

# **EFEKTIVITAS LAYANAN SIRKULASI MELALUI SISTEM LAYANAN MANDIRI**

(Studi Pada UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang)

## **SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**NUR INDAH DEWI**  
NIM. 125030707111007



**Dosen Pembimbing:**

- 1. Dr. Tjahjanulin Domai, MS**
- 2. Anita Tri Widiyawati, SS., MA**

**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**  
**MALANG**  
**2018**



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

**TANDA PENGESAHAN**

Telah dipertahankan di depan Majelis Penguji pada Kamis, 13 Juli 2018 pukul 09.00 WIB di ruang ujian skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Judul : Efektivitas Layanan Sirkulasi melalui Sistem Layanan Mandiri(studi pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang)  
Disusun oleh : Nur Indah Dewi  
NIM : 125030707111007  
Fakultas : Ilmu Administrasi  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

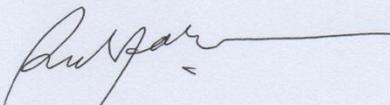
**Dan dinyatakan LULUS**

**Majelis Penguji**

Ketua,

  
**Dr. Tjahjanulin Domai, MS**  
NIP. 19531222 198010 1 001

Anggota,

  
**Dr. Choirul Saleh, M.Si**  
NIP. 19600112 198701 1 001

Anggota,

  
**Anita Tri Widiyawati, SS.MA**  
NIP. 201304 860322 2 001

Anggota,

  
**Niken Lastiti V.A, S.AP.,M.AP**  
NIP. 19810210 200501 2 001



## IDENTITAS TIM PENGUJI

### **Ketua**

Nama : Dr. Tjahjanulin Domai, MS.

NIP : 19531222 198010 1 001

### **Anggota I**

Nama : Anita Tri Widiyawati, SS., MA.

NIP : 201304 860322 2 001

### **Anggota II**

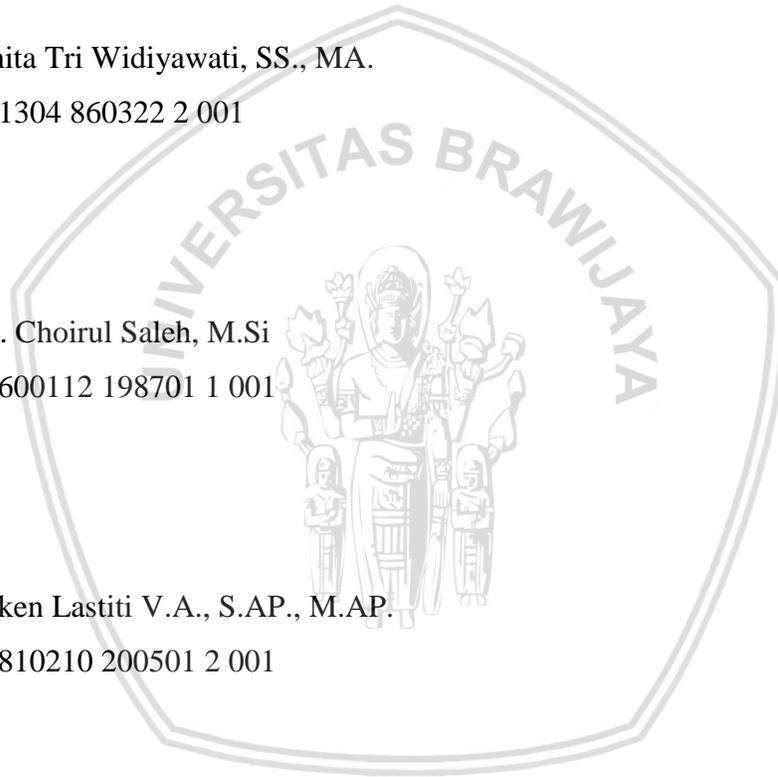
Nama : Dr. Choirul Saleh, M.Si

NIP : 19600112 198701 1 001

### **Anggota III**

Nama : Niken Lastiti V.A., S.AP., M.AP.

NIP : 19810210 200501 2 001



### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Malang, 25 Mei 2018



Nama : Nur Indah Dewi  
NIM : 125030707111007

# DAFTAR RIWAYAT HIDUP

## *Curriculum Vitae*

### I. Data Pribadi

- 1. Nama : Nur Indah Dewi
- 2. Tempat dan Tanggal Lahir : Banyuwangi, 15 September 1993
- 3. Jenis Kelamin : Perempuan
- 4. Agama : Islam
- 5. Status Pernikahan : Menikah
- 6. Warga Negara : Indonesia
- 7. Alamat KTP : Dsn.Krajan Ds.Kemiren RT/RW. 01/01  
Kec.Glagah Kab.Banyuwangi  
68454
- 8. Alamat Sekarang : Dsn.Krajan Ds.Kemiren RT/RW. 01/01  
Kec.Glagah Kab.Banyuwangi  
68454
- 9. Nomor Telepon / HP : 081335527599
- 10. e-mail : nyanya106@gmail.com
- 11. Kode Pos : 68454

### II. Pendidikan Formal :

Periode (Tahun)	Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang Pendidikan	IPK / UAN/ RAPOR
2006	SDN 1 Kemiren	-	SD	
2009	SMPN 5 Banyuwangi	-	SMP	
2012	SMKN 1 Banyuwangi	Adm. Perkantoran	SMK	
2018	Universitas Brawijaya	Ilmu Perpustakaan	S1	
-				

### III. Pendidikan Non Formal / Training - Seminar

Tahun	Lembaga / Instansi	Keterampilan

**IV. Riwayat Pengalaman Kerja**

Periode		Instansi / Perusahaan	Posisi
-	-	Ayam Goreng Nelongso	Kasir
-	-		
-	-		
-	-		
-	-		

**V. Penguasaan Bahasa**

No.	Bahasa	Kemampuan			
		Membaca	Menulis	Berbicara	Mendengar

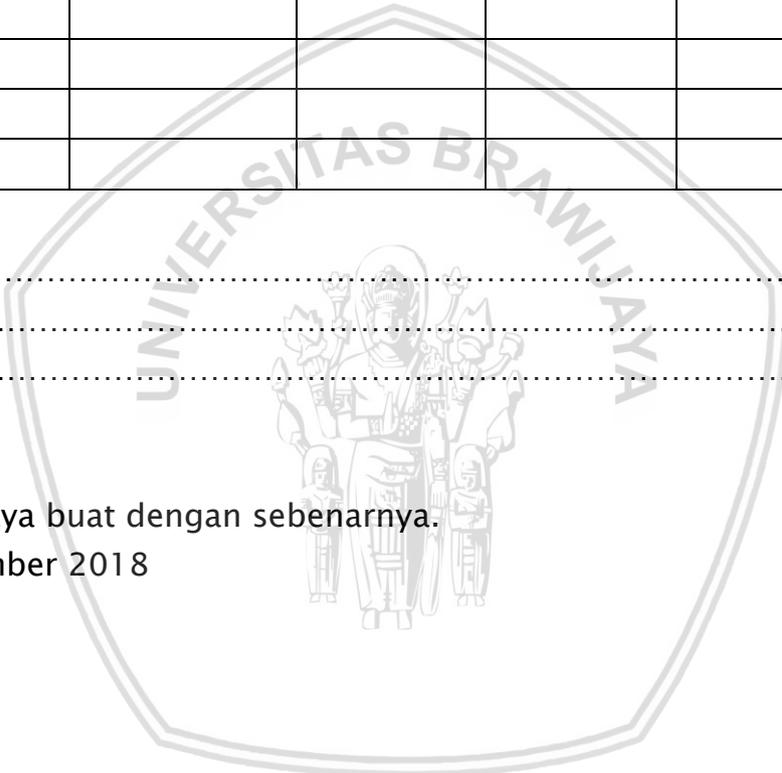
**VI. Lain-lain :** .....

.....

.....

Demikian CV ini saya buat dengan sebenarnya.  
 Malang, 18 September 2018

(Nur Indah Dewi)



## Ucapan Terima Kasih

Ucapan syukur serta terima kasih:

Yang pertama, kepada Allah SWT.

Kedua, kepada keempat orang tua saya

Ketiga, kepada suami tercinta saya

Keempat, kepada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

Serta Perpustakaan Universitas Brawijaya

Terima kasih atas segalanya, sehingga saya bisa memperoleh gelar Sarjana  
yang selama ini saya mimpikan dengan lancar.

Alhamdulillah

## RINGKASAN

Nur Indah Dewi, 2012, **Efektivitas Layanan Sirkulasi Melalui Sistem Layanan Mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang**, Dr. Tjahjanulin Domai,MS., Anita Tri Widiyawati,SS.,MA, 147 hal + xiv

Layanan sirkulasi mandiri merupakan suatu sistem layanan peminjaman dan pengembalian koleksi dimana pemustaka melakukan proses peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri tanpa melalui petugas perpustakaan. Dengan adanya layanan sirkulasi mandiri ini aktivitas sirkulasi yang pada awalnya membutuhkan dua orang atau lebih staf perpustakaan yang membantu peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian buku sekarang cukup dengan mengecek status buku dapat dilihat di OPAC atau di layanan sirkulasi mandiri tersebut yang ada di dalam ruang perpustakaan.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan tentang tingkat efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri dan mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat yang dihadapi oleh UPT. Perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Malang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun fokus penelitian ini mengacu pada kriteria menilai efektivitas layanan mandiri dan faktor pendukung dan faktor penghambat layanan mandiri.

Layanan sirkulasi mandiri ini sudah memenuhi kriteria menilai efektivitas yaitu: Kegunaan layanan ini sudah fleksibel, stabil dan berjalan terus sesuai prosedur yang ada. Ketepatan dan obyektivitas sudah tepat sasaran dan tepat informasi. Ruang lingkup sudah mendukung pelayanan sirkulasi mandiri, kelengkapan dan kepaduan antara fasilitas dan pemustaka sudah memadai. Efektivitas biaya mencakup waktu dan usaha, biaya tambahan didapat dari sanksi keterlambatan pengembalian bahan pustaka dan sumbangan dari mahasiswa baru. Akuntabilitas, bagian sirkulasi sudah sangat bertanggung jawab atas pelaksanaan dan implementasi karena langsung di tangan Kepala Urusan Sirkulasi. Ketepatan waktu, pelaksanaannya sangat tepat waktu karena menggunakan sistem berbasis kebutuhan dan perpustakaan yang menciptakan sendiri sistem yang digunakannya. Beberapa faktor pendukung layanan mandiri diantaranya pustakawan, koleksi perpustakaan dan gedung dan fasilitas. Sedangkan faktor yang menghambat diantaranya: pemustaka, pendanaan, dan bimbingan pemakai kepada pemustaka.

Kata Kunci: Efektivitas, Layanan Mandiri.

## SUMMARY

Nur Indah Dewi, 2012, **Effectiveness of Circulation Services Through Self-service System in UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang**, Dr. Tjahjanulin Domai,MS., Anita Tri Widiyawati,SS.,MA, 147 page + xiv

Circulation self-service is a system of borrowing and refunding services where the user performs the process of borrowing and returning the collection independently without going through the librarian. With this self-circulation service, circulation activities that initially required two or more library staff who assisted borrowing, extension, and return of the book, now it is simply by checking the status of the book viewed at OPAC or in the independent circulation service that is in the library room.

The objectives of this study were to describe the level of effectiveness of circulation services through self-service system and to describe the supporting factors and inhibiting factors faced by UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang. This study was a descriptive study with qualitative approach. The focus of this study referred to the criteria of assessing the effectiveness of self-service and supporting factors and inhibiting factors of self-service.

Circulation self-service met the criteria of assessing the effectiveness of: The usefulness of this service had been flexible, stable and run continuously according to the existing procedures. Accuracy and objectivity were right on target and appropriate information. The scope had supported the service of self-circulation, then completeness and cohesion between facilities and visitors was adequate. The cost effectiveness included time and effort, additional costs from the delayed-return fine of the library materials and donations from new students. Accountability, the circulation had been very responsible for the application and implementation because it was directly controlled by the Head of Circulation affairs. Timeliness, its implementation was very timely because it used a need-based system and a library that created its own system in use. Some of the factors supporting self-service included librarians, library collections, buildings and facilities. While, the inhibiting factors were the users, funding, and the user guidance for the users.

Keywords: Effectiveness, Self-service

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Layanan Sirkulasi melalui Sistem Layanan Mandiri (studi pada UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang)”**. Skripsi ini merupakan salah satu langkah atau tugas akhir yang wajib ditempuh bagi mahasiswa S-1 dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan dengan Jurusan Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Shobaruddin, MA. selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Tjahjanulin Domai, MS selaku ketua komisi pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih atas bimbingan, diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini

5. Ibu Anita Tri Widiyawati, SS., MA selaku anggota komisi pembimbing dalam penyusunan skripsi penulis. Terima kasih atas bimbingan, diskusi dan saran untuk perbaikan karya ilmiah ini
6. Segenap dosen pengajar di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Terima kasih, atas ilmu dan bimbingannya. Semoga dapat bermanfaat dikemudian hari.
7. Bapak Arif selaku kepala layanan sirkulasi di UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang atas bimbingan dan waktu untuk wawancara
8. Bapak Sholeh selaku staf layanan sirkulasi di UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang atas bimbingan dan waktu untuk wawancara
9. Keempat orang tua penulis, Bapak Suroso / Ibu Nur Sugiatik dan Bapak Sutrisno / Ibu Susiyani yang telah memberikan doa, dukungan baik secara moral maupun materil hingga meraih gelar sarjana. Serta adik saya Ariwibowo dan Gosong Wiranti yang menjadi penghibur disaat sang penulis lelah
10. Hengki Dwi Prasetyo, sebagai suami siaga dan setia yang selalu membantu, mendoakan serta mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
11. Rani, Sella, Atika, Mbak minyu dan Gondol sebagai sahabat-sahabat penulis yang juga membantu dan mendukung penulis dalam penyelesaian karya ilmiah ini
12. Kost Es Buah yang selalu menghibur disaat sang penulis lelah mengerjakan skripsi ini.

Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu dalam mendukung terselesaikannya skripsi ini. Akhir kata, saya ucapkan terima kasih atas perhatiannya. Harapannya, sedikit yang penulis berikan, bisa membawa sumbangsih terhadap keilmuan perpustakaan.

Malang, 24 Mei 2018



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
RINGKASAN .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
SUMMARY .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
KATA PENGANTAR .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
DAFTAR ISI.....	1
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB I PENDAHULUAN.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Latar Belakang .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B. Rumusan Masalah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C. Tujuan Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D. Kontribusi Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Kontribusi Praktis.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kontribusi Teoritis .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
E. Sistematika Pembahasan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A. Teori Efektivitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1. Pengertian Efektivitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2. Kriteria Menilai Efektivitas.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.	Efektivitas Layanan Perpustakaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Perpustakaan perguruan Tinggi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Pengertian Perpustakaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Jenis Perpustakaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi ..	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi...	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Layanan Sirkulasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Pengertian Layanan Sirkulasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Tujuan Layanan Sirkulasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Proses Layanan Sirkulasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
4.	Sistem Layanan Sirkulasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
5.	Tugas-tugas Layanan Sirkulasi .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
6.	Kegiatan Layanan Sirkulasi.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Layanan Mandiri Perpustakaan.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Pengertian Layanan Mandiri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Kelebihan Menggunakan Layanan Mandiri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
3.	Kegiatan Layanan Mandiri .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>		<b>Error! Bookmark not defined.</b>
A.	Jenis Penelitian.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
B.	Fokus Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
C.	Lokasi dan Situs Penelitian .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
D.	Sumber Data.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.	Sumber data primer .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.	Sumber data sekunder .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

- E. Teknik Pengumpulan Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- F. Instrumen Penelitian.....**Error! Bookmark not defined.**
- G. Analisis Data .....**Error! Bookmark not defined.**

**BAB IV PEMBAHASAN.....Error! Bookmark not defined.**

- A. Gambaran Umum.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Gambaran Umum UPT. Perpustakaan dan Informasi Universitas Muhammadiyah Malang .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Sejarah Singkat Berdirinya.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 3. Visi dan Misi .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 4. Maksud dan Tujuan Pendirian.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 5. Tugas Pokok dan Fungsi .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 6. Gedung, Ruang Dan Perlengkapannya.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 7. Koleksi Perpustakaan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 8. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 9. Tenaga Perpustakaan .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 10. Dana .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 11. Layanan.....**Error! Bookmark not defined.**
  - 12. Otomasi Perpustakaan.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Penyajian Data .....**Error! Bookmark not defined.**
  - 1. Efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri..... **Error! Bookmark not defined.**
  - 2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Analisis dan Interpretasi Data .....**Error! Bookmark not defined.**

1. Efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri..... **Error! Bookmark not defined.**
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri.....**Error! Bookmark not defined.**

BAB V PENUTUP.....**Error! Bookmark not defined.**

- A. Kesimpulan .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Saran.....**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR PUSTAKA .....**Error! Bookmark not defined.**

LAMPIRAN-LAMPIRAN.....**Error! Bookmark not defined.**

- A. Standar Operasional Prosedur .....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Gambar Ruang Perpustakaan .....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Pedoman Wawancara .....**Error! Bookmark not defined.**



**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Komponen dalam analisis data model interaktif.....	65
Gambar 2. Struktur organisasi UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang.....	76
Gambar 3. Penelusuran judul buku melalui OPAC .....	93
Gambar 4. Peminjaman Mandiri 1 .....	94
Gambar 5. Peminjaman Mandiri 2 .....	95
Gambar 6. Alur peminjaman bahan pustaka.....	127
Gambar 7. Alur pengembalian bahan pustaka.....	139
Gambar 8. Perpanjangan masa pinjam bahan pustaka.....	131
Gambar 9. Alur jika menghilangkan bahan pustaka.....	133
Gambar 10. Alur mulai masuk perpustakaan hingga peminjaman.....	135
Gambar 11. Alur penyerahan tugas akhir.....	136
Gambar 12. Alur penyerahan karya civitas akademika.....	137
Gambar 13. Proses pengolahan bahan pustaka.....	139
Gambar 14. Pemustaka melakukan penelusuran melalui OPAC.....	140
Gambar 15. Pemustaka melakukan pencarian buku di rak.....	140
Gambar 16. Tampilan Komputer penelusur OPAC.....	141
Gambar 17. Tempat penulisan nomor anggota pemustaka yang ingin meminjam bahan pustaka.....	141
Gambar 18. Layanan sirkulasi mandiri.....	142
Gambar 19. Bagian <i>check out</i> buku dan identitas.....	142
Gambar 20. Pintu keluar dengan <i>security gate</i> .....	143
Gambar 21. Layanan perpanjangan dan pengembalian serta denda jika Terlambat mengembalikan buku.....	143
Gambar 22. Ruang baca pemustaka.....	144

## DAFTAR LAMPIRAN

A. Standar Operasional Prosedur.....	126
B. Gambar Ruang Perpustakaan.....	140
C. Pedoman Wawancara.....	145



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perpustakaan adalah aset berharga sepanjang masa dari kalangan anak-anak, remaja, dewasa hingga orang tua masih membutuhkan adanya perpustakaan sebagai sumber ilmu yang mudah didapatkan. Perkembangan perpustakaan berkaitan erat dengan perkembangan peradaban manusia karena perpustakaan merupakan hasil kreasi manusia. Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual Sulisty-Basuki, (1991:51). Pengertian perpustakaan menurut Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka. Lasa (2009:262) menyatakan bahwa perpustakaan merupakan sistem informasi yang dalam prosesnya terdapat aktivitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, dan penyajian. Bahan informasi ini antara lain meliputi bahan cetak, non cetak maupun bahan lain yang merupakan produk intelektual maupun artistik manusia. Perpustakaan yang dimaksud adalah perpustakaan perguruan tinggi yang merupakan suatu

institusi yang melekat pada jalur pendidikan formal yang berfungsi untuk menunjang kegiatan belajar mengajar di Universitas, akademi, maupun sekolah tinggi lainnya. Bagi suatu Perguruan Tinggi, Perpustakaan merupakan sarana yang penting bagi setiap program pendidikan dan pengajaran maupun penelitian. Tanpa perpustakaan yang baik, mustahil perguruan tinggi dapat menjalankan fungsinya, yaitu sebagai penunjang terlaksananya tri dharma perguruan tinggi, antara lain pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat (Narmiyanti, 2007:11). Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang ada di lingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi (Saleh dan Komalasari, 2010:1.17). Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya (Sulistyo-Basuki, 1991:52) yang ditulis dalam (Ardiyanti, 2015).

Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Namun, di zaman sekarang, koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas berupa buku-buku, tetapi bisa berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun teratur, sehingga ketika kita membutuhkan

suatu informasi, kita dengan mudah dapat menemukannya. Dengan memperhatikan keterangan di atas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat menyimpan koleksi bahan pustaka yang diatur secara sistematis dan dapat digunakan oleh pemakainya sebagai sumber informasi. Pada dasarnya perpustakaan hanyalah sebuah gedung yang menyediakan bahan-bahan koleksi atau bahan pustaka yang ditujukan untuk kebutuhan pemustaka. Namun, pada era ini banyak perpustakaan yang kurang begitu diminati oleh kalangan pemustaka. Saat ini perpustakaan telah menunjukkan perkembangan yang luar biasa seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi dan komunikasi. Maka dari itu tidak sedikit pihak perpustakaan yang menyediakan perpustakaan dalam bentuk digital, karena mengingat pengaruh *gadget* yang membawa dampak yang buruk di kalangan masyarakat. Perpustakaan digital merupakan perpustakaan dengan basis metadata, umumnya lebih diutamakan sebagai bentuk penyajian informasi mengenai muatan lokal (*local content*) dari sebuah institusi. Pada kenyataannya ada perpustakaan digital dengan muatan *e-journal*, *e-book* dan sejenisnya seperti yang dikatakan oleh Brogman (2003): “Seandainya infrastruktur informasi global dapat melayani semua warga Negara, maka perpustakaan digital idealnya menjadi pilihan, karena ia mudah dimengerti dan digunakan”. Dengan kata lain perpustakaan digital adalah perpustakaan yang mampu melayani pemustaka dengan segala kemudahannya. Seiring dengan

perkembangan teknologi dan informasi, perpustakaan perguruan tinggi juga ikut andil dalam meningkatkan layanan dalam perpustakaan yang berbasis digital, hal tersebut seiring dengan layanan prima yang dilakukan dalam perpustakaan yaitu berguna untuk memudahkan pengguna dalam mengakses perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan. Maka dalam sebuah perpustakaan perguruan tinggi harus mampu memberikan mutu kualitas layanan yang prima dan efisien terhadap waktu.

Muara layanan di perpustakaan sesungguhnya adalah layanan kepada pengguna, sebab semua yang dilakukan oleh perpustakaan tujuannya adalah agar pemakai perpustakaan mendapatkan kepuasan dari layanan pemakai (Saleh dan Komalasari, 2010:4.7). Untuk dapat membuat layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, maka harus mengetahui apa yang di maksud dengan layanan pemakai hingga siapa saja yang dilayani. Layanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di perpustakaan. Pelayanan perpustakaan bukan satu-satunya kegiatan perpustakaan, namun merupakan satu rangkaian kegiatan yang saling berkaitan satu sama lain (Saleh dan Komalasari, 2010:4.7). Pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan

tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa, 1993 : 1). Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan ( Sulistiyo-Basuki 1991 : 257).

Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam hingga pembuatan statistik untuk membuat laporan peminjaman bahan pustaka (Saleh dan Komalasari, 2010:4.8). Pada layanan sirkulasi ini hanya anggota perpustakaan yang boleh meminjam bahan pustaka dan peminjamannya pun terbatas hanya boleh meminjam bahan pustaka tercetak saja. Akan tetapi pada era ini, ada beberapa perpustakaan yang juga meminjamkan bahan pustaka nonbuku, seperti kaset audio, DVD dan lain sebagainya. Bahan pustaka tercetak pun juga tidak semua boleh di pinjamkan. Setiap buku atau bahan pustaka yang berada di perpustakaan mempunyai label, label itupun mempunyai beberapa varian. Seperti label putih menandakan bahwa bahan pustaka tersebut boleh dipinjam, sedangkan bahan pustaka dengan label merah biasanya hanya boleh dibaca di tempat. Seperti yang dikemukakan sebelumnya bahwa perpustakaan adalah

lembaga non profit yang menyediakan segala bentuk informasi yang diberikan oleh penggunanya. Apabila suatu koleksi mengalami kehilangan maupun kerusakan, maka perpustakaan akan mengalami kerugian. Karena di Indonesia ini, dana untuk perpustakaan tidak terlalu banyak dikucurkan oleh pemerintah. Dalam perpustakaan sendiri juga masih belum bisa menjual suatu informasi yang dibutuhkan oleh pengguna secara profit karena dalam pengertian perpustakaan sendiri perpustakaan adalah pusat informasi yang menyediakan informasinya secara cuma-cuma atau tidak berbayar. Oleh karena itu dalam menjaga dan memelihara suatu koleksi pustaka harus ketat dan diperlukan *safety* yang baik dan benar untuk menjaga koleksi tersebut.

Di dunia perpustakaan dan kepastakawanan dikenal macam-macam layanan. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (sebagaimana dinyatakan oleh Gronroos (1990:27) seperti dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2005:2) yang ditulis dalam Sarworini (2008)). Pelayanan menjadi ujung tombak dalam mewujudkan keberhasilan visi dan misi perpustakaan, sehingga perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan, jika layanan yang diberikan buruk. Hal itu karena kegiatan

layanan merupakan kegiatan yang mempertemukan langsung antara petugas dengan pemustaka, sehingga penilaian pemustaka akan muncul ketika kegiatan layanan tersebut berlangsung. Hal tersebut merupakan tolok ukur kualitas sebuah pelayanan perpustakaan (Menurut Rahayuningsih, (2007:1985) yang dikutip oleh Sarworini (2008)). Layanan yang diberikan kepada pemustaka mencakup koleksi, fasilitas dan jasa perpustakaan. Layanan tersebut salah satu bentuk promosi perpustakaan guna meningkatkan minat pengunjung. Salah satunya para pustakawan harus memberikan pelayanan yang prima. Karena semakin pemustaka itu dilayani maka akan memberikan kepuasan yang maksimal bagi perpustakaan. Salah satu layanan prima yang diberikan oleh pustakawan yaitu layanan mandiri. (Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005: 520 dan 547) dalam (Ardiyanti, 2015) Layanan artinya “cara melayani, cara membantu yang dibutuhkan pihak lain”. Sedangkan mandiri artinya “keadaan dapat berdiri sendiri, tidak bergantung pada orang lain”. Jadi, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan mandiri dalam perpustakaan adalah memberikan suatu fasilitas pelayanan kepada pengguna perpustakaan yang mana bahwa pengguna sendirilah yang akan melakukan layanan tersebut tanpa dilakukan oleh petugas (Ardiyanti, 2015). Layanan Mandiri merupakan jenis layanan sirkulasi yang diperuntukan bagi mahasiswa, dimana mahasiswa yang akan meminjam koleksi dituntun untuk meminjam koleksi dengan mandiri, mahasiswa mengentrikan sendiri data koleksi yang akan dipinjam di komputer Sirkulasi mandiri. Untuk mengetahui

lebih mendalam tentang tingkat efektivitas layanan sirkulasi dan tantangan melalui sistem layanan mandiri, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Efektivitas Layanan Sirkulasi melalui Sistem Layanan Mandiri (Studi pada UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Masalah penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang ?
2. Faktor apa sajakah yang mendukung dan menghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Mendeskripsikan efektivitas penggunaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang
2. Mendeskripsikan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang

#### **D. Kontribusi Penelitian**

##### 1. Kontribusi Praktis

a. Bagi peneliti, hasil penelitian diharapkan dapat menambah wawasan tentang adanya perkembangan perpustakaan ditinjau dari tingkat efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang.

b. Bagi UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi dan masukan yang bersifat evaluatif tentang efektivitas penggunaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri.

##### 2. Kontribusi Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah tantangan dan ilmu yang didapat tentang tingkat keefektivan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Sistematika pembahasan bertujuan untuk menunjukkan rangkaian penulisan skripsi secara sistematis sehingga kerangka skripsi yang diajukan terlihat jelas. Pada penyusunan skripsi ini, peneliti menggunakan buku panduan skripsi yang disusun oleh Dekan beserta jajaran Dosen Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Konsep pembahasan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

**BAB I           PENDAHULUAN**

Memuat uraian tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika pembahasan.

**BAB II           TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang berbagai pendapat para ilmuwan serta teori terdahulu yang berkaitan dan berkesinambungan dengan penelitian dan dijadikan sebagai landasan untuk digunakan dalam penelitian.

**BAB III          METODE PENELITIAN**

Meliputi metode penelitian, jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

**BAB IV          PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan tentang penyajian data yang terdiri dari gambaran umum lokasi penelitian, data yang difokuskan ke penelitian dan berisi tentang analisis dan interpretasi data yang telah dideskripsikan dalam bentuk penyajian data.

## BAB V PENUTUP

Bab penutup merupakan bab terakhir dalam penulisan skripsi dan berisi kesimpulan dari seluruh inti bab-bab sebelumnya dan saran yang ditujukan pada penelitian ini mengenai tingkat efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Teori Efektivitas

##### 1. Pengertian Efektivitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti ada efeknya, manjur atau mujarab, dapat membawa hasil; berhasil guna. Sedangkan efektivitas memiliki makna keefektifan yang berarti keadaan berpengaruh, kemandirian atau kemujaraban, dapat membawa hasil; keberhasilan. Efektivitas adalah setiap kegiatan yang dilaksanakan secara optimal dan dapat dicapai melalui rencana yang telah ditetapkan. Ketetapan dalam menggunakan sumber daya secara tepat menunjukkan bahwa apa yang dikehendaki tercapai dan berhasil guna (Ngalimah, 2007:17) yang dikutip oleh (Fibriyanti, 2013). Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. (Sondang, 2000:20-21)

Definisi lain dikemukakan oleh Hidayat (1986:5) “efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai”. Semakin besar prosentase target yang dicapai, semakin tinggi efektivitasnya. Adapun pengertian efektivitas menurut

Saksono (1990: 12), “efektivitas adalah seberapa besar tingkat kelekatan *output* yang dicapai dengan *output* yang diharapkan dari sejumlah *input*.”

Pada dasarnya pengertian efektivitas yang umum menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan *outputnya*.

Dari beberapa pemaparan di atas dapat diketahui bahwa efektivitas dapat diukur dari bagaimana usaha organisasi mencapai tujuannya, sistem layanan yang diberikan oleh organisasi untuk menjalin hubungan dengan *users* sebagai usaha untuk mencapai tujuan dan bagaimana organisasi dan *users* saling mempengaruhi.

Efektivitas itu masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti faktor waktu, sumber yang digunakan, tingkat produktivitas dan lain-lain (Nawawi, 2000) seperti dikutip dalam (Lasa, 2005:298) yang ditulis oleh Fibriyanti, (2013). Maka untuk mengetahui efektivitas tersebut dapat dilakukan dengan melihat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhinya baik dari luar maupun dari dalam organisasi. Seperti waktu, sumber daya, layanan yang dimiliki, pengguna, produktivitas dan pelayanan yang diberikan.

## 2. Kriteria Menilai Efektivitas

Menurut Handoko (2002:103-105) menyatakan bahwa ada beberapa kriteria dalam menilai efektivitas, antara lain:

### a. Kegunaan

Agar berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsinya yang lain, suatu rencana harus fleksibel, stabil, berkesinambungan, dan sederhana.

### b. Ketepatan dan Obyektivitas

Rencana harus dievaluasi untuk mengetahui apakah jelas, ringkas, nyata dan akurat. Berbagai keputusan dan kegiatan manajemen lainnya hanya efektif apabila didasarkan atas informasi yang tepat.

### c. Ruang Lingkup

Perencanaan perlu memperhatikan prinsip-prinsip kelengkapan (*comprehensiveness*), kepaduan (*unity*), dan konsistensi.

### d. Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya perencanaan dalam hal ini adalah waktu, usaha dan aliran emosional.

### e. Akuntabilitas

Ada dua aspek akuntabilitas perencanaan 1) tanggung jawab atas pelaksanaan perencanaan dan 2) tanggung jawab atas implementasi rencana. Suatu rencana harus mencakup keduanya.

f. Ketepatan Waktu

Para perencana harus membuat berbagai perencanaan. Berbagai perubahan yang terjadi sangat cepat akan dapat menyebabkan rencana tidak tepat atau sesuai untuk berbagai perbedaan waktu.

3. Efektivitas Layanan Perpustakaan

Mengacu pada tujuan pelayanan, efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam mencapai tujuan. Efektivitas pelayanan merupakan suatu bentuk interaksi, maka keberhasilannya akan bergantung pada kesesuaian antara pemberi dan penerima pelayanan (Cholilah, 2013). Pelayanan dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana yang telah ditentukan dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diharapkan penerima pelayanan.

Efektivitas pelayanan di dalam suatu organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalam organisasi tersebut. Untuk mengukur tingkat efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan, tidak jauh berbeda dengan mengukur tingkat keefektifan pelayanan pada umumnya. Sistem pelayanan sirkulasi akan dikatakan efektif apabila dalam setiap kegiatannya dapat dilakukan dengan baik tanpa ada hambatan, sehingga pengguna perpustakaan merasa puas dengan

pelayanan yang diberikan oleh pihak perpustakaan kepada pengguna (pemustaka). Dengan efektivitas sistem pelayanan yang baik, maka pelayanan perpustakaan dapat dikatakan berkualitas.

Menurut Prastowo (2012:278) yang dikutip dalam Cholilah (2013), upaya untuk menyediakan pelayanan perpustakaan yang lebih prima dan berkualitas dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan
- b. Reliabilitas
- c. Tanggung jawab dari para petugas pelayanan
- d. Kecakapan para petugas pelayanan
- e. Pendekatan kepada pelanggan
- f. Keramahan
- g. Keterbukaan
- h. Komunikasi antara petugas dan pengguna
- i. Kredibilitas
- j. Kejelasan dan kepastian
- k. Keamanan
- l. Mengerti harapan pelanggan
- m. Kenyataan
- n. Efisien

o. Ekonomis

## B. Perpustakaan perguruan Tinggi

### 1. Pengertian Perpustakaan

Kondisi suatu bangsa merupakan refleksi dari tingkat kebudayaan serta tingkat peradapan yang telah dicapainya, dimana perpustakaan berkewajiban mengenalkan dasar-dasar ilmu pengetahuan dan ketrampilan pada masyarakat serta menanamkan sikap untuk terus menerus belajar secara berkelanjutan sepanjang hayat. Dengan demikian perpustakaan dan pustakawan dapat berperan aktif sebagai sarana untuk membantu mencerdaskan kehidupan bangsa sehingga dapat berperan meningkatkan partisipasi dan produktivitas pembangunan (Kosan, 2006:3). Perpustakaan ialah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung.ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.

Dalam pengertian buku dan terbitan lainnya termasuk di dalamnya semua bahan cetak,buku, majalah, laporan, pamflet, prosiding, manuskrip (naskah), lembaran musik, berbagai karya musik, berbagai karya media audiovisual seperti filem, slid (*slide*), kaset, piringan hitam, bentuk mikro seperti mikrofilm, mikrofis, dan mikroburam (*microopaque*) (Sulistyo-Basuki, 1991:3).

Webster menyatakan bahwa perpustakaan merupakan kumpulan buku, manuskrip, dan bahan pustaka lainnya yang digunakan untuk keperluan studi `atau bacaan, kenyamanan, atau kesenangan. Menurut

Trimo yang ditulis dalam Sinaga (2005:220) “Perpustakaan adalah sekumpulan bahan pustaka, baik yang tercetak maupun rekaman yang lainnya, pada suatu tempat tertentu yang telah diatur sedemikian rupa untuk mempermudah pemustaka mencari informasi yang diperlukannya dan yang tujuannya utamanya adalah untuk melayani kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninnya dan bukan untuk diperdagangkan”. Perpustakaan yaitu kumpulan bahan tercetak dan non cetak dan/atau sumber informasi dalam komputer yang disusun secara sistematis untuk kepentingan pemakai (*International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA)). Dengan demikian, perpustakaan dapat diartikan secara luas sebagai salah satu unit kerja yang berupa tempat untuk mengumpulkan, menyimpan, mengelola, dan mengatur koleksi bahan pustaka secara sistematis, untuk dipergunakan oleh pemakai sebagai sumber informasi sekaligus sebagai sarana belajar yang menyenangkan.

Menurut Purwono (2013:2) untuk memahami perpustakaan secara menyeluruh bukan saja hanya dilihat dari gedung atau fisik tempat menyimpan buku semata, tetapi harus dipahami sebagai sebuah system secara utuh yang di dalamnya terdapat unsur tempat (institusi), koleksi yang disusun berdasarkan sistem tertentu, serta pengelola dan pemakai.

