa

Perpustakaan akademik memiliki hubungan yang erat dengan mahasiswa. Tingginya aktivitas akademik di sebuah perguruan tinggi akan meningkatkan frekuensi kunjungan dan pemanfaatan layanan di perpustakaan. Hal ini akan menciptakan interaksi yang kuat antara perpustakaan dengan mahasiswa.

Seperti yang dikatakan oleh Tan dalam Yusup (2010:98) “Seseorang yang mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi lebih banyak mempunyai kebutuhan-kebutuhan dibandingkan dengan orang yang berpendidikan rendah”.

Mahasiswa masih banyak yang merasa asing dengan perpustakaan, dan belum mengetahui secara baik fungsi dan manfaat perpustakaan dalam program pendidikan yang diikutinya. Oleh sebab itu perlu sekali adanya program pendidikan pemakai bagi mereka agar mahasiswa baru tersebut mengetahui fungsi dan manfaat perpustakaan.

b. Dosen

Dosen merupakan seorang staf pengajar pada perguruan tinggi, yang memerlukan sumber informasi termutakhir. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut tentunya perpustakaan sangat berperan penting dalam menyediakan sumber informasi yang dibutuhkan. Staf pengajar yang dimaksud disini adalah tenaga pendidik (dosen), dosen muda, baik itu staf pengajar yang lama ataupun staf pengajar yang baru. Yang ingin mencari sumber-sumber informasi yang dibutuhkan.

Harisanty (2008:11) menyatakan bahwa: “Pada perpustakaan perguruan tinggi saat ini, jumlah dosen yang memanfaatkan jasa perpustakaan masih relatif sedikit. Pengguna perpustakaan, khususnya dosen, terdiri dari banyak sekali kelompok, strata sosial, lingkungan pendidikan, etnis suku, kebudayaan, agama, dan kepercayaan, serta masih banyak lagi. Oleh karena itu sikap, pandangan, cara berpikir, wawasan dan persepsi terhadap sesuatu juga berbeda. Akibat keterbatasan dari informasi dan komunikasi maka respon terhadap perpustakaan tidak sama.”

Berdasarkan uraian di atas, dijelaskan bahwa kebutuhan informasi adalah sesuatu kebutuhan yang datang dari diri seseorang atas tuntutan untuk mengetahui sesuatu dalam rangka mengatasi segala kekurangan pengetahuannya. Bagi pihak perpustakaan sebagai penyedia informasi, dengan memahami kebutuhan informasi pengguna dapat menjadikan tujuan perpustakaan akan lebih mudah tercapai. Dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi berhubungan dengan ketersediaan koleksi, motivasi penggunaan koleksi serta fasilitas yang tersedia pada perpustakaan.

2.4 Kepuasan Pengguna

Suatu pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau perusahaan akan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan atau pengguna jasa organisasi atau perusahaan. Jika pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dapat memenuhi rasa kepuasan dari pengguna jasa maka besar kemungkinan pengguna jasa yang sudah menggunakan jasa organisasi atau perusahaan tersebut akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan.

Menurut Kotler dan Keller (2009:138) secara umum, kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

Menurut Kotler yang dikutip oleh Wijaya (2015:2) kepuasan pengguna adalah “perasaan seseorang yang ditujukan saat membandingkan hasil yang diharapkan dan dipikirkan”.

Sedangkan menurut Dienillah (2013:3) ”kepuasan pengguna adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan”.

Selain pendapat diatas, Purnomowati yang dikutip oleh Sutarji (2012:2) menyatakan bahwa :

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang atau sekelompok orang yang telah berhasil mendapatkan suatu yang dibutuhkan dan diinginkan. Kepuasan pengguna informasi merupakan tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang ingin dipenuhi dengan kenyataan yang diterima atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya.

Berdasarkan konsep kepuasan pengguna/pelanggan yang dikemukakan para ahli di atas disimpulkan bahwa kepuasan pengguna adalah kesepadanan antara kebutuhan yang inginkan dan kenyataan yang diterima oleh pengguna perpustakaan.

2.4.1 Manfaat Kepuasan Pengguna

Setiap pengguna jasa layanan perpustakaan harus diperhatikan kebutuhannya. Pemenuhan kebutuhan dapat menimbulkan keharmonisan antara pengguna dengan

perpustakaan sehingga mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan jasa layanan perpustakaan.

Sedangkan menurut Supranto (2011:8) kepuasan pengguna memberikan beberapa kegunaan, antara lain :

1. Mengetahui dengan baik bagaimana jalannya atau bekerjanya suatu proses bisnis dalam lembaga
2. Mengetahui dimanaharus melakukan perubahan untuk memuaskan pelanggan, terutama untuk hal-hal yang dianggap penting oleh pelanggan.
3. Menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan (improvement).