Pengertian perpustakaan secara sederhana adalah suatu unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, “ruang khusus”, dan kumpulan koleksi sesuai dengan jenis perpustakaan, sedangkan pengertian perpustakaan menurut Surat Keputusan dari Menpan No.18 Tahun 1988 adalah suatu

unit kerja yang sekurang-kurangnya mempunyai koleksi 1.000 judul bahan pustaka atau 2.500 eksemplar dan dibentuk dengan keputusan pejabat yang berwenang. Sementara itu, menurut ketentuan umum Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan, menyatakan: Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

## 2. Jenis Perpustakaan

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 43 tahun 2007 terdapat lima jenis perpustakaan, meliputi:

### a. Perpustakaan Nasional

Perpustakaan Nasional adalah perpustakaan yang didirikan oleh suatu Negara (biasanya disuatu Negara hanya ada satu) yang mempunyai fungsi utama untuk menyimpan semua bahan pustaka tercetak, terekam serta multimedia yang diterbitkan oleh Negara tersebut dan/atau mengenai Negara tersebut. (Saleh dan Komalasari, 2010:1.15)

### b. Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum adalah jenis perpustakaan yang didirikan oleh masyarakat umum dibiayai oleh masyarakat itu sendiri baik

secara langsung (swadaya) maupun tidak langsung seperti melalui pajak. (Saleh dan Komalasari, 2010:1.16)

c. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus adalah perpustakaan instansi pemerintah maupun instansi swasta. Perpustakaan jenis tersebut berada pada suatu instansi atau lembaga tertentu, baik instansi pemerintah maupun instansi swasta. Tujuan didirikannya perpustakaan ini biasanya untuk mendukung instansinya dengan cara menyediakan informasi bagi pegawai dilingkungan instansi guna memelihara dan meningkatkan pengetahuan pegawai yang bersangkutan. (Saleh dan Komalasari, 2010:1.16)

d. Perpustakaan Sekolah

Perpustakaan Sekolah merupakan salah satu sarana dan fasilitas penyelenggaraan pendidikan sehingga setiap sekolah semestinya memiliki perpustakaan. (Saleh dan Komalasari, 2010:1.17)

e. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang ada dilingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. (Saleh dan Komalasari, 2010:1.17)

### 3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Terdapat beberapa jenis perpustakaan di Indonesia, salah satunya adalah perpustakaan Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang ada dilingkungan perguruan tinggi, universitas, sekolah tinggi, akademi dan pendidikan tinggi lainnya, yang pada hakikatnya merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. (Saleh dan Komalasari, 2010:1.17). Perpustakaan perguruan tinggi (PT) merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. (Sulistyo-Basuki, 1991:52) yang ditulis dalam (Ardiyanti, 2015)

### 4. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Setiap Perguruan Tinggi membutuhkan informasi yang *update* yang bisa dikonsumsi tidak hanya oleh mahasiswa saja melainkan juga bisa untuk masyarakat umum. Secara umum, menurut (Sulistyo-Basuki, 1991:52) yang dikutip oleh (Ardiyanti, 2015) tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi tersebut adalah:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Seiring dengan perkembangan teknologi dan informasi, perpustakaan perguruan tinggi juga ikut andil dalam meningkatkan layanan dalam perpustakaan yang berbasis digital, hal tersebut seiring dengan layanan prima yang dilakukan dalam perpustakaan yaitu berguna untuk memudahkan pengguna dalam mengakses perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan. Maka dalam sebuah perpustakaan perguruan tinggi harus mampu memberikan mutu kualitas layanan yang prima dan efisien terhadap waktu.

## 5. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi (2004) untuk mencapai tujuan yang sempurna daripada perpustakaan perguruan tinggi, harus didukung juga dengan fungsinya. Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah:

### a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para civitas akademika, oleh karena itu perpustakaan harus mampu mendukung pencapaian tujuan menyediakan bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksana evaluasi pembelajaran.

### b. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

### c. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

### d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

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

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

Dari pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa fungsi sebuah perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai sarana penyediaan fasilitas pengajaran dan penelitian untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan civitas akademiknya yang memiliki kualitas koleksi yang memadai dan sesuai terhadap kebutuhan sehingga menimbulkan kepuasan akan kebutuhan informasi para pengguna.

Untuk mencapai tujuan dan fungsinya dengan baik perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas yang harus dilaksanakan. Menurut buku Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi

Perpustakaan Perguruan Tinggi, bahwa tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah:

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

Setiap pelaksanaannya, selain tujuan dan fungsinya yang baik maka tugas yang diemban perpustakaan senantiasa berusaha menyediakan setiap kebutuhan pengguna.

## C. Layanan Sirkulasi

### 1. Pengertian Layanan Sirkulasi

Layanan perpustakaan merupakan layanan dengan cara mendayagunakan semua koleksi bahan pustaka dan sarana prasarana perpustakaan untuk dimanfaatkan semaksimal mungkin oleh masyarakat pemakai (Sutarno, 2006:110) yang dikutip dalam (Ardiyanti, 2015). Layanan dalam perpustakaan merupakan sesuatu yang tak bisa dipisahkan dalam perpustakaan. Layanan ini akan menjadi bagian yang harus ada di dalam perpustakaan yaitu layanan peminjaman dan layanan pengembalian (sirkulasi). Salah satu layanan yang diberikan dalam perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs, 1995:1) yang ditulis dalam (Ardiyanti, 2015). Layanan sirkulasi adalah layanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada layanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang boleh dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam dan pembuatan statistic peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan. (Saleh, 2010:5.2)

## 2. Tujuan Layanan Sirkulasi

Tujuan layanan sirkulasi menurut (Lasa Hs, 1995:1-2) yang dikutip dalam (Ardiyanti, 2015) adalah:

- a. Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- b. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi tersebut harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan pemustaka lain, akan segera dapat diketahui alamat peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian.
- c. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga.
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- e. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

## 3. Proses Layanan Sirkulasi

Proses layanan perpustakaan merupakan inti dari kegiatan perpustakaan, sedangkan inti dari kegiatan perpustakaan itu berpusat pada layanan sirkulasi di perpustakaan. Sistem pelayanan di perpustakaan ada yang sudah menerapkan proses pelayanan berbasis teknologi yang dapat membantu meringankan proses pelayanan sirkulasi, adapula perpustakaan

yang masih menggunakan sistem layanan yang masih bersifat manual. Kesalahan dalam memilih sistem layanan dan tidak tersedianya petugas yang terampil serta tidak adanya peraturan dalam layanan sirkulasi yang jelas dapat berakibat kegiatan layanan akan berjalan tidak efektif dan efisien. Kesibukan layanan sirkulasi dapat digunakan sebagai tolok ukur kegiatan suatu perpustakaan. Kesibukan di kelas yang lebih rendah akan berbeda dengan kesibukan di kelas yang lebih tinggi. Prosedur layanan sirkulasi dapat disesuaikan dengan pemustaka dan kondisi perpustakaan. Ada perpustakaan yang mempunyai koleksi banyak tetapi pemustakanya sedikit, begitu pula sebaliknya. Berikut adalah proses layanan di perpustakaan:

a. Proses layanan sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan suatu layanan peminjaman dan pengembalian koleksi bahan pustaka di perpustakaan. Kegiatan sirkulasi ini dapat dilaksanakan setelah buku-buku selesai diproses secara lengkap beserta dengan label-labelnya seperti kartu buku, kartu tanggal kembali, kantong kartu buku, dan call number pada punggung buku. Cara peminjaman koleksi disesuaikan dengan keadaan perpustakaan. Ada perpustakaan yang mempunyai koleksi banyak tetapi pemakainya sedikit, ada pula yang mempunyai koleksi sedikit tetapi pemakainya besar, hal ini mempengaruhi proses pelaksanaan peminjaman. Layanan pengembalian dan peminjaman bahan pustaka

merupakan kegiatan yang dilakukan oleh hampir semua perpustakaan. Layanan inilah yang sebenarnya merupakan denyut nadi dari semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan yang secara langsung bisa dirasakan oleh pemakai perpustakaan. Keberhasilan sebuah perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi tadi dapat memenuhi kebutuhan pemakai perpustakaan.

Menurut Sulistyio Basuki (seperti ditulis dalam Darmono 2007:174-176) yang dikutip oleh (Pravitasari, 2015), bagian layanan sirkulasi mempunyai tugas melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini:

1. Mengawasi keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan.

Pengawasan keluarnya setiap bahan pustaka dari ruang perpustakaan untuk dipinjam menjadi tanggung jawab bagian sirkulasi. Untuk itu bagian sirkulasi harus bersikap tegas dan tetap mempertimbangkan sikap sebagai unit layanan publik yaitu ramah, simpatik, lugas. Untuk perpustakaan dengan sistem terbuka maka sikap ini lebih sulit dilaksanakan dari perpustakaan yang menggunakan sistem tertutup.

2. Pendaftaran anggota perpustakaan.

Bagian sirkulasi salah satu tugasnya adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan. Selain menerima pendaftaran anggota, bagian sirkulasi juga bertanggung jawab terhadap perpanjangan keanggotaan perpustakaan. Karena banyak perpustakaan yang menerapkan jangka waktu keanggotaan. Selain itu bagian sirkulasi juga bertanggung jawab terhadap pengeluaran surat bebas pinjam bahan pustaka.

3. Peminjaman dan pengambilan bahan pustaka.

Bagian sirkulasi bertanggung jawab untuk melakukan kegiatan peminjama, pengembalian dan perpanjangan koleksi bahan pustaka yang dipinjam oleh pemakai perpustakaan. Sistem yang digunakan bisa bermacam-macam tergantung dari sistem yang digunakan dari perpustakaan.

4. Memberikan sanksi bagi anggota yang terlambat mengembalikan pinjaman.

Jika ada anggota yang terlambat mengembalikan bahan pustaka atau merusak bahan pustaka yang dipinjam, maka bagian sirkulasi memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku. Sanksi bagi yang terlambat biasanya dikenai denda sejumlah uang tertentu, dan bagi yang merusak bahan pustaka biasanya pemustaka diminta untuk memperbaiki sampai buku atau koleksi yang dipinjam dalam kondisi baik lagi.

5. Memberikan peringatan bagi anggota yang belum mengembalikan pinjaman.

Bagian sirkulasi juga bertugas untuk memberikan surat peringatan terhadap pemustaka yang terlambat mengembalikan.

6. Menentukan penggantian buku yang dihilangkan anggota.

Jika menghilangkan bahan pustaka yang dipinjam pemakai diminta untuk mengganti buku yang sama.

7. Membuat statistik sirkulasi.

Tugas bagian sirkulasi yang lain adalah membuat statistik peminjaman. Statistik peminjaman terdiri dari jumlah dan kelompok buku yang dipinjam, diperpanjang, dikembalikan. Statistik kelompok buku yang paling banyak dipinjam, statistik kelompok pemakai atau peminjam.

8. Penataan koleksi di jajaran/rak.

Penataan koleksi atau *shelving* buku di jajaran rak, menjadi tanggung jawab bagian sirkulasi. Buku-buku yang selesai dibaca di tempat atau selesai dipinjam harus ditata kembali di rak agar pemakai lainnya segera dapat meminjam koleksi perpustakaan.

Sedangkan menurut Sulistyio Basuki dalam bukunya yang berjudul “Pengantar Ilmu Perpustakaan” terdapat 11 tugas pada bagian layanan sirkulasi yang dikutip dalam (Pravitasari, 2015), antara lain:

- a) Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan

- b) Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
- c) Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman
- d) Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
- e) Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya
- f) Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku yang hilang atau rusak
- g) Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman
- h) Membuat statistika peminjaman
- i) Peminjaman antar perpustakaan
- j) Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan

Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman

Proses layanan sirkulasi ada tiga, antara lain adalah:

#### 1. Proses Peminjaman Buku Manual

Langkah-langkah peminjaman adalah sebagai berikut:

- a) Perpustakaan yang menggunakan sistem terbuka, peminjam mengambil sendiri buku yang akan dipinjam dari rak buku, kemudian dibawa ke petugas yang melayani peminjaman.
- b) Petugas meminta buku yang akan dipinjam dan kartu anggota.
- c) Jika kartu anggota sudah cocok, kartu buku diambil dari dalam buku dan dicatat di dalamnya, siapa peminjamnya, tanggal kembali sesuai dengan kartu anggota dan peraturan peminjaman. Kartu-kartu disimpan di perpustakaan dan diserahkan kepada peminjam sampai batas waktu yang telah ditentukan.

## 2. Proses Pengembalian Buku Manual

Langkah-langkah pengembalian buku adalah sebagai berikut:

- a) Peminjam buku langsung ke petugas dan menyerahkan buku yang dipinjamnya. Petugas menerima dan mencari kartu-kartu dari buku yang dipinjam tersebut di tempat penyimpanan. Buku diteliti, jika sudah cocok dan tidak ada persoalan, kartu-kartu di-cap kembali. Kartu anggota dikembalikan ke pemiliknya, kartu buku dikembalikan ke kantong buku.
- b) Jika ada keterlambatan, perlu dilakukan sanksi yang telah tertulis dalam peraturan peminjaman.
- c) Jika buku akan diperpanjang masa pinjamannya, maka dilakukan proses peminjaman biasa.

### 3. Proses Perpanjangan Buku Manual

Pemustaka dapat memperpanjang pinjaman buku, selama buku yang sedang dipinjam tidak dipesan oleh pemustaka lain. Untuk perpanjangan yang bersangkutan harus menunjukkan buku yang dipinjam dan kartu anggota perpustakaan kepada petugas. Dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Belum pernah diperpanjang
  - b) Tidak atau belum terlambat dari batas waktu pengembalian
  - c) Perpanjangan dapat dilakukan tanpa harus membawa buku yang akan diperpanjang
- b. Proses Layanan Sirkulasi Mandiri

Layanan sirkulasi mandiri merupakan suatu sistem layanan peminjaman dan pengembalian koleksi dimana pemustaka melakukan proses peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri tanpa melalui petugas perpustakaan. Dengan adanya layanan sirkulasi mandiri ini aktivitas sirkulasi yang pada awalnya membutuhkan dua orang atau lebih staf perpustakaan yang membantu peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian buku sekarang cukup dengan mengecek status buku dapat dilihat di OPAC atau di layanan sirkulasi mandiri tersebut yang ada di dalam ruang perpustakaan.

Perpustakaan menyediakan sistem layanan ini agar mahasiswa tidak ada lagi alasan bagi untuk tidak menemukan referensi buku teks

di perpustakaan karena perpustakaan kini hadir dimanapun melalui jaringan internet dan tentu saja bisa juga dengan berkunjung secara fisik. Jadi, dengan adanya sistem layanan sirkulasi mandiri ini dapat membantu mempercepat proses peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan pustaka oleh pemustaka.

#### 4. Sistem Layanan Sirkulasi

Menurut (Lasa Hs., 1995:4) yang dikutip oleh (Luthfida, 2015) sistem sirkulasi yang di kenal ada 2 (dua) yakni sistem peminjaman tertutup/*closed access* dan sistem peminjaman terbuka/*open access*.

##### a. Sistem peminjaman tertutup (*Closed Access*)

Suatu cara peminjaman yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia. Koleksinya akan diambilkan oleh petugas. Dalam sistem ini katalog sangat penting.

Keuntungan menggunakan sistem peminjaman tertutup:

1. Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat
2. Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak
3. Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila disbanding dengan sistem terbuka
4. Tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi

Kerugian menggunakan sistem peminjaman tertutup:

1. Banyak energy yang terserap dibagian sirkulasi ini
2. Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/dipinjam
3. Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjam
4. Antrian meminjam ataupun mengembalikan buku dibagian ini sering berjubel. Keadaan ini berarti membuang waktu

b. Sistem peminjaman terbuka (*Open Access*)

Suatu cara pinjam yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Untuk itu mereka harus mengenal sistem pengelompokan buku yang dianut perpustakaan itu. Tanpa mengerti sistem ini mereka akan berputar-putar mengelilingi rak-rak buku hanya untuk menentukan satu judul buku misalnya.

Keuntungan menggunakan sistem peminjaman terbuka:

1. Kartu-kartu katalog tidak segera rusak, karena sedikit yang menggunakannya. Pada umumnya mereka langsung menuju ke rak untuk memilih sendiri
2. Menghemat tenaga. Sebab dalam sistem ini petugas tidak perlu mengembalikan. Pustakawan hanya mencatat dan kemudian mengembalikan buku-buku yang telah dibaca ditempat maupun yang dikembalikan hari itu

3. Judul-judul buku yang diketahui dan dibaca lebih banyak
4. Akan segera diketahui judul buku yang sedang dipinjam, nama dan alamat peminjam
5. Apabila calon peminjam tidak menemukan buku tertentu yang dicari, maka saat itu pula dia memilih judul lain yang relevan
6. Kecil sekali kemungkinan terjadi salah paham antara petugas dan peminjam

Kerugian menggunakan sistem peminjaman terbuka:

1. Frekuensi kerusakan lebih besar
2. Memerlukan ruangan yang lebih luas, sebab letak rak satu dengan yang lain memerlukan jarak yang longgar
3. Susunan buku menjadi tidak teratur. Oleh karena itu, pustakawan harus sering mengadakan re-*shelving*
4. Pemula yang datang ke perpustakaan itu untuk mencari buku sering bingung

Berdasarkan penjelasan di atas secara sederhana yang dimaksud sistem layanan pinjam terbuka adalah sistem layanan yang memperbolehkan pemakai mencari sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan untuk dipinjam dibawa keluar perpustakaan, sedangkan untuk sistem layanan tertutup adalah sistem yang tidak memperbolehkan pemustaka mencari sendiri bahan pustaka yang mereka butuhkan melainkan hanya bisa diambilkan oleh petugas dan

hanya bisa dibaca di tempat. Tidak diperkenankan untuk dipinjam dibawa keluar. Untuk menentukan sistem peminjaman yang akan digunakan, kiranya pihak perpustakaan perlu mempertimbangkan faktor efisiensi, jumlah dan kualitas tenaga, ruangan, jumlah dan jenis koleksi, dan jumlah pemakai. Pertimbangan ini sangat penting agar dalam pelaksanaannya nanti tidak terjadi kesalahpahaman dan tugas yang tumpang tindih.

Selain sistem layanan sirkulasi, perpustakaan juga menyediakan layanan informasi perpustakaan kepada pemustaka. Pada awalnya yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya (Darmono, 2007 : 164-165) yang dikutip dalam (Pravitasari, 2015). Pada masa itu layanan perpustakaan masih bersifat pasif. Perpustakaan hanya memberikan layanan informasi yang diperlukan pemakai, jika pemakai tidak membutuhkan maka perpustakaan tidak akan memberikan layanan. Tetapi pada saat ini perpustakaan secara aktif dan bahkan proaktif selalu menawarkan segala bentuk koleksi yang dimiliki kepada masyarakat yang dilayaninya. Selain itu perpustakaan juga selalu berusaha menyiapkan segala kemungkinan bentuk informasi yang dibutuhkan oleh pemakai

sampai pada penyiapan perangkat yang diperlukan untuk memudahkan penemuan kembali koleksi yang dimilikinya.

Menurut Darmono (2007:165) yang dikutip dalam (Pravitasari, 2015) hakekat layanan perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan tentang hal-hal sebagai berikut:

- a. Segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.
- b. Manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi.

Dari uraian tersebut maka tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca (pemustaka) dengan bahan pustaka yang mereka butuhkan.

Layanan perpustakaan bertumpu pada landasan pemikiran yaitu untuk apa layanan diberikan, kepada siapa layanan diberikan, dalam situasi lingkungan bagaimana layanan perpustakaan tersebut diberikan, serta strategi apakah yang digunakan dalam memberikan layanan tersebut. Landasan ini perlu menjadi titik perhatian bagi setiap penyelenggara perpustakaan, karena tanpa pola yang jelas dan wawasan yang luas tentang hal tersebut dikhawatirkan layanan

perpustakaan menjadi kegiatan yang bersifat rutin, pasif-statis, dan membosankan. Untuk menghindari terjadinya kegiatan yang pasif-statis dalam aspek kegiatan layanan perpustakaan, maka kegiatan layanan perpustakaan perlu memperhatikan asas layanan sebagai berikut (Darmono, 2007 : 166) yang dikutip dalam (Pravitasari, 2015):

- a) Selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan.
- b) Layanan diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual.
- c) Layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalkan fungsi layanan. Peraturan perpustakaan perlu didukung oleh semua pihak agar layanan perpustakaan dapat berjalan dengan baik.
- d) Layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan factor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik.

Asas tersebut merupakan dasar bagi perpustakaan dalam mempersiapkan kegiatan layanan kepada perpustakaan yang memperhatikan dan berorientasi kepada pemakai. Dalam mempersiapkan layanan perpustakaan hendaknya koleksi perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakai

dengan mudah dan tetap memperhatikan tata tertib administrasi layanan.

Agar fungsi layanan perpustakaan dapat tercapai secara maksimal maka perlu diperhatikan hal-hal berikut ini (Darmono, 2007 : 167) yang ditulis dalam (Pravitasari, 20015):

- 1) Adanya iklim yang kondusif untuk menciptakan minat baca – gairah membaca – dan kebiasaan membaca. Iklim ini diciptakan oleh perpustakaan melalui berbagai kegiatan seperti promosi perpustakaan, kegiatan lomba minat baca, pameran buku, pameran koleksi yang bernilai khusus.
- 2) Tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan dan selera pemakai perpustakaan.
- 3) Perpustakaan diselenggarakan dengan teratur dan terorganisir secara baik, artinya perpustakaan dikelola dengan baik dan bertumpu pada manajemen penyelenggaraan perpustakaan serta adanya tertib administrasi.
- 4) Pemakai mengetahui cara-cara pemanfaatan perpustakaan dengan baik. Untuk menunjang ini perpustakaan perlu membuat rambu-rambu yang dapat menuntun pemakai atau perpustakaan membekali sejumlah pengetahuan kepada

pemakai tentang cara-cara mencari/menemukan informasi di perpustakaan.

- 5) Adanya pustakawan atau tenaga perpustakaan yang memiliki pengetahuan dan keterampilan bidang kepustakawanan yang memadai.

Sebagaimana diketahui bersama bahwa salah satu tugas pokok sebuah perpustakaan adalah memberikan layanan informasi. Bahkan karena pentingnya layanan tersebut, maka sering dikatakan bahwa warna wajah, dan penampilan serta kinerja perpustakaan akan dicerminkan dalam layanan informasi tersebut. Dengan kata lain jika layanan kepada pelanggan memuaskan, maka baiklah kinerjanya, sebaliknya apabila layanan yang diberikan belum memuaskan, maka dapat dianggap bahwa perpustakaan tersebut belum mampu melayani dengan baik. Salah satu cara pemberdayaan sumber informasi perpustakaan adalah memberikan dan menyelenggarakan layanan kepada pemakai.

Menurut Sutarno (2005:113) layanan yang efektif adalah yang dapat memenuhi keinginan pemakai dalam hal:

- a. Penyediaan informasi yang sesuai dengan keinginan pemakai

- b. Waktu yang tepat, leluasa, memadai, dan tidak terlalu mengikat, termasuk kesempatan sore dan malam untuk kelompok masyarakat pekerja yang tidak memiliki aktivitas atau sedang libur
- c. Kebebasan, tata cara, dan akses informasi, tidak kaku dengan pengawasan longgar, tidak terlalu ketat, tertib kondusif dan simpatik
- d. Suasana yang menyenangkan, aman, tenang, tenteram, jauh dari kegaduhan dan kebisingan
- e. Sikap dan perilaku petugas yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, penuh perhatian, menguasai masalah
- f. Tata tertib yang sederhana, mudah dipahami dan diikuti, dan dilaksanakan
- g. Adanya fasilitas dan kemudahan yang lain seperti panduan, petunjuk, informasi singkat atau yang lain
- h. Menimbulkan kesan yang baik, menyenangkan dan memuaskan, sehingga orang ingin kembali lagi
- i. Berorientasi kepada pelanggan/konsumen yang bersifat mandiri

“Layanan informasi perpustakaan dalam arti luas adalah bagaimana menjangkau wilayah pemakai secara geografis,

mendekatkan perpustakaan kepada pemakai dan mendistribusikan informasi kepada pemakai dalam bentuk interaksi antara petugas dan pemakai, dan transformasi ilmu pengetahuan dari sumbernya kepada pemakai” (Sutarno, 2005:113) yang ditulis dalam (Pravitasari, 2015).

#### 5. Tugas-tugas Layanan Sirkulasi

Di dalam perpustakaan terdapat beberapa bagian dan ruangan seperti bagian pengolahan, sirkulasi dan lain sebagainya. Dan setiap bagian itu mempunyai tugas-tugas tersendiri. Adapun tugas(fungsi) bagian sirkulasi menurut (Saleh dan Komalasari, 2010:5.3) meliputi:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri anggota perpustakaan (bebas pustaka)
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan, petugas harus membuat kuitansi penerimaan uang denda, apabila ada pengguna yang terkena denda
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya

6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman, seperti berkas anggota, berkas peminjaman, uang keterlambatan, uang buku yang hilang dan rusak, buku yang hilang, bertanggung jawab atas buku tamu dan daftar kunjungan
8. Membuat statistik peminjaman, yang gunanya untuk mengetahui setiap harinya, anggota baru, anggota yang memperpanjang keanggotaannya, anggota yang mengundurkan diri (bebas pustaka). Jumlah buku yang dipinjam dikelompokkan berdasarkan subjek (klasifikasi), jumlah peminjam dikelompokkan berdasarkan kepentingan perpustakaan tersebut
9. Peminjaman antar-perpustakaan
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel dan sebagainya yang menjadi milik pengunjung perpustakaan
11. Tugas lainnya, yaitu mengembalikan buku yang telah dibaca ke dalam rak (*shelving*)

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tugas layanan sirkulasi adalah sebagai penanggung jawab atas semua kegiatan yang berhubungan dengan pengguna perpustakaan. Layanan sirkulasi juga berfungsi untuk membuat surat peringatan kepada anggota yang

mengembalikan buku yang dipinjam melewati batas waktu peminjaman yang telah ditentukan.

#### 6. Kegiatan Layanan Sirkulasi

Pada umumnya layanan sirkulasi dipahami sebagai salah satu jenis layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk melakukan kegiatan layanan pengguna yang berkaitan dengan pencatatan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan bahan pustaka. Layanan sirkulasi juga merupakan denyut dari semua kegiatan layanan perpustakaan karena pada bagian sirkulasi merupakan jasa yang bisa dirasakan langsung oleh pengguna perpustakaan. Pelayanan sirkulasi yang baik adalah yang tepat, cepat, dan kena pada sasarannya (memuaskan bagi para pengguna dan pemakai perpustakaan). Semua kegiatan yang dilakukan pelayanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas pada setiap bagian. Menurut (Sjahrial-Pamuntjak, 2000:98) yang dikutip dalam (Primasti, 2015) kegiatan layanan sirkulasi meliputi sebagai berikut:

- a. Keanggotaan
- b. Peminjaman
- c. Pengembalian
- d. Perpanjangan Waktu Pinjam
- e. Penagihan

- f. Pemberian Sanksi
- g. Memberikan keterangan bebas pinjam

Berikut penjelasan berbagai kegiatan yang dilakukan pada layanan sirkulasi, meliputi:

a) Keanggotaan

Keanggotaan perpustakaan sangat penting bagi pemustaka dan perpustakaan. Bagi pemustaka, keanggotaan berfungsi sebagai tanda bukti bahwa pemustaka tersebut sudah terdaftar sebagai anggota pada perpustakaan tersebut, sehingga pemustaka berhak untuk menggunakan fasilitas perpustakaan, membaca dan meminjam bahan pustaka. Bagi perpustakaan, keanggotaan berfungsi untuk mensosialisasikan peraturan yang berlaku pada perpustakaan sebelum pemustaka tersebut menggunakan perpustakaan. Selain itu, dengan adanya keanggotaan perpustakaan dapat mengenali jati diri pemustaka.

Kegiatan keanggotaan di setiap perpustakaan berbeda-beda. Ada beberapa perpustakaan yang menjadikan tugas menerima anggota perpustakaan dibagian administrasi perpustakaan. Berdasarkan jenisnya, Rahayuningsih (2007:96) yang dikutip dalam (Primasti, 2015) membedakan keanggotaan menjadi dua yaitu:

1. Anggota *Intern* adalah anggota yang terdiri dari orang atau sekelompok orang yang berkaitan langsung dengan lembaga.

2. Anggota *Ekstern* adalah anggota yang terdiri dari orang atas sekelompok orang yang tidak ada kaitannya dengan lembaga.

Untuk pendaftaran anggota diperlukan formulir pendaftaran untuk diisi oleh calon anggota yang berisikan tentang data pribadi anggota. menurut Sjahrial-Pamuntjak (2000:100) yang dikutip dalam (Primasti, 2015) pada perpustakaan sekolah data minimal yang harus diketahui adalah nama dan kelas siswa tersebut, sedangkan untuk perpustakaan perguruan tinggi disamping nama dan alamat disebutkan juga jurusan dan fakultas mahasiswa.

b) Peminjaman

Peminjaman bahan pustaka merupakan salah satu tugas dari layanan sirkulasi. Rahayuningsih (2007:96) mendefinisikan peminjaman sebagai “suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pengguna pada saat pengguna meminjam koleksi”. Dengan dicatatnya transaksi maka perpustakaan dapat mengidentifikasi koleksi yang dipinjam, peminjam koleksi mudah diketahui dan batas waktu pengembalian mudah diprediksi.

Tidak semua pemustaka membaca diperpustakaan, terdapat beberapa alasan pemustaka membaca bahan pustaka di luar perpustakaan seperti, tebalnya bahan pustaka yang akan di baca, keterbatasan waktu dan factor kenyamanan. Berdasarkan hal

tersebut, keberadaan jasa peminjaman merupakan kegiatan yang penting dan harus ada pada suatu perpustakaan.

c) Pengembalian

Bahan pustaka yang dipinjam oleh pemustaka harus dikembalikan ke perpustakaan. Pengembalian bahan pustaka harus dikembalikan tepat pada waktunya. Hal ini berkaitan, agar tidak merugikan pemustaka yang lain, sehingga pengguna yang lain dapat mempergunakan bahan pustaka tersebut. Ketepatan waktu dalam pengembalian bahan pustaka juga berkaitan dengan besarnya denda atau sanksi yang akan diberikan perpustakaan kepada pemustaka. Rahayuningsih (2007:96) mendefinisikan pengembalian sebagai “kegiatan pencatatan buku bahwa pengguna telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.”

Tata cara pengembalian perpustakaan satu dengan lainnya berbeda-beda. Pada perpustakaan konvensional pemustaka harus membawa langsung bahan pustaka yang hendak dikembalikan ke meja sirkulasi. Namun dengan adanya perkembangan teknologi, terdapat beberapa perpustakaan yang menyediakan fasilitas *Book Drop Box*, sehingga pemustaka dapat mengembalikan bahan pustaka secara mandiri.

Kedua tata cara pengembalian tersebut, memiliki kelemahan dan kelebihan masing-masing. Untuk perpustakaan yang menerapkan

sistem pengembalian secara konvensional pada saat pemustaka mengembalikan buku dapat memeriksa kondisi bahan pustaka, namun kelemahannya sistem ini kurang efektif waktu karena pemustaka harus masuk ke dalam perpustakaan hanya untuk mengembalikan bahan pustaka yang mereka pinjam. Sedangkan untuk perpustakaan yang menyediakan fasilitas *book drop box* lebih efisien waktu dan tetap dapat melayani pengembalian bahan pustaka walaupun perpustakaan sedang tutup, namun kelemahannya apabila bahan pustaka yang dikembalikan mengalami kerusakan, *book drop box* tidak dapat mengetahuinya, sehingga tidak dapat meminta pertanggung jawaban peminjam bahan pustaka tersebut.

d) Perpanjangan waktu pinjam

Perpanjangan waktu pinjam tergantung kepada kebijakan perpustakaan, ada perpustakaan yang memberikan perpanjangan sebanyak dua kali dan ada juga yang hanya memberikan perpanjangan satu kali saja. Menurut Rahayuningsih (2007:96) dalam (Primasti, 2015) perpanjangan adalah “kegiatan pencatatan kembali koleksi yang pernah dipinjam sesuai dengan kurun waktu yang telah ditentukan.”

e) Penagihan

Apabila bahan pustaka yang dipinjam mengalami keterlambatan pengembalian yang melebihi batas kewajaran perlu diadakan penagihan pinjaman bahan pustaka kepada pemustaka yang meminjam. Umumnya penagihan dilakukan dengan beberapa tingkatan yaitu: penagihan pertama, penagihan kedua dan penagihan ketiga. Menurut Rahayuningsih (2007:97) yang ditulis dalam (Primasti, 2015) terdapat beberapa sarana untuk melakukan penagihan bahan pustaka, meliputi:

- 1) Kartu penunjuk tanggal kembali, sebagai sarana pengecekan koleksi yang sudah waktunya kembali
- 2) Kartu buku, yang menunjukkan identitas nomor anggota dan koleksi yang dipinjam
- 3) Kartu peminjaman, untuk menunjukkan identitas peminjam
- 4) Formulir penagihan, berisi nama dan alamat tertagih, identitas yang dipinjam serta batas akhir waktu peminjaman.

Penagihan dapat dilakukan dengan surat maupun lisan. Untuk penagihan dengan surat, pustakawan membutuhkan 2 (dua) rangkap surat tagihan. Satu untuk dikirim kepada pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka dan satu lagi

untuk disimpan oleh pustakawan sebagai arsip atau bukti untuk perpustakaan.

f) Pemberian Sanksi

Sanksi diberikan kepada pemustaka yang melakukan pelanggaran peraturan perpustakaan. Diberlakukannya sanksi bagi pemustaka yang melakukan pelanggaran merupakan kegiatan yang penting. Sanksi berfungsi sebagai sarana untuk mendidik pemustaka agar mentaati peraturan yang berlaku. Berat ringannya sanksi yang diberikan kepada pemustaka tergantung pada jenis pelanggaran yang dilakukan. Beberapa jenis pelanggaran yang biasa dilakukan oleh pengguna perpustakaan adalah sebagai berikut:

- 1) Keterlambatan pengembalian koleksi
- 2) Membawa koleksi tanpa melalui prosedur yang benar
- 3) Mengembalikan koleksi dalam keadaan rusak
- 4) Menghilangkan koleksi yang dipinjam
- 5) Melanggar peraturan perpustakaan (Rahayuningsih, 2007:97) yang dikutip dalam (Primasti, 2015)

Menurut Rahayuningsih (2007:97) yang ditulis oleh (Primasti, 2015) terdapat beberapa sanksi yang dapat diberikan kepada pelanggar peraturan, meliputi:

- a) Sanksi denda, besarnya denda ditentukan oleh kebijakan perpustakaan

b) Sanksi administrasi, misalnya tidak boleh meminjam koleksi dalam kurun waktu tertentu, atau dikeluarkan dari keanggotaan perpustakaan.

g) Memberikan keterangan bebas pinjam

Bebas pinjam merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan oleh layanan sirkulasi untuk memberikan tanda bukti bahwa pemustaka tidak memiliki tanggungan pinjaman bahan pustaka. Bebas pinjam berfungsi untuk mencegah atau menekan terjadinya kehilangan koleksi.

Bebas pinjam bahan pustaka biasanya diberikan kepada anggota perpustakaan yang telah habis masa keanggotaannya. Di perpustakaan perguruan tinggi bebas pinjam bahan pustaka diberikan kepada anggota perpustakaan yang akan meninggalkan perguruan tinggi seperti telah selesai menempuh masa perkuliahan.

#### D. Layanan Mandiri Perpustakaan

##### 1. Pengertian Layanan Mandiri

Layanan artinya “cara melayani, cara membantu yang dibutuhkan pihak lain”. Sedangkan mandiri artinya “keadaan dapat berdiri sendiri, tidak bergantung pada orang lain”. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005:520 dan 547) yang dikutip oleh (Ardiyanti, 2015). Jadi dari pengertian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan mandiri adalah memberikan suatu fasilitas pelayanan kepada pengguna perpustakaan yang

mana bahwa pengguna sendirilah yang akan melakukan layanan tersebut tanpa dilakukan oleh petugas. Layanan mandiri ini memudahkan bagi para pemustakanya untuk mengetahui transaksi yang telah dilakukan di perpustakaan. Para pemustaka dapat mengetahui jumlah pinjaman yang telah dilakukan dan batas akhir pinjaman bahan pustaka, jumlah denda yang masih dimiliki, serta dapat mengecek masa berlaku dari keanggotaan perpustakaan. Selain itu para pemustaka dapat juga mengupdate data atau memperbaharui data diri para pemustaka agar memudahkan pemustaka dalam menerima layanan dari perpustakaan (Ardiyanti, 2015).

Menurut Luthfida (2015) suatu pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan:

- a. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan orang tidak perlu menunggu terlalu lama.
- b. Tepat waktu, artinya orang dapat mendapatkan kebutuhan tepat pada waktunya.
- c. Benar, artinya pustakawan membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang diinginkan.