Rahayuningsih (2015:15) menyatakan beberapa manfaat dari kepuasan pemustaka diantaranya :

1. Kepuasan pemustaka menjadikan hubungan antara perpustakaan dan pemustaka akan lebih harmonis.
2. kepuasan mendorong pemustaka untuk kembali memanfaatkan perpustakaan pada waktu-waktu selanjutnya.
3. Pemustaka menjadi memiliki kecintaan yang lebih pada perpustakaan.
4. Mendorong pemustaka untuk memberikan “kesaksian yang baik” tentang perpustakaan dan citra perpustakaan akan meningkat dimata pemustaka.

Dari uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan pengguna adalah rasa menyenangkan yang dirasakan peengguna dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan membentuk hubungan yang harmonis dengan penggunanya. Manfaat dari kepuasan pelayanan tersebut akan mempengaruhi citra perpustakaan sehingga pengguna terdorong untuk kembali memnfaatkan jasa yang disediakan. Pelayanan yang maksimal dan kebutuhan yang terpenuhi, diterima pengguna memberi suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut. Hal ini sangat berpengaruh bagi reputasi perpustakaan.

2.4.2 Faktor-faktor yang menentukan Kepuasan Pengguna

Pada dasarnya mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pengguna memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Menurut Sutardji (2006:3) faktor-faktor yang dianalisis dan dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan adalah :

1. Sistem layanan, yaitu sistem layanan tertutup untuk pengguna eksternal (mahasiswa), artinya pengguna tidak dapat langsung ke ruang koleksi; untuk mengakses informasi disediakan alat bantu penelusuran informasi seperti kartu katalog, bibliografi, indeks, dan daftar tambahan koleksi.
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 fotokopi.
3. Kemudahan memperoleh informasi, yaitu sarana yang diberikan dan disediakan perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka) yang dibutuhkan pengguna.
4. Kecepatan memperoleh informasi, yaitu waktu yang dibutuhkan pengguna untuk menemukan dan memperoleh informasi (bahan pustaka), 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.

Dari uraian di atas diperjelas oleh pendapat Samosir (2005:30) yang menyatakan ada beberapa faktor yang dianggap dominan mempengaruhi kepuasan pengguna perpustakaan, yaitu :

1. Penggunaan perpustakaan secara berulang-ulang.
2. Menginformasikan kepada pengguna lain untuk menggunakan jasa perpustakaan.
3. Informasi yang dibutuhkan terpenuhi oleh perpustakaan.

Adapun faktor yang mendukung untuk mendapatkan kepuasan pengguna perlu diperhatikan ketentuan berikut :

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat. (perpustakaan perguruan tinggi: buku pedoman, 2004:71).

Dari uraian di atas dapat dinyatakan bahwa ada beberapa faktor yang dapat menentukan kepuasan pengguna yaitu sistem pelayanan yang dimana pengguna dapat mengakses informasi secara langsung. Pengguna mendapatkan informasi dari bantuan pustakawan yang ada di perpustakaan. Kemudahan memperoleh informasi yaitu sarana yang diberikan dan disediakan Perpustakaan untuk menemukan dan memperoleh informasi yang dibutuhkan pengguna.

2.5 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya pengguna/pelanggan/pemakai mengunjungi serta memanfaatkan jasa perpustakaan, namun ada hal yang merupakan elemen terpenting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga pengguna mendapatkan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya apabila pengguna/pelanggan/pemakai merasakan tidak terpuaskan akan informasinya maka dapat dipastikan tidak efektif dan efisien suatu pelayanan.

Menurut Kotler (2003:2) berbagai macam metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu :

1. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktivitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.

2. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan penggunadengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial, kemudian melaporkan hasil temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan berdasarkan pengalaman mereka. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan *ghost shopper* dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

3. Lost customer analysis (analisis pelanggan yang beralih)

Pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengguna. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal rutin 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.

4. Survei kepuasan pengguna

Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pengguna terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survei ataupun melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Berorientasi pada kepuasan pengguna, maka setiap penyedia layanan harus melayankan jasa sesuai dengan keinginan yang menjadi suatu kebutuhan pengguna.