Dari pernyataan diatas disimpulkan bahwa pelayanan yang cepat dan dapat mempersingkat waktu tanpa harus menunggu lama dan pelayanan benar/sesuai dengan yang pengguna butuhkan adalah layanan terbaik yang merupakan keinginan setiap pengguna/pemustaka.

Sistem layanan yang digunakan dalam penerapan layanan sirkulasi berbasis teknologi yaitu layanan mandiri. Segala prosesnya akan dilakukan sendiri oleh pengguna.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1999 : 571 dan 625) yang dikutip dalam (Luthfida, 2015), layanan artinya “membantu menyiapkan (mengurus) apa-apa yang diperlukan seseorang”, sedangkan mandiri adalah “keadaan dapat berdiri sendiri, tidak bergantung pada orang lain”.

Dari pernyataan diatas, dapat disimpulkan bahwa layanan mandiri adalah layanan perpustakaan dimana perpustakaan memberikan kesempatan bagi pengguna untuk melakukan layanan tersebut sendiri tanpa dilakukan oleh petugas.

Layanan mandiri dalam peminjaman biasanya disebut dengan *self check*. *Self check* berasal dari kata *self* yang berarti “sendiri” atau “dirinya” dan *check* berarti “memeriksa”. Dalam hal ini dapat diartikan bahwa pengguna/pemustaka yang akan melakukan pinjaman harus memeriksa atau mengecek bahan pustaka tersebut dalam komputer yang sudah terprogram sampai nantinya bahan pustaka tersebut telah terpinjam. Untuk dapat melakukan *self check* peminjaman, pengguna harus mempunyai kartu anggota terlebih dahulu.

Layanan sirkulasi mandiri merupakan suatu sistem layanan peminjaman dan pengembalian koleksi dimana pemustaka melakukan proses peminjaman dan pengembalian koleksi secara mandiri tanpa

melalui petugas perpustakaan. Dengan adanya layanan sirkulasi mandiri ini aktivitas sirkulasi yang pada awalnya membutuhkan dua orang atau lebih staf perpustakaan yang membantu peminjaman, perpanjangan, dan pengembalian buku sekarang cukup dengan mengecek status buku dapat dilihat di OPAC atau di layanan sirkulasi mandiri tersebut yang ada di dalam ruang perpustakaan.

## 2. Kelebihan Menggunakan Layanan Mandiri

Layanan sirkulasi mandiri dengan sistem ini memiliki dua kelebihan yakni:

- a. Pemustaka bisa secara mandiri mencari buku di OPAC atau komputer untuk layanan mandiri (*self service*) dan di rak buku kemudian melakukan transaksi sirkulasi sendiri sebelum akhirnya pulang atau keluar dari perpustakaan.
- b. Pemustaka bisa cukup dengan login dari rumah untuk booking buku atau memperpanjang buku, bila belum ada waktu bisa menunda keesokan harinya ke perpustakaan untuk menyerahkan buku fisiknya untuk dikembalikan atau mengambil di rak buku untuk divalidasi peminjamannya.

### 3. Kegiatan Layanan Mandiri

Sirkulasi Mandiri merupakan jenis layanan sirkulasi yang diperuntukan bagi mahasiswa, dimana mahasiswa yang akan meminjam koleksi dituntun untuk meminjam koleksi dengan mandiri, mahasiswa mengentrikan sendiri data koleksi yang akan dipinjam di komputer Sirkulasi mandiri. Adapun langkah langkah cara peminjaman dengan Sirkulasi Mandiri berbasis *barcode* atau RFID yaitu :

- a. Pemustaka mengambil koleksi yang akan dipinjam
- b. Pilih pinjam atau peminjaman pada *desktop*
- c. Melakukan *scan* kartu anggota dengan *barcode* atau RFID *reader*
- d. Meletakkan buku pada RFID *reader* atau melakukan scan pada *barcode* buku satu per satu
- e. Pilih keluar

Dari pemaparan di atas, dapat dijelaskan bahwa mahasiswa mengentrikan sendiri *barcode* yang ada di Kartu tanda mahasiswa dengan barcode reader. Lalu mengentrikan *barcode* nomer induk yang ada dibagian belakang koleksi, dan pastikan ter-*entry* dengan benar, sesuai dengan nomer induk koleksi. Setelah itu ditutup dengan mengentrikan barcode yang ada di kartu mahasiswa, maka program akan kembali pada tampilan semula. Jika mahasiswa lupa/belum menutup program dengan mengentrikan lagi barcode yang ada di kartu tanda mahasiswa, maka data belum tersimpan, dan di komputer cek koleksi juga

terlihat bahwa status koleksi tidak terpinjam. Mahasiswa menuju ke layanan Cek Koleksi untuk mendapatkan stempel tanggal kembali.

Cek koleksi adalah layanan pengecekan koleksi yang terletak di pintu keluar, dimana mahasiswa setelah mengentrikan data peminjaman koleksi di Sirkulasi Mandiri, lalu di cek koleksi. Inilah mahasiswa menyerahkan kartu tanda mahasiswa dan petugas mengecek apakah data koleksi sudah ter-*entry* dengan benar, sesuai dengan *account* mahasiswa dan nomor induk koleksi yang dipinjam oleh mahasiswa tersebut. Jika sudah benar maka petugas memberikan stempel tanggal kembali pada koleksi.

Sirkulasi yang melayani pengembalian dan perpanjangan koleksi, dan juga melayani karyawan dan dosen yang meminjam koleksi perpustakaan, karena ID *card* karyawan dan dosen tidak ada *barcode*-nya. Untuk layanan ini masih dilayani oleh petugas.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2010: 15) yang dikutip dalam (Yuwananda , 2015) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang ilmiah, dimana penelitian adalah sebagai instrumen kunci. Peneliti menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena peneliti akan melakukan pengamatan langsung untuk mengetahui mengenai tingkat efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang. Sedangkan, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purpose*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta di lapangan. Selain itu landasan teori juga bermanfaat untuk memberikan gambaran umum tentang latar penelitian dan sebagai bahan pembahasan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelas dan berakhir dengan suatu teori. Peneliti menggunakan penelitian kualitatif karena penelitian kualitatif jauh lebih subyektif daripada

penelitian atau survei kuantitatif. Pendekatan kualitatif digunakan karena fakta dilapangan tidak hanya berupa wawancara dari pihak terkait tetapi dapat pula berupa pengamatan secara langsung. Kemudian hasil dari penelitian tersebut akan peneliti gambarkan dalam bentuk kata-kata berdasarkan fakta yang ada dari hasil pengamatan. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk menggambarkan keadaan yang ada dalam layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang.

## **B. Fokus Penelitian**

Dalam penelitian tentang Efektivitas Layanan Sirkulasi Melalui Sistem Layanan Mandiri ini, peneliti memberi batasan berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, antara lain:

1. Kriteria menilai efektivitas menurut (Handoko, 2002 (103-105)) layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri, antara lain:
  - a. Kegunaan
  - b. Ketepatan dan Obyektivitas
  - c. Ruang Lingkup
  - d. Efektivitas biaya
  - e. Akuntabilitas
  - f. Ketepatan waktu
2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri.
  - a. Faktor pendukung layanan sirkulasi mandiri, antara lain:

- 1) Pustakawan
- 2) Koleksi perpustakaan
- 3) Gedung dan fasilitas

b. Faktor penghambat layanan sirkulasi mandiri, antara lain:

- 1) Pemustaka
- 2) Pendanaan
- 3) Pelatihan pemakai kepada pengguna perpustakaan

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang yang berada di Jalan Raya Tlogomas 246 Malang, tepatnya di lantai dua bagian ruang baca dan bagian sirkulasi. Alasan mengambil obyek di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang, karena pada saat saya melakukan kegiatan magang di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang saya sering menjumpai masalah mengenai peminjaman secara mandiri di bagian layanan sirkulasi mandiri. Oleh karena itu, untuk mengetahui tingkat efektivitas layanan sirkulasi tersebut, maka peneliti memfokuskan pada layanan sirkulasi mandiri.

Penelitian ini akan difokuskan pada layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri dan mencakup cara peminjaman bahan pustaka, pengembalian bahan pustaka, sanksi dan otomasi perpustakaan. Penelitian

ini dilakukan di ruang sirkulasi tepatnya di lantai dua UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang.

#### **D. Sumber Data**

Berdasarkan metode yang digunakan, peneliti mengambil 2 sumber data, yaitu:

##### **1. Sumber data primer**

Menurut Sugiyono (2010: 308) menyatakan bahwa sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data yang diperoleh ini dapat berupa wawancara dan pengamatan langsung dari narasumber yang telah dipilih untuk bertindak sebagai sumber data primer.

##### **2. Sumber data sekunder**

Menurut Sugiyono (2010:308) menyatakan bahwa sumber data sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data sekunder dapat diperoleh melalui dokumen-dokumen tertulis dan media massa.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian merupakan langkah yang paling utama, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan melalui tiga metode, yaitu:

### 1. Metode Wawancara

Menurut Esterberg (2002: 317) yang dikutip dalam Yuwananda (2015) mendefinisikan “wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.” Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Teknik pengumpulan data ini 50 berdasarkan pada laporan tentang diri sendiri atau *self-report*, atau setidak-tidaknya pada pengetahuan dan keyakinan pribadi.

### 2. Metode Observasi

Observasi dilakukan pada saat kita melakukan kegiatan penelitian untuk mendapatkan suatu data. Menurut Arikunto (2010:206) observasi seringkali diartikan sebagai suatu aktiva yang sempit, yakni memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Di dalam pengertian psikologi, observasi atau yang disebut pula dengan pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera.

### 3. Metode Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006: 206) “dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, dan agenda.” Jadi

dokumentasi merupakan metode untuk mengumpulkan data dengan meneliti bahan dokumentasi yang ada dan mempunyai relevansi dengan tujuan penelitian yaitu mengenai tingkat efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri.

## F. Instrumen Penelitian

Untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka dipergunakan instrumen penelitian. Menurut Moleong (2014:168), instrumen penelitian merupakan alat pengumpul data. Jadi, instrumen penelitian adalah sebagai alat yang berguna sebagai pengumpul data dari sebuah penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi instrumen penelitian atau alat adalah sebagai berikut:

1. Peneliti itu sendiri

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah peneliti itu sendiri, karena peneliti yang terjun langsung di lokasi penelitian sehingga peneliti dapat menganalisis permasalahan yang terjadi pada saat penelitian. (Sugiyono, 2014:224)

2. *Interview Guide* atau pedoman wawancara

Merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan peneliti untuk melakukan wawancara dengan narasumber.

3. *Field Note*

Merupakan catatan lapangan yang digunakan untuk mencatat segala informasi atau kejadian yang terjadi di lokasi penelitian.

#### 4. Alat Rekam

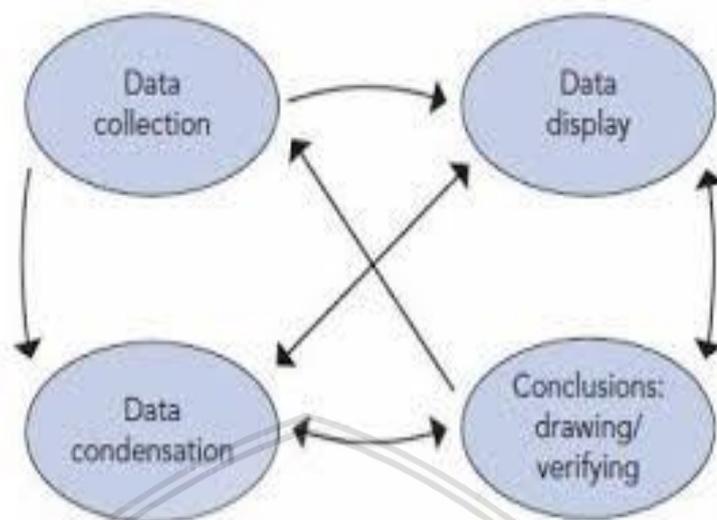
Berfungsi untuk merekam semua percakapan atau pembicaraan. Penggunaan alat rekam dalam wawancara perlu memberi tahu kepada informan apakah diperbolehkan atau tidak.

#### 5. Kamera

Digunakan untuk memotret jika peneliti sedang melakukan pembicaraan dengan informan/sumber data. Dengan adanya foto ini, maka dapat meningkatkan keabsahan penelitian akan lebih terjamin, karena peneliti benar-benar melakukan pengumpulan data. (Sugiyono, 2014:239)

### **G. Analisis Data**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang meliputi analisis berdasarkan objek penelitian yang telah ditentukan sebelumnya, sehingga penelitian akan lebih terarah. Dalam penelitian kualitatif, analisis data harus dilakukan sejak awal dan dituangkan dalam bentuk tulisan. Pendekatan yang dilakukan dalam analisis data kualitatif, menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2013:14) yang ditulis dalam Yuwananda (2015) dapat melalui alur kegiatan yang meliputi:



**Gambar 1: Komponen dalam analisis data Model Interaktif**

*Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2013:14)*

Berdasarkan analisa diatas maka dalam penyajian data dan penulisan skripsi nantinya peneliti akan merujuk pada poin-poin diatas, sehingga diharapkan dalam proses penulisan skripsi akan bisa lebih terarah. Analisis diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

a. *Data condensation*/kondensasi data

Kondensasi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan dan tranformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi data berlangsung terus-menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi data dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi data dilakukan dengan cara, data yang diperoleh di lokasi penelitiandituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci. Laporan lapangan disederhanakan, dirangkum, dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang

penting kemudian dicari tema atau polanya, hal ini dilakukan secara terus menerus selama proses penelitian berlangsung dan pada tahap analisa data yang lain yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

b. Data *display*/penyajian data

Penyajian diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penggunaan berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam bentuk yang padu dan mudah diraih. Hal demikian membuat penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikisahkan oleh penyajian sebagai sesuatu yang mungkin berguna.

c. *Concluding drawing/verifying*

Penarikan kesimpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung. Hal ini dikarenakan makna-makna yang muncul dari data harus diuji kebenarannya, kekokohnya, dan kecocokannya, yakni yang merupakan validitasnya. Jika tidak demikian, yang kita miliki adalah cita-cita yang menarik mengenai sesuatu yang terjadi dan yang tidak jelas kebenaran dan kegunaannya, hal inilah yang disebut validitas.



## BAB IV

### PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum

##### 1. Gambaran Umum UPT. Perpustakaan dan Informasi Universitas

###### Muhammadiyah Malang

UMM memiliki empat perpustakaan besar dengan ukuran total 5.586,72 M<sup>2</sup>. Perpustakaan Pusat terletak di Kampus III. Perpustakaan ini terdiri dari tiga lantai dengan ukuran 4,690 M<sup>2</sup>. Perpustakaan Masjid AR Fachruddin terletak di Masjid AR Fachruddin Kampus (Kampus III) dengan ukuran 134,32 M<sup>2</sup>. Perpustakaan Kampus II terletak di Kampus II (Jl. Bendungan Sutami 188) dengan ukuran 750 M<sup>2</sup>. Perpustakaan Pascasarjana terletak di Kampus I (Jl. Bandung No 1) dengan ukuran 120,4 M<sup>2</sup>. Selain itu, terdapat, masing-masing ukuran 64 M<sup>2</sup>.

Perpustakaan Pusat UMM telah dikelola dengan sistem *digital library (digilib)* yang terkoneksi dengan beberapa perpustakaan, baik perpustakaan di dalam maupun luar negeri. Untuk Wilayah Jawa Timur baru ada dua perpustakaan yang sudah mengembangkan *digital library*, salah satu diantaranya adalah Universitas Muhammadiyah Malang. Perpustakaan Pusat memiliki koleksi yang terdiri atas buku, koleksi majalah dan jurnal koran, CD installer, CD *e-book*, dan kaset.

## 2. Sejarah Singkat Berdirinya

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang berdiri pada tahun 1964. Pada awalnya perpustakaan UMM terletak di dua lokasi yaitu Jl. Bandung No. 1 sebagai perpustakaan kampus I dan Jl. Bendungan Sutami 188 A sebagai perpustakaan kampus II yang sekaligus sebagai perpustakaan pusat. Namun sejak Agustus 1993 perpustakaan pusat dipindahkan ke kampus III (kampus terpadu) yang terletak di Jl. Raya Tlogomas dengan luas 5100 m<sup>2</sup> terdiri dari 3 lantai.

Fungsi dari perpustakaan pusat sendiri tidak hanya berfokus pada pelayanan peminjaman buku saja melainkan berbagai pelayanan perpustakaan lain seperti yang terdapat pada Lantai I antara lain pelayanan administrasi, jurnal, ruang public, layanan informasi, digital library, UMM dan Muhammadiyah Corner, ruang pengolahan, ELSS (Electronic Library Support System), depot video, koleksi referensi, akses internet gratis (free internet), OPAC (Online Public Access Catalog), wifi dan toilet.

Pada lantai II terdapat layanan perpustakaan antara lain layanan mandiri, layanan pengambilan dan perpanjangan, chek out, koleksi, OPAC (Online Public Access Catalog), pojok rekreasi, mandiri corner, kantin laser, wifi, mushola, toilet, dan pintu keluar. Sedangkan di lantai III terdapat layanan perpustakaan berupa koleksi cetak, OPAC (Online Public Access

Catalog), American corner & Amineff, ruang pelatihan, foto copy, wifi, musholla, toilet, peminjaman, dan pengambilan.

### 3. Visi dan Misi

#### Visi

Sesuai dengan visi Universitas Muhammadiyah Malang menjadikan Universitas terkemuka dalam penyelenggaraan pendidikan tinggi yang berkeunggulan di bidang ilmu pengetahuan, teknologi dan seni (IPTEK) serta keimanan dan ketaqwaan (IMTAQ) dalam upaya menegakkan wacana keilmuan dan keislaman.

#### Misi

Menjadi fasilitator utama Universitas Muhammadiyah Malang dalam pelestarian, pengaksesan dan pemberdayaan informasi guna menunjang kegiatan belajar mengajar, penelitian dan pengabdian masyarakat dengan:

1. Menyediakan sarana sumber-sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi, sosial dan seni bagi sivitas akademika
2. Menyediakan sarana sumber-sumber kajian keislaman dan kemuhammadiyahaan
3. Memberi layanan informasi keilmuan yang dapat memperluas kegiatan belajar-mengajar dan penelitian.
4. Mengembangkan upaya pemberdayaan informasi yang telah dimiliki perpustakaan untuk civitas akademika, alumni dan masyarakat dalam kaitannya dengan konsep belajar seumur hidup

5. Pembangunan jaringan informasi pada perguruan tinggi baik ditingkat nasional maupun internasional
6. Pengembangan system perpustakaan digital dalam rangka mengelola dan melestarikan informasi ilmu pengetahuan

#### **4. Maksud dan Tujuan Pendirian**

Menunjang sistem belajar mengajar bagi civitas akademika UMM sehingga menghasilkan lulusan yang berkualitas tinggi

1. Menunjang terselenggaranya penelitian bagi civitas akademika UMM sehingga ilmu pengetahuan dapat berkembang dengan baik
2. Melakukan kerjasama dengan pihak – pihak luar UMM dalam pemanfaatan informasi
3. Meningkatkan system pengaksesan informasi baik di dalam kampus maupun di luar kampus

#### **5. Tugas Pokok dan Fungsi**

1. Menunjang pelaksanaan program Tri Dharma Perguruan Tinggi
2. Mengumpulkan, mengolah, memproduksi serta memberikan layanan informasi
3. Menunjang system jaringan informasi pada perguruan tinggi di tingkat nasional maupun internasional
4. Tempat pelestarian ilmu pengetahuan dan teknologi
5. Mengumpulkan, mengolah dan memberikan layanan informasi yang luas dan mendalam guna mendukung kegiatan pendidikan dan

pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat dengan ciri khas keislaman dan kemuhammadiyah

## 6. Gedung, Ruang Dan Perlengkapannya

Di dalam Universitas Muhammadiyah Malang terdapat Perpustakaan Pusat yang terletak di Kampus III. Perpustakaan ini terdiri dari tiga lantai dengan ukuran 4,690 M2. Kemudian pada setiap lantai terbagi menjadi beberapa ruang dan bagian, diantaranya:

### LANTAI 1

1. Layanan fotokopi
2. Bagian Administrasi  
Pada bagian ini, adalah paling di muka perpustakaan selain melayani peminjaman kunci loker dan tas laptop juga melayani pembuatan kartu atau registrasi anggota baru dan bebas tanggungan. Bagian ini juga merangkap fungsi sebagai customer service dan di lengkapi dengan dua computer dan satu mesin printer.
3. Ruang Kepala perpustakaan
4. Ruang Sekretaris
5. Bagian Digital Library terdapat dua ruang yakni:
6. Ruang jurnal

Pada ruang jurnal ini menjadi satu dengan ruang digital library hanya saja tempatnya terbagi dan mempunyai renggang. Selain jurnal

elektronik, di dalam ruangan jurnal ini juga menyediakan jurnal tercetak.

#### 7. Ruang digilib atau penyerahan tugas akhir mahasiswa

Dalam ruang digital library ini adalah ruang dimana mahasiswa bisa mengumpulkan tugas akhirnya dengan menyerahkan *softcopy* dan *hardcopy*. Bagian digilib ini juga melayani print out tugas akhir dan jurnal (yang sudah diunduh). Dan juga ada 20 unit komputer yang memfasilitasi ruang *digital library* ini.

#### 8. Ruang Pengolahan

Pada ruangan ini hanya orang yang bersangkutan atau orang yang berkepentingan saja yang boleh memasuki ruang pengolahan ini. Karena dalam ruang inilah para pustakawan memproses semua buku dari saat buku itu datang hingga siap di publikasikan atau didistribusikan. Peralatan yang ada dalam ruang pengolahan ini cukup lengkap dan beragam, diantaranya alat pencetak *barcode* buku, alat dan bahan untuk restorasi bahan pustaka.

#### 9. Bagian Layanan Informasi dan Referensi

#### 10. Ruang TI

Ruang TI adalah ruang yang bertanggungjawab atas segala otomasi perpustakaan kampus I, kampus II, maupun kampus III. Karena untuk menjaga kestabilan dan kesamaan informasi yang diperoleh.

#### 11. Ruang Publik

12. Pada ruang publik terdapat beberapa rak berisi koleksi referensi tercetak, kemudian terdapat juga ruang yang diperuntukkan kepada pengguna perpustakaan untuk bersanti dan belajar dengan fasilitas Audio visual, TV berlangganan dan DVD/CD (yang bertema sejarah, pendidikan dan komersial).

### 13. Depot Video

Film-film pendek yang bertemakan social, politik, budaya, seni, agama yang bisa diakses bebas oleh semua pengunjung perpustakaan.

## LANTAI 2

1. OPAC (Online Public Access Catalog)
2. Layanan Mandiri

Dalam layanan ini mahasiswa atau pengguna perpustakaan diberikan fasilitas berupa 5 unit komputer beserta mesin barcodenya, yang berfungsi sebagai peminjaman secara mandiri.

### 3. Bagian Sirkulasi

Di bagi menjadi dua sisi kanan dan kiri, yaitu bagian cek out buku yang akan di pinjam dan bagian penerima pengembalian buku yang telah dipinjam. Di lengkapi dengan 4 unit komputer.

4. Mandiri Corner
5. Mushola
6. Koleksi buku klas 000 – 499, ...
7. Pojok Rekreasi

## 8. Kantin

Kantin disini adalah fasilitas tambahan yang diadakan oleh perpustakaan. Lokasi kantin ini terletak di lantai dua di sebelah ruang sirkulasi. Menjual beberapa makanan, minuman dan alat-alat tulis.

## LANTAI 3

1. Koleksi buku klas 500 – 999, ...
2. Koran, majalah
3. Buku sumbangan (Tarmizi Taher, Johan Effendi, Jakoeb Oetama, dll)
4. OPAC (Online Public Access Catalog)
5. Mushola

## 7. Koleksi Perpustakaan

Beberapa koleksi yang di miliki Perpustakaan UMM, antara lain :

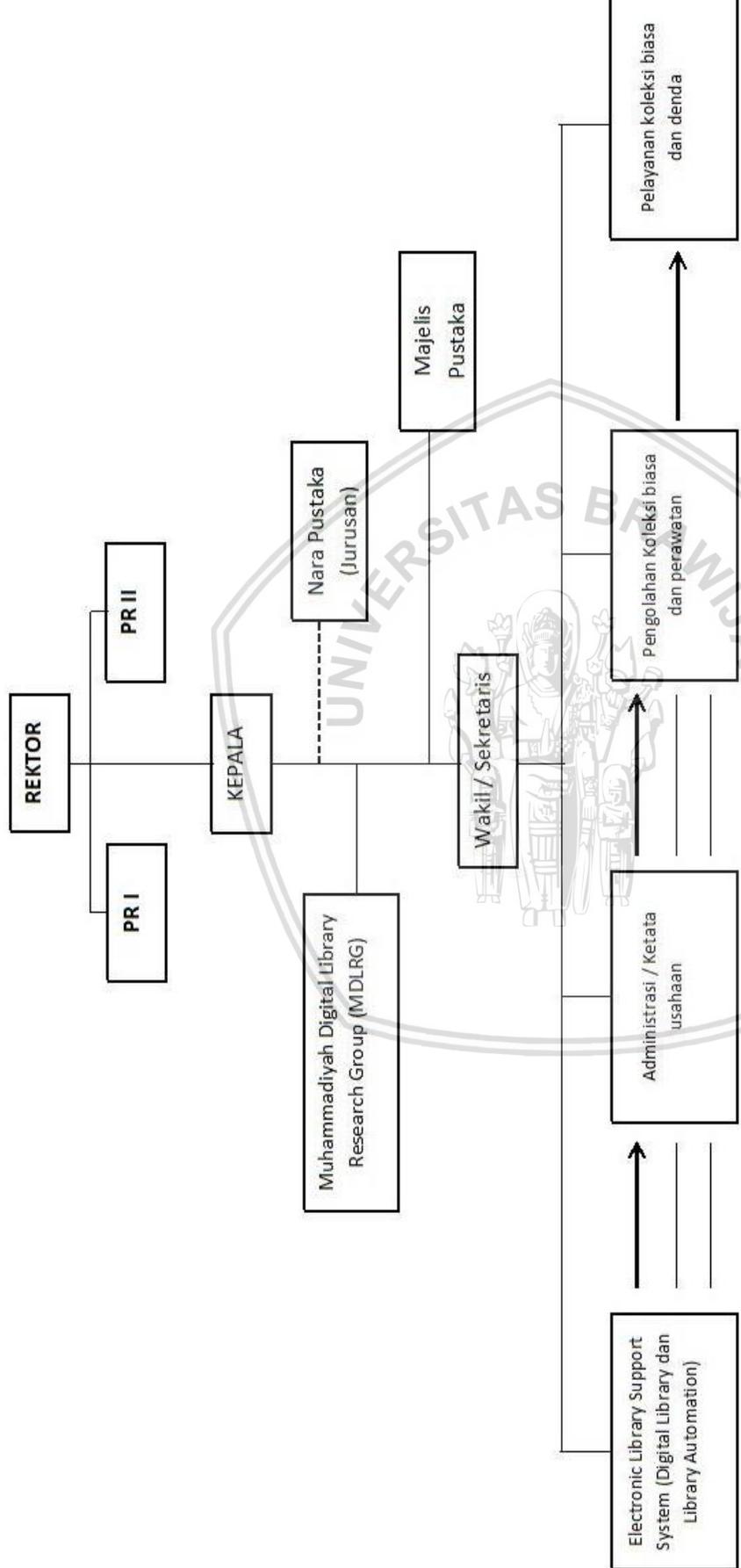
1. Koleksi Reference
  - a. Atlas
  - b. Abstrak
  - c. Buku-buku Geografi
  - d. Buku Tahunan
  - e. Ensiklopedia
  - f. HandBook
  - g. Indeks
  - h. Kamus
  - i. Laporan

2. Koleksi Periodikal
  - a. Buletin
  - b. Jurnal
  - c. Majalah
  - d. Surat Kabar
3. Koleksi Buku Teks
4. Koleksi Kliping
5. Koleksi Fiksi
6. Koleksi CD-ROM dan DVD
7. Koleksi Tugas Akhir dan Karya Ilmiah
8. Koleksi Khusus
  - a. Makalah seminar atau pertemuan sejenis yang diselenggarakan UMM
  - b. Hasil dan laporan penelitian sivitas akademika UMM
9. Koleksi Elektronik
  - a. Koleksi-koleksi online, koleksi berupa hasil penelitian sivitas akademika UMM dan hasil koleksi kerjasama dengan IDLN serta tugas akhir mahasiswa, jurnal, artikel dan rekaman ceramah
  - b. Koleksi-koleksi offline, koleksi dalam bentuk CD, DVD, e-book, jurnal, artikel, kumpulan abstraksi skripsi dan laporan penelitian

**8. Struktur Organisasi UPT. Perpustakaan Pusat Universitas**

**Muhammadiyah Malang**





Ket.:

- \_\_\_\_\_ : Hubungan institutif dan koordinasi
- - - - - : Hubungan konsultatif
- ↑ : Support system

## 9. Tenaga Perpustakaan

Jumlah staf (total) : 42 orang

Jumlah Pustakawan : 4 orang

Jumlah Non-Pustakawan : 38 orang

## 10. Dana

Untuk membina koleksi yang baik diperlukan anggaran yang cukup besar terutama koleksi jurnal penelitian dan koleksi yang berbahasa asing. Pada saat ini besarnya anggaran UPT Perpustakaan masih tergantung pada sumbangan dana perpustakaan yang dikenakan pada setiap penerimaan mahasiswa baru. Jadi fluktuasinya akan berbeda setiap tahun tergantung penerimaan mahasiswa baru dan besarnya sumbangan yang dikenakan untuk setiap mahasiswa baru.

## 11. Layanan

### Jam Buka Layanan Perpustakaan Pusat

Senin – Kamis 08.00 – 19.00 (WIB)

Jum'at 08.00 – 11.30 (WIB)

13.00 – 19.00 (WIB)

Sabtu 08.00 – 11.30 (WIB)

### Tujuan dan Tugas Layanan Perpustakaan

Perpustakaan Pusat UMM memiliki berbagai layanan untuk memudahkan para pengunjung. Masing-masing layanan tersebut memiliki

fungsi yang berbeda. Adapun masing-masing layanan tersebut meliputi sebagai berikut :

## **Lantai 1**

### **Administrasi**

Administrasi atau Front Office merupakan layanan awal yang diterima oleh pengunjung atau pengguna perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang. Adapun tugas administrasi antara lain :

### **Kunci Loker**

Fasilitas ini diberikan kepada pengunjung atau pengguna yang membawa barang-barang yang tidak diperbolehkan dibawa masuk kedalam perpustakaan untuk di titipkan di loker yang telah disediakan.

### **Pendaftaran Anggota Khusus**

Pendaftaran anggota khusus ini diperuntukan bagi mahasiswa luar UMM atau masyarakat umum yang menginginkan serta membutuhkan fasilitas perpustakaan UMM.

### **Bebas Tanggungan**

Administrasi memiliki wewenang memberikan keterangan bebas tanggungan perpustakaan terhadap mahasiswa UMM dengan melakukan pemblokiran, antara lain :

- a. Mahasiswa tersebut sudah menyelesaikan studi (wisuda)
- b. Mahasiswa yang kehilangan KTM
- c. Mahasiswa tersebut pindah studi ke Universitas lainnya

- d. Mahasiswa tersebut terminal (berhenti sementara)

### **Information Service**

IS (Information Service) merupakan layanan yang diberikan kepada pengguna perpustakaan dalam upaya mempermudah serta memperlancar pengguna fasilitas yang ada dalam perpustakaan. Adapun beberapa layanan yang terdapat di IS, antara lain :

#### **Layanan Informasi**

IS memberikan layanan mengenai berbagai fasilitas, koleksi dan sumber informasi yang tersedia dan yang terdapat dalam perpustakaan kepada pengguna. Layanan informasi ini diharapkan bisa memberikan kemudahan bagi pengguna untuk mencapai tujuannya.

#### **Layanan Bimbingan Pemakai**

Layanan Bimbingan ini di peruntukan bagi pengguna atau pengunjung perpustakaan yang belum mengetahui tentang peraturan, tatacara peminjaman dan pengembalian, penelusurankoleksi melalui OPAC serta penggunaan fasilitas yang ada di perpustakaan agar pengguna bisa memanfaatkan dengan mudah dalam pencarian koleksi.

#### **Layanan Penelusuran Jurnal**

IS menyediakan informasi tentang jurnal, baik yang tersedia di dalam maupun di luar perpustakaan yang dapat yang dapat ditelusurkan melalui internet ataupun katalog. Jurnal-jurnal tersebut berbahasa Indonesia dan inggris. Layanan ini meliputi :

- a. Penelusuran jurnal tercetak
- b. Penelusuran jurnal elektronik ( Questia, jurnal-jurnal di internet )
- c. Penelusuran koleksi melalui OPAC

### **Layanan peminjaman Fotokopi Koleksi Lantai 1**

Keberadaan koleksi yang berada di lantai 1 merupakan koleksi yang tidak dapat dipinjam (koleksi referensi) antar waktu oleh semua pengguna perpustakaan, koleksi disediakan sebagai bahan rujukan dan hanya diijinkan difotokopi.

### **Promosi dan Publikasi**

Bentuk promosi dan publikasi yang dilakukan oleh IS antara lain pembuatan bulletin dan pengisian Website.

### **Digital Library (DIGILIB)**

Layanan ini diberikan kepada pengguna atau pengunjung yang membutuhkan informasi mengenai tugas akhir atau skripsi sebagai bahan rujukan. Adapun layanan yang menjadi tanggung jawab digital library antara lain :

#### Layanan pengguna

Layanan ini diberikan pada pengguna atau pengunjung yang belum mengetahui tatacara penggunaan fasilitas digital library dan koleksi yang ada di lantai III.

#### Penerimaan CD skripsi/ Tesis

Skripsi, tesis atau Tugas akhir merupakan kewajiban mahasiswa yang akan wisuda untuk di serahkan ke perpustakaan guna mendapatkan surat bebas tanggungan.

#### Backup data

Semua skripsi, tugas, akhir yang terkumpul di amankan dalam bentuk backup data yang dilakukan oleh petugas digilib.

#### Upload Skripsi

Agar skripsi dapat dibaca dan dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan maka tugas dari digilib mengupload semua data yang masuk.

#### Layanan print out

Salah satu layanan yang memudahkan pengguna mengambil data yang tersedia dengan layanan printout dengan harga yang telah ditentukan.

#### **Pengolahan**

Pengolahan merupakan dapur dari perpustakaan yang menjadikan bahan mentah menjadi bahan yang siap pakai atau siap guna. Keberadaan pengolahan menjadikan perpustakaan memiliki kontrol terhadap semua koleksi yang ada di dalam perpustakaan, baik itu koleksi hilang, terpinjam, tempat keberadaannya, dll. Tugas dari pengolahan antara lain meliputi :

- a. Penentuan judul koleksi pengganti bagi pengguna yang menghilangkan
- b. Pengecekan faktur pembelian buku

- c. Katalogisasi
- d. Klasifikasi
- e. Total kontrol koleksi
- f. Perencanaan Weeding dan Stock opname

## **Lantai 2**

### **Sirkulasi**

Layanan ini merupakan layanan yang sangat vital di dalam perpustakaan karena keberadaan sirkulasi merupakan proses terjadinya transaksi antara perpustakaan dengan pengguna secara langsung. Adapun beberapa tanggungjawab yang dimiliki oleh sirkulasi di perpustakaan UMM, antara lain:

#### Layanan pengguna / informasi

Layanan ini diberikan kepada pengguna atau pengunjung perpustakaan yang tidak mengetahui tatacara pengguna fasilitas atau info-info tentang keberadaan koleksi yang ada di dalam perpustakaan.

#### Layanan Mandiri

Layanan ini dilakukan oleh pengguna secara mandiri tanpa melalui petugas. Keberadaan sirkulasi di sini memantau atau mengawasi apabila pengguna mengalami kesulitan maka petugas akan mengarahkan dan membantu.

#### Pengembalian dan perpanjangan

Sirkulasi bertugas melayani pengembalian koleksi buku serta perpanjangan koleksi buku yang masih dibutuhkan oleh mahasiswa atau pengguna.

#### Sangsi Administratif

Denda dan pemblokiran merupakan bentuk sangsi administratif yang diberikan kepada pengguna yang melakukan pelanggaran berupa pengembalian koleksi tidak sesuai waktunya, menghilangkan, menyobek atau mencuri koleksi.

#### Aktifasi koleksi

Pengaktifan keamanan koleksi untuk meminimalisasi kehilangan merupakan tanggungjawab dari sirkulasi secara khusus dan staff perpustakaan secara umum.