Berbagai macam cara dalam pengukuran kepuasan pengguna agar pekerjaan dalam suatu organisasi perpustakaan dapat memperoleh hasil validitas yang cukup akurat sehingga menjadi masukan yang berguna dalam memperbaiki layanan yang ada pada perpustakaan. Mutu produk yang berupa barang dapat diukur secara objektif dan kasat mata dengan beberapa pengukuran seperti lamanya daya tahan serta jumlah kecacatan produk. Berbeda dengan mutu dari produk yang berupa jasa, karena jasa

bersifat abstrak. Karena karakteristik tersebut maka dalam melakukan pengukuran mutu layanan akan berbeda dengan mutu produk yang berupa barang seperti penilaian jasa tidak bisa dengan cara dilihat tetapi harus dirasakan langsung dan lain sebagainya.

Bedasarkan beberapa teori yang diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan ini mengukur bagaimana suatu layanan yang disediakan oleh organisasi perpustakaan dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh penggunanya. Penilaian mutu didapatkan secara subjektif dari persepsi pengguna terhadap layanan perpustakaan.

2.6 Evaluasi

2.6.1 Pengertian Evaluasi

Evaluasi merupakan kegiatan yang membandingkan antara hasil implementasi dengan kriteria dan standar yang telah ditetapkan untuk melihat keberhasilannya. Dari evaluasi kemudian tersedia informasi mengenai sejauh mana suatu kegiatan tertentu telah dicapai sehingga bisa diketahui bila terdapat selisih antara standar yang telah ditetapkan dengan hasil yang bisa dicapai. Tanpa adanya evaluasi, maka tidak akan diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi dalam rancangan, pelaksanaan serta hasilnya.

Menurut Wirawan (2012:7) evaluasi adalah :

“Riset untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menyajikan kebijakan informasi yang bermanfaat mengenai objek evaluasi, selanjutnya menilainya dan membandingkannya dengan indicator evaluasi dan hasilnya dipergunakan untuk mengambil keputusan mengenai objek evaluasi tersebut”.

Metode riset evaluasi Hadi (2011:13) mendefinisikan evaluasi sebagai “proses mengumpulkan informasi mengenai suatu objek, menilai suatu objek, dan membandingkannya dengan kriteria, standard dan indikator”.

Selanjutnya dalam buku yang sama Hadi (2011:13-14) memaparkan riset evaluasi sebagai berikut :

“Aplikasi sistematis dari prosedur riset sosial untuk menaksir atau menilai konseptualisasi dan desain, implementasi serta utilitas program intervensi sosial. Menurut definisi ini, riset evaluasi melibatkan pemakaian metodologi riset sosial untuk memberikan putusan atau penilaian dan untuk meningkatkan perencanaan, pemantauan, efektivitas, dan efisiensi suatu program sosial. Program sosial tersebut beragam diantaranya ialah, program kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, dan program layanan manusia lainnya”.

Pendapat selanjutnya menurut Husni (2010:971), yang menyatakan bahwa “Evaluasi adalah suatu proses untuk menyediakan informasi mengenai hasil penilaian atas permasalahan yang ditemukan”. Sedangkan menurut Arikunto (2010:1) “Evaluasi sebagai sebuah proses menentukan hasil yang telah dicapai dari beberapa kegiatan yang direncanakan untuk mendukung tercapainya tujuan”. Penelitian evaluasi adalah pengumpulan informasi tentang hasil yang telah dicapai oleh sebuah program yang dilaksanakan secara sistematis dengan menggunakan metodologi ilmiah sehingga dapat dihasilkan data yang akurat dan obyektif. Pengertian tentang evaluasi yang telah di kemukakan beberapa ahli di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang untuk mengukur dan memberi nilai secara obyektif dan valid, dimana seberapa besar manfaat pelayanan yang telah dicapai berdasarkan tujuan dari obyek yang seharusnya

diberikan dan yang nyata apakah hasil-hasil dalam pelaksanaan telah efektif dan efisien.

Penelitian yang sama juga pernah ditulis oleh Abi Yoga Setyawan (2012), Alumni dari Universitas Negeri Yogyakarta stambuk 2006 dengan judul : Kepuasan Pengguna Perpustakaan Terhadap Layanan Sirkulasi di Badan Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Penelitian tersebut termasuk kedalam penelitian diskriptif, yaitu penelitian yang memaparkan secara sistematis faktual dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atas hal tertentu. Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif , karena jenis data yang digunakan adalah data yang berupa angka-angka dan pengolahannya menggunakan analisis statistik. Data yang ada dalam penelitian ini adalah data kuantitatif yang menggambarkan tingkat kepuasan pengguna perpustakaan. Instrumen penelitian merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah angket yang diberikan kepada pengguna pelayanan sirkulasi perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Angket yang digunakan adalah angket tertutup dengan empat pilihan alternatif jawaban. Kriteria yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala Likert. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode angket sebagai metode pengumpulan data yang utama, didukung dengan pengamatan (observasi) dan dokumentasi.