#### Cek Out Peminjaman mandiri dan pemberian stempel tanggal kembali

Pemberian stempel tanggal kembali merupakan pengingat bagi pengguna untuk mengembalikan tepat waktu dan cek out merupakan proses akhir peminjaman untuk penonaktifan alarm.

#### Sortir Koleksi

Koleksi yang tidak layak dipinjam pengguna seperti robek, tidak dapat dibaca, dll menjadi salah satu tanggungjawab sirkulasi untuk mengambil atau menyotir.

### Lantai 3

**American Corner, Amineff**

## **Ruang Pelatihan**

Ruang pelatihan disini biasanya digunakan untuk pelatihan pada mahasiswa baru mengenai perpustakaan mulai dari pembuatan kartu anggota, penggunaan perpustakaan dan bahan pustaka sampai peminjaman dan pengembalian.

## **12. Otomasi Perpustakaan**

*Library Automatic Service (LASer)* Sistem Aplikasi Otomasi perpustakaan sebuah layanan yang digunakan dalam mempermudah proses pelayanan kepada para pengguna perpustakaan yang diakses melalui media internet digunakan untuk memberikan kemudahan bagi para pengguna informasi dalam menelusuri keberadaan bahan pustaka/informasi yang dimiliki oleh perpustakaan UMM dengan *Online Public Acces Catalog (OPAC)*, kapan saja dan dari mana saja, peminjaman buku dengan dengan sitem *On-line* dll.

## B. Penyajian Data

### 1. Efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri

Suatu layanan biasanya selalu dinilai dengan tingkat efektivitas. Beberapa tokoh mendefinisikan arti dari efektivitas salah satunya yaitu setiap kegiatan yang dilaksanakan secara optimal dan dapat dicapai melalui rencana yang telah ditetapkan. Bukan hanya di perusahaan saja, namun pada lembaga perpustakaan, keefektifitasan sebuah layanan juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan kinerja pustakawan. Efektivitas layanan yang dimaksud dalam konteks ini adalah efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri.

Banyak di luar sana lembaga perpustakaan yang sudah membuat perpustakaan serba *digital*, mulai dari koleksi hingga layanan. Layanan sirkulasi pada umumnya adalah manual yaitu dengan melalui seorang petugas perpustakaan. Seiring perkembangan zaman, layanan sirkulasi semakin ditingkatkan yaitu dengan menggunakan sistem layanan mandiri. Dimana seorang pemustaka yang apabila ingin

meminjam bahan pustaka bisa memproses sendiri melalui sebuah alat yang sudah disediakan oleh pihak perpustakaan. Kemudian mengenai efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri itu sendiri menurut Bapak Arif selaku Kepala Bagian Sirkulasi

*“Efektivitas adanya layanan mandiri ini memang efektif sekali, karena yang pertama disitu kita bisa mengurangi sumber daya manusia. Layanan mandiri ini tanpa melalui petugas untuk bagian peminjaman, yang menggunakan petugas untuk bagian check out dan pengembalian saja. Kemudian yang kedua dari segi waktu ada sedikit lebih cepat proses peminjamannya, yang ketiga tanggung jawab mahasiswa terhadap bahan pustaka dan penggunaan bahan pustaka. Jika mereka menyalahgunakan maka akan merasa rugi karenan nanti akan dikenakan sanksi.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 26 September 2016).

Layanan sirkulasi manual dan layanan sirkulasi mandiri itupun mempunyai perbedaan. Sudah disebutkan sebelumnya bahwa sumber daya manusia dalam pelaksanaan layanan mandiri ini tidak dipergunakan. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif

*“Layanan sirkulasi manual mulai dari peminjaman bahan pustaka hingga pengembalian itu semua harus melalui petugas atau pustakawan, sedangkan untuk layanan sirkulasi mandiri tidak menggunakan sumber daya manusia yang menggunakan petugas hanya di bagian check out dan pengembalian saja. Check out berfungsi untuk authentication peminjaman bahan pustaka, apakah benar bahan pustaka yang dipinjam adalah buku yang dibawa, kedua apakah benar yang meminjam itu adalah yang memegang KTM (cek foto dan identitas).”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 26 September 2016).

Untuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan layanan mandiri ini, Bapak Soleh mengatakan alat-alat yang digunakan dalam pelaksanaan layanan mandiri

*“Ada seperangkat komputer, scanner, barcode, security gate, katalog online dan lain sebagainya.”* (Wawancara dengan Bapak Soleh pada Sabtu, 01 Oktober 2016).

Sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan layanan mandiri ini, karena selain mendukung kegiatan layanan mandiri juga memudahkan untuk pemustaka dalam mencari, meminjam hingga mengembalikan bahan pustaka.

Setiap kegiatan pasti membutuhkan dana untuk melengkapinya. Seperti halnya untuk membuat layanan sirkulasi mandiri, pihak perpustakaan tidak hanya membutuhkan sistem yang mendukung saja melainkan juga membutuhkan dana untuk memperlancar pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri. Dana tersebut digunakan untuk membeli alat-alat untuk mempermudah layanan yaitu komputer, *barcode*, *scanner*, *user interface* dan lain sebagainya.

Pada layanan sirkulasi biasa, pemustaka yang ingin meminjam bahan pustaka harus meminjam melalui petugas perpustakaan terlebih dahulu. Sedangkan pada layanan sirkulasi mandiri ini, pemustaka bisa secara langsung melakukan proses peminjaman secara mandiri melalui fasilitas dan sarana yang disediakan oleh pihak perpustakaan.

Adapun cara menilai efektivitas dengan memperhatikan kriteria-kriteria di bawah ini:

a. Kegunaan

Adanya layanan mandiri sangat berguna dan membantu para pengguna dalam melakukan peminjaman buku. Alasan menggunakan layanan mandiri ini, yang pertama memberikan edukasi, kedua agar tidak ribet atau lebih simple, ketiga tidak membutuhkan banyak sumber daya manusia. Sistem yang digunakan juga fleksibel jadi tidak hanya bisa dipakai untuk satu kepentingan saja dan stabil. Perpustakaan memilih menggunakan sistem LASER 2.0, yang mana sistem ini dibuat dan di desain sendiri oleh bagian IT di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang. Sistem itu berjalan terus, karena setiap ada permasalahan bagian IT selalu sigap untuk memperbaikinya. Juga berkesinambungan dengan sistem-sistem yang dibuat sebelumnya. Sistem LASER ini sangat sederhana dan mudah digunakan, karena layanan sirkulasi mandiri sudah menyediakan fasilitas komputer.

Dilihat dari beberapa kriteria yang didefinisikan oleh Handoko (2002, 103-105), penulis telah menjabarkan hasil wawancara dengan Bapak Arif selaku kepala urusan sirkulasi

*“Dalam penggunaannya, layanan sirkulasi mandiri ini stabil, fleksibel dan berjalan terus. Pengadaan evaluasi juga diadakan setiap semester.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 26 September 2016).

Pada layanan sirkulasi mandiri ini, perpustakaan tidak menggunakan sistem perpustakaan digital pada umumnya.

Berikut adalah penjelasan dari Bapak Soleh

*“Untuk sistemnya, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang membuat sendiri. Nama sistem tersebut adalah LASER 2.0. Sistem tersebut berasal dari UPT. Perpustakaan Muhammadiyah Malang dan di kembangkan sesuai kebutuhan.”* (Wawancara dengan Bapak Soleh pada Sabtu, 01 Oktober 2016).

Ada beberapa alasan mengapa pihak perpustakaan memilih menggunakan layanan sirkulasi mandiri. Bapak Arif dan Bapak Soleh mengungkapkan alasan yang senada

*“Yang pertama memberikan edukasi, kedua agar tidak terlalu ribet istilahnya agar simpel, ketiga tidak membutuhkan banyak sumber daya manusia.”* (Wawancara dengan Bapak Arif dan Bapak Soleh pada hari Sabtu, 01 Oktober 2016).

b. Ketepatan dan Obyektivitas

Pengadaan evaluasi di adakan setiap tahun, untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi dan untuk mengetahui apakah pelaksanaannya sesuai rencana apa tidak. Sistem yang digunakan pun tidak bergantung dengan apapun karena Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang membuat sendiri sistemnya.

*”Memilih menggunakan layanan sirkulasi mandiri agar memudahkan pengguna dalam melakukan peminjaman tanpa harus antri melalui petugas tetapi dengan melalui fasilitas komputer yang di sediakan pihak perpustakaan. Sehingga ketepatan obyektivitas yang dituju tepat sasaran, jelas dan nyata.”* (Wawancara dengan Bapak Soleh pada Sabtu, 01 Oktober 2016).

### c. Ruang Lingkup

Dengan memperhatikan kelengkapan, kepaduan dan konsistensi. Dimulai dari perlengkapan yang digunakan untuk layanan mandiri, bagian sirkulasi menyediakan fasilitas-fasilitas berupa seperangkat komputer, *barcode*, katalog online (OPAC), *scanner*. Sistem yang digunakan berbasis kebutuhan, jadi bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan saat ini. Bagian IT sudah mendesain sistem LASER ini agar terhubung jaringan ke bagian yang lain. Kepaduan antara sistem layanan mandiri dengan sistem yang lain seperti bagian pengadaan dan bagian penelusuran artikel sudah sepadan, bisa diakses melalui satu laman saja.

*“Jika dilihat semuanya, paling yang dibutuhkan untuk membuat layanan mandiri hanya alat-alatnya saja. Sedangkan untuk alokasi dananya berasal dari Universitas, proposal pengajuan, dari mahasiswa baru. Tetapi untuk pengadaan buku diadakan langsung dari jurusan atau fakultas, dan perpustakaan hanya mengolah dan mendistribusikannya saja.”* (Wawancara dengan Bapak Soleh pada Sabtu, 01 Oktober 2016).

Mengingat Universitas Muhammadiyah Malang adalah kampus swasta, maka dana yang didapatkan berasal dari pusat dan mahasiswa baru.

d. Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya disini mencakup waktu, usaha dan aliran emosional. Dalam perencanaan pendanaan ditempuh secara tepat waktu dengan batas waktu yang ditentukan.

*“Untuk pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri ditentukan waktu 6 (enam) bulan hingga pelaksanaan. Waktu tersebut digunakan untuk membuat perencanaan hingga pelaksanaan layanan mandiri. Biaya yang digunakan berasal dari pengadaan proposal, sumbangan mahasiswa baru dan denda keterlambatan pengembalian buku. Hingga mencapai waktu yang ditentukan, layanan sirkulasi mandiri sudah siap untuk digunakan dan tidak menemui kendala apapun.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

e. Akuntabilitas

Tanggungjawab atas pelaksanaan ada, karena tanggungjawab disini langsung di bawah formasi oleh Kepala Urusan Sirkulasi untuk pelaksanaannya. Sedangkan untuk perencanaan, tanggungjawabnya ada di bawah bagian IT. Jadi, untuk pelaksanaan di lapangan langsung di bawah oleh Kepala Urusan Sirkulasi. Perencanaan dan pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri ini sudah mencakup kedua aspek akuntabilitas.

Bapak Arif juga menyampaikan bahwa,

*“Kalau tanggungjawab atas pelaksanaan iya, karena tanggungjawab disini langsung di bawah formasi oleh Kepala Urusan untuk pelaksanaannya. Sedangkan untuk perencanaan nanti penanggungjawabnya ada di bawah teman-teman IT. Jadi, untuk pelaksanaan di lapangan langsung di bawah oleh Kepala Urusan sirkulasi. Dan sudah mencakup kedua aspek akuntabilitas”. (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).*

f. Ketepatan Waktu

Untuk pelaksanaannya tepat waktu yang ditentukan. Karena pihak perpustakaan menggunakan sistem ini berbasis kebutuhan, ketika ada yang harus diperbaiki ataupun menambah item, bisa langsung menyesuaikan dengan kebutuhan. Jadi, istilahnya berdasarkan kepada kebutuhan pengguna. Suatu misal pengguna membutuhkan adanya perubahan, pihak perpustakaan atau lebih tepatnya bagian IT bisa langsung merubahnya sesuai kebutuhan saat ini. Karena memang bagian IT membuat dan mendesain sendiri sistem yang digunakan. Untuk perencanaan dan pelaksanaannya tepat waktu.

Dalam pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri, pihak perpustakaan juga harus mempunyai waktu yang ditargetkan untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai. Dalam pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri ini di jelaskan:

*“Kalau pelaksanaannya tepat waktu yaitu 6 bulan, karena kita menggunakan sistem ini berbasis kebutuhan, jadi jika memang*

ada perbaikan dan penambahan-penambahan item itu kita langsung menyesuaikan dengan kebutuhan. Jadi berdasarkan kepada kebutuhan pengguna istilahnya, jika pengguna membutuhkan ini kita bisa langsung mengubahnya karena memang kita membuat sendiri sehingga kelebihanannya disitu. Kalau tepat waktunya sih tepat waktu, kemudian dari perencanaannya juga tepat waktu”. (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan lebih prima dan berkualitas dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

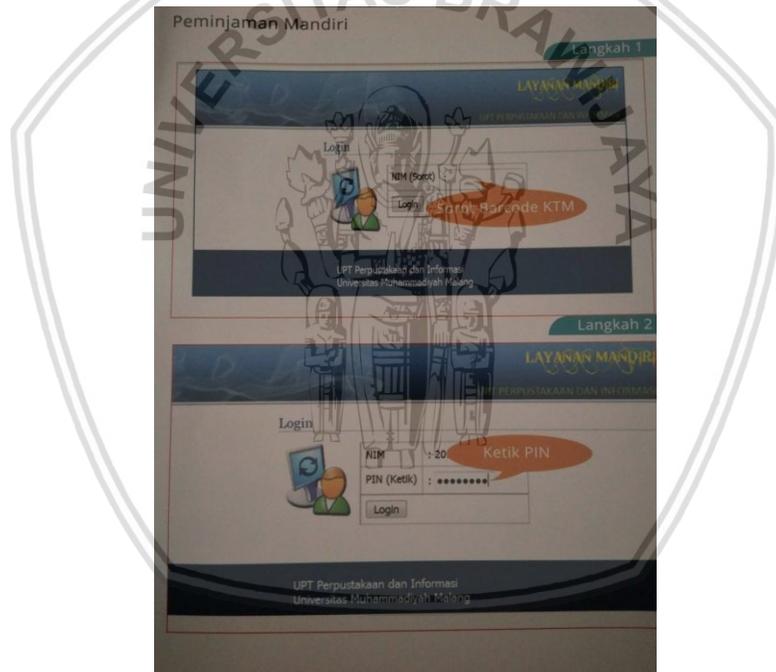
a. Kesederhanaan

Sistem yang digunakan sederhana dan mudah digunakan oleh pengguna.



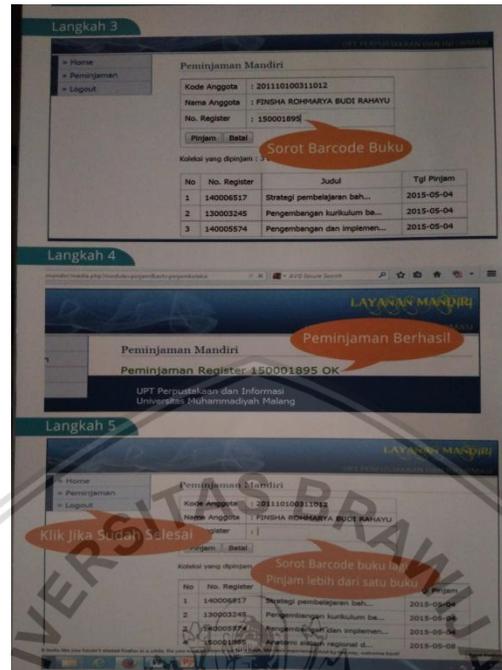
### Gambar 3. Penelusuran judul buku melalui OPAC

Penelusuran atau pencarian bahan pustaka dapat di mulai dengan menggunakan OPAC yang sudah di sediakan pihak perpustakaan. Pada OPAC kita bisa mengentrikan langsung judul buku yang akan kita cari. Setelah muncul beberapa judul yang dicari, akan muncul tampilan yang menjelaskan apakah buku tersebut ada di rak atau sedang dipinjam.



### Gambar 4. Peminjaman Mandiri 1

Tampilan kolom peminjaman mandiri. Pemustaka di harapkan langsung mengisi nomor anggota pada kolom yang tersedia pada layar computer sebagai indentitas peminjam buku.



Gambar 5. Peminjaman Mandiri 2

Tampilan kolom peminjaman selanjutnya yaitu pemustaka mengentrikan judul buku yang dipinjam pada kolom yang di sediakan. Setelah melengkapi kolom-kolom yang tersedia, pemustaka menekan tombol keluar.

*“Kesederhanaan, artinya sistem ini sederhana mudah digunakan oleh pengguna. (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).*

b. Reliabilitas

*“Reliabilitas, disini menyesuaikan dengan perkembangan zaman, perkembangan zaman disini otomatis seperti yang kita kembangkan ini adalah mobile sehingga menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).*

c. Tanggungjawab dari petugas pelayanan

*“Tanggungjawab dari petugas pelayanan, memang secara versi kita ada tenaga part time, tanggungjawab memang beda antar petugas, karena kita disini ada part time, dari segi SDM pun juga berbeda dari etika dan kecakapan melalui pelayanan.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

d. Kecakapan para petugas pelayanan

*“Kecakapan para petugas pelayanan, kalau kecakapan petugas sudah bisa dikatakan memenuhi syarat, karena setiap ada permasalahan bisa diselesaikan pada saat itu juga tanpa harus teman-teman berdiskusi dengan saya sebagai Kepala Urusan sirkulasi, mereka sudah mempunyai wewenang masing-masing sehingga tak perlu cari-cari.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

e. Pendekatan kepada pengguna

*“Masih kurang karena kedekatan dengan pengguna itu efeknya dari menggunakan sistem mandiri, petugas sudah tidak lagi bersinggungan dengan pengguna, untuk melihat kedekatan pengguna dengan petugas, bisa dilihat di bagian check out dan pengembalian.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

f. Keramahan

*“Tergantung dari setiap kondisi psikologis petugas, tetapi rata-rata memang ada beberapa petugas yang tidak bisa dikatakan semuanya ramah mungkin karena faktor tertentu, suatu misal adanya pekerjaan yang menumpuk dan tugas yang lebih berat.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

g. Keterbukaan

*“Kita sudah berbasis data ketika ada permasalahan di Sirkulasi yang terjadi bisa langsung cek data dan tidak ada yang di tutup-tutupi.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

h. Komunikasi antara petugas dengan pengguna

*“Ini yang masih kurang, karena sudah terotomasi menggunakan sistem mandiri sehingga komunikasi antar petugas dan pengguna itu berkurang karena sudah mandiri.”*  
(Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

i. Kredibilitas

*“Memiliki kredibilitas yang baik, karena petugas dan pelayanan pada perpustakaan ini sudah memenuhi standar pelayanan yang di tetapkan dan memiliki kinerja yang baik.”*  
(Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

j. Kejelasan dan kepastian

*“Karena kita sudah menggunakan sistem, dan sistem itu sudah jelas dan pasti laporannya, kepastian dan datanya juga sudah pasti.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

k. Keamanan

*“Selama ini keamanan sistem sendiri dan keamanan dari pihak perpustakaan tidak ada permasalahan, karena para petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan amanah dan menjaga.”*  
(Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

l. Mengerti harapan pelanggan

*“Mengerti harapan pengguna, itu yang memang harapan kami, kita sudah ada kotak saran jadi kita bisa tahu kebutuhan dan keinginan pengguna itu apa saja, kita bisa mencari dari*

*situ, apa yang kurang kita bisa tahu.* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

m. Kenyataan

*“Kenyataan, data-data kalau kenyataan disini istilahnya pada pembuktiannya, karena kita sudah berbasis sistem kita tidak bisa memanipulasi, kenyataannya kita harus melaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Kita tidak bisa memanipulasi data karena di dalam sistem sudah ada.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

n. Efisien dan ekonomis

*“Efisien dan ekonomis, sangat efisien dan sangat ekonomis apalagi dengan jumlah mahasiswa UMM dengan jumlah kurang lebih 24.000 orang untuk menggunakan layanan sirkulasi mandiri ini sangat membantu, efisien dan ekonomis”.* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 09 Januari 2017).

Dengan menyimpulkan wawancara dari kepala urusan sirkulasi, menyatakan bahwa layanan sirkulasi mandiri yang disediakan perpustakaan sudah berjalan dengan baik dan sangat efektivitas sekali.

## **2. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri**

Dalam pelaksanaan sebuah kegiatan pasti terdapat faktor-faktor yang mendukung atau menghambat jalannya pelaksanaan. Begitu pula dengan pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri ini.

- a. Faktor pendukung layanan sirkulasi mandiri, antara lain:

Adapun faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri seperti yang di jelaskan oleh Bapak Arif

*“Ada 3 poin pertama, kecepatan internet, kedua kemudahan user interface, dan yang ketiga mendapat dukungan dari pimpinan. Karena apabila pimpinan tidak mendukung kegiatan ini, maka pelaksanaan layanan mandiri ini tidak akan berjalan.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 26 September 2016).

Sejauh ini layanan mandiri dapat digunakan dengan baik oleh para pemustaka di Perpustakaan. Karena pada dasarnya, pihak perpustakaan telah memberikan pendidikan pemakai atau bimbingan teknik kepada pemustaka dari memperkenalkan seluruh bagian perpustakaan hingga layanan yang disediakan oleh pihak perpustakaan.

- b. Faktor penghambat layanan sirkulasi mandiri, antara lain:

Selain faktor pendukung yang dijelaskan pada poin sebelumnya, di sisi lain juga terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri yang di paparkan oleh Bapak Arif selaku kepala bagian sirkulasi

*“Yang pertama dari pengguna (pemustaka) itu sendiri, contohnya pemustaka belum bisa menggunakan layanan mandiri dengan baik juga jadi penghambat maka disitu harus ada petugas yang membimbing dan itu memakan waktu. Padahal untuk mahasiswa baru sudah diberikan bimbingan teknologi(pendidikan pemakai) pada awal semester. Dan mahasiswa baru sudah di suruh untuk mengaktifkan kartu keanggotaan perpustakaan. Yang kedua, computer kadang terjadi error atau lebih tepatnya kemampuan hardware”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 26 September 2016).

Selain faktor pendukung dan penghambat, pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri juga mempunyai kelebihan dan kekurangan. Adapun seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif :

*“Kelebihannya karena kita bisa membuat sendiri sistemnya, kita bisa mengatur sesuai dengan kebutuhan (customes). Jadi jika ingin merubah seperti ini, itu, kita bisa mengatur dan memprosesnya sendiri. Karena kita tidak menggunakan sistem orang lain, karena jika kita memakai sistem orang lain jika terjadi masalah kita harus menunggu di perbaiki dan lain sebagainya. Sedangkan untuk kekurangannya, memang terkadang kurang update terhadap perkembangan karena kita istilahnya tidak bersejaring. Jika kita bersejaring kan tahu perkembangan yang terjadi dan kurang aktif.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 26 September 2016).

Sebelum memilih menggunakan layanan sirkulasi mandiri, pihak perpustakaan juga pernah menggunakan layanan sirkulasi biasa, dengan masih menggunakan katalog manual untuk mencari bahan pustaka. Dan pada akhirnya seiring

perkembangan zaman, perpustakaan memilih untuk menerapkan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri.

Seperti yang di sampaikan oleh Bapak Soleh :

*“Layanan sirkulasi tersebut sudah berjalan, terotomasi sejak tahun 2002, layanan mandiri tahun 2008.”* (Wawancara dengan Bapak Soleh pada Sabtu, 01 Oktober 2016).

Layanan sirkulasi manual dan layanan sirkulasi mandiri pun mempunyai perbedaan dari beberapa segi. Seperti yang dijelaskan oleh Bapak Arif

*“Ada perbedaan antara layanan sirkulasi dan layanan mandiri, dari masalah waktu, peminjaman, mengurangi antrian kemudian mengurangi jumlah sumber daya manusia. Jadi, pustakawannya bisa digunakan untuk literasi informasi. Efisiensi waktu dan mahasiswa lebih bertanggung jawab.”* (Wawancara dengan Bapak Arif pada Senin, 26 September 2016).

Selain dari pimpinan, penulis juga mewawancarai beberapa pemustaka yang menggunakan fasilitas layanan sirkulasi mandiri. Mereka memberikan jawaban dan penjabaran yang senada.

*“Menurut saya, layanan sirkulasi mandiri disini sudah cukup efektif pelayanannya, karena kita bisa meminjam buku tanpa harus melalui antrian pada petugas, tapi kita bisa melakukan sendiri. Kemudian untuk layanan sirkulasi mandiri ini menurut saya juga stabil, selalu berjalan. Meskipun terkadang mengalami error, tapi pihak perpustakaan langsung memperbaikinya.”* (Wawancara dengan Pemustaka pada Selasa, 23 Mei 2017).

*“Sistem yang digunakan cukup sederhana dan mudah dipakai oleh penggunanya. Reliabilitas, iya karena sistemnya sudah mengikuti dengan perkembangan yang ada saat ini. Kemudian, untuk petugasnya kalau dikatakan tanggungjawab saya rasa juga tidak sepenuhnya, tapi kalau ada buku-buku yang rusak dan harus di benerin, petugasnya langgung memperbaiki buku itu. Kecakapan dari petugas, saya rasa kurang karena mungkin kita sudah memakai layanan mandiri. Pendekatan kepada pemakai juga kurang. Kalau keramahan, kadang ramah kadang juga kurang ramah, tergantung tiap petugasnya. (Wawancara dengan Pemustaka pada Selasa, 23 Mei 2017)*

*“Keterbukaan juga kurang tahu ya. Komunikasi antar pemakai dan petugas, paling kalau saya tidak bisa menemukan buku yang saya cari saya baru meminta tolong petugasnya untuk menemukan buku itu, dan biasanya dibantu mencari. Kredibilitas sepertinya ada tapi saya kurang tahu. Kejelasan dan kepastian dari petugas sudah cukup jelas. Keamanan juga sudah aman di perpustakaan ini. Sangat mengerti harapan pengguna. Kenyataannya sesuai dengan yang saya harapkan juga sangat efisien dan ekonomis.” (Wawancara dengan Pemustaka pada Selasa, 23 Mei 2017).*

Dilihat dari hasil wawancara dari beberapa pemustaka yang disajikan penulis, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang tersebut sudah efektif, meskipun ada beberapa pelayanan dari petugas yang kurang akan tetapi hal tersebut juga dikarenakan layanan mandiri tidak membutuhkan petugas lagi melainkan hanya bisa di akses atau dipakai oleh penggunanya.

## C. Analisis dan Interpretasi Data

### 1. Efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri

Mengacu pada tujuan pelayanan, efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam mencapai tujuan. Suatu layanan biasanya selalu dinilai dengan tingkat efektivitas. Beberapa tokoh mendefinisikan arti dari efektivitas salah satunya yaitu setiap kegiatan yang dilaksanakan secara optimal dan dapat dicapai melalui rencana yang telah ditetapkan. Bukan hanya di perusahaan saja, namun pada lembaga perpustakaan, keefektifitasan sebuah layanan juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan kinerja pustakawan. Efektivitas layanan yang dimaksud dalam konteks ini adalah efektivitas layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri. Banyak di luar sana lembaga perpustakaan yang sudah membuat perpustakaan serba digital, mulai dari koleksi hingga layanan. Layanan sirkulasi pada umumnya adalah manual yaitu dengan melalui seorang petugas perpustakaan. Seiring perkembangan zaman, layanan sirkulasi semakin ditingkatkan yaitu dengan menggunakan sistem layanan mandiri. Dimana seorang pemustaka yang apabila ingin meminjam bahan pustaka bisa memproses sendiri melalui sebuah alat yang sudah disediakan oleh pihak perpustakaan.

Efektivitas adanya layanan mandiri ini memang efektif sekali, karena yang pertama disitu kita bisa mengurangi sumber daya manusia. Layanan mandiri ini tanpa melalui petugas untuk bagian peminjaman, yang menggunakan petugas untuk bagian check out dan pengembalian saja. Kemudian yang kedua dari segi waktu ada sedikit lebih cepat proses peminjamannya, yang ketiga tanggung jawab mahasiswa terhadap bahan pustaka dan penggunaan bahan pustaka. Jika mereka menyalahgunakan maka akan merasa rugi karenan nanti akan dikenakan sanksi.

Dilihat dari beberapa kriteria, bahwa ada beberapa kriteria dalam menilai efektivitas, antara lain:

a. Kegunaan

Adanya layanan mandiri sangat berguna dan membantu para pengguna dalam melakukan peminjaman buku. Alasan menggunakan layanan mandiri ini, yang pertama memberikan edukasi, kedua agar tidak ribet atau lebih simple, ketiga tidak membutuhkan banyak sumber daya manusia. Sistem yang digunakan juga fleksibel jadi tidak hanya bisa dipakai untuk satu kepentingan saja dan stabil. Perpustakaan memilih menggunakan sistem LASER 2.0, yang mana sistem ini dibuat dan di desain sendiri oleh bagian IT di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang. Sistem itu berjalan terus,

karena setiap ada permasalahan bagian IT selalu sigap untuk memperbaikinya. Juga berkesinambungan dengan sistem-sistem yang dibuat sebelumnya. Sistem LASER ini sangat sederhana dan mudah digunakan, karena layanan sirkulasi mandiri sudah menyediakan fasilitas komputer.

b. Ketepatan dan Obyektivitas

Pengadaan evaluasi di adakan setiap tahun, untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi dan untuk mengetahui apakah pelaksanaannya sesuai rencana apa tidak. Memilih menggunakan layanan sirkulasi mandiri agar memudahkan pengguna dalam melakukan peminjaman tanpa harus antri melalui petugas tetapi dengan melalui fasilitas komputer yang di sediakan pihak perpustakaan. Sehingga ketepatan obyektivitas yang dituju tepat sasaran, jelas dan nyata.

c. Ruang Lingkup

Dengan memperhatikan kelengkapan, kepaduan dan konsistensi. Dimulai dari perlengkapan yang digunakan untuk layanan mandiri, bagian sirkulasi menyediakan fasilitas-fasilitas berupa seperangkat komputer, *barcode*, katalog online (OPAC), *scanner*. Sistem yang digunakan berbasis kebutuhan, jadi bisa dikembangkan sesuai dengan kebutuhan saat ini. Bagian IT sudah mendesain sistem LASER ini agar terhubung

jaringan ke bagian yang lain. Kepaduan antara sistem layanan mandiri dengan sistem yang lain seperti bagian pengadaan dan bagian penelusuran artikel sudah sepadan, bisa diakses melalui satu laman saja.

d. Efektivitas Biaya

Efektivitas biaya disini mencakup waktu, usaha dan aliran emosional. Dalam perencanaan pendanaan ditempuh secara tepat waktu dengan batas waktu yang ditentukan. Untuk pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri ditentukan waktu 6 (enam) bulan hingga pelaksanaan. Waktu tersebut digunakan untuk membuat perencanaan hingga pelaksanaan layanan mandiri. Biaya yang digunakan berasal dari pengadaan proposal, sumbangan mahasiswa baru dan denda keterlambatan pengembalian buku. Hingga mencapai waktu yang ditentukan, layanan sirkulasi mandiri sudah siap untuk digunakan dan tidak menemui kendala apapun.

e. Akuntabilitas

Tanggungjawab atas pelaksanaan ada, karena tanggungjawab disini langsung di bawah formasi oleh Kepala Urusan Sirkulasi untuk pelaksanaannya. Sedangkan untuk perencanaan, tanggungjawabnya ada di bawah bagian IT. Jadi, untuk pelaksanaan di lapangan langsung di bawah oleh Kepala

Urusan Sirkulasi. Perencanaan dan pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri ini sudah mencakup kedua aspek akuntabilitas.

f. Ketepatan Waktu

Untuk pelaksanaannya tepat waktu yang ditentukan. Karena pihak perpustakaan menggunakan sistem ini berbasis kebutuhan, ketika ada yang harus diperbaiki ataupun menambah item, bisa langsung menyesuaikan dengan kebutuhan. Jadi, istilahnya berdasarkan kepada kebutuhan pengguna. Suatu misal pengguna membutuhkan adanya perubahan, pihak perpustakaan atau lebih tepatnya bagian IT bisa langsung merubahnya sesuai kebutuhan saat ini. Karena memang bagian IT membuat dan mendesain sendiri sistem yang digunakan. Untuk perencanaan dan pelaksanaannya tepat waktu.

Penulis telah menjabarkan sesuai dengan kriteria yang di sampaikan sebelumnya.

Dalam penggunaannya, layanan sirkulasi mandiri ini stabil, fleksibel dan berjalan terus. Pengadaan evaluasi juga diadakan setiap semester.

Layanan sirkulasi manual dan layanan sirkulasi mandiri itupun mempunyai perbedaan. Sudah disebutkan sebelumnya bahwa sumber

daya manusia dalam pelaksanaan layanan mandiri ini tidak dipergunakan.

Layanan sirkulasi manual mulai dari peminjaman bahan pustaka hingga pengembalian itu semua harus melalui petugas atau pustakawan, sedangkan untuk layanan sirkulasi mandiri tidak menggunakan sumber daya manusia yang menggunakan petugas hanya di bagian check out dan pengembalian saja. Check out berfungsi untuk authentication peminjaman bahan pustaka, apakah benar bahan pustaka yang dipinjam adalah buku yang dibawa, kedua apakah benar yang meminjam itu adalah yang memegang KTM (cek foto dan identitas).

Untuk sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan layanan mandiri ini, Bapak Soleh mengatakan alat-alat yang digunakan dalam pelaksanaan layanan mandiri. Ada seperangkat komputer, scanner, barcode, security gate, katalog online dan lain sebagainya.

Sarana dan prasarana sangat dibutuhkan dalam pelaksanaan layanan mandiri ini, karena selain mendukung kegiatan layanan mandiri juga memudahkan untuk pemustaka dalam mencari, meminjam hingga mengembalikan bahan pustaka.

Pada layanan sirkulasi mandiri ini, perpustakaan tidak menggunakan sistem perpustakaan digital pada umumnya. Untuk

sistemnya, perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang membuat sendiri. Nama sistem tersebut adalah LASER 2.0. Sistem tersebut berasal dari UPT. Perpustakaan Muhammadiyah Malang dan di kembangkan sesuai kebutuhan.

Setiap kegiatan pasti membutuhkan dana untuk melengkapinya. Seperti halnya untuk membuat layanan sirkulasi mandiri, pihak perpustakaan tidak hanya membutuhkan sistem yang mendukung saja melainkan juga membutuhkan dana untuk memperlancar pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri. Dana tersebut digunakan untuk membeli alat-alat untuk mempermudah layanan yaitu komputer, barcode, scanner, user interface dan lain sebagainya. Jika dilihat semuanya, yang paling dibutuhkan untuk membuat layanan mandiri hanya alat-alatnya saja. Sedangkan untuk alokasi dananya berasal dari Universitas, proposal pengajuan, dari mahasiswa baru. Tetapi untuk pengadaan buku diadakan langsung dari jurusan atau fakultas, dan perpustakaan hanya mengolah dan mendistribusikannya saja.

Berhubung Universitas Muhammadiyah Malang adalah kampus swasta, maka dana yang didapatkan berasal dari pusat dan mahasiswa baru. Bapak Arif juga menyampaikan bahwa tanggungjawab atas pelaksanaan iya, karena tanggungjawab disini langsung di bawah formasi oleh Kepala Urusan untuk pelaksanaannya. Sedangkan untuk perencanaan nanti penanggungjawabnya ada di bawah teman-teman

IT. Jadi, untuk pelaksanaan di lapangan langsung di bawah oleh Kepala Urusan sirkulasi. Dan sudah mencakup kedua aspek akuntabilitas.

Ada beberapa alasan mengapa pihak perpustakaan memilih menggunakan layanan sirkulasi mandiri.

Yang pertama memberikan edukasi, kedua agar tidak terlalu ribet istilahnya agar simpel, ketiga tidak membutuhkan banyak sumber daya manusia. Dalam pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri, pihak perpustakaan juga harus mempunyai waktu yang ditargetkan untuk mencapai sebuah tujuan yang ingin dicapai. Dalam pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri ini di jelaskan:

Pelaksanaannya tepat waktu karena kita menggunakan sistem ini berbasis kebutuhan, jadi jika memang ada perbaikan dan penambahan-penambahan item itu kita langsung menyesuaikan dengan kebutuhan. Jadi berdasarkan kepada kebutuhan pengguna istilahnya, jika pengguna membutuhkan ini kita bisa langsung mengubahnya karena memang kita membuat sendiri sehingga kelebihanannya disitu. Kalau tepat waktunya sih tepat waktu, kemudian dari perencanaannya juga tepat waktu.

Pada layanan sirkulasi biasa, pemustaka yang ingin meminjam bahan pustaka harus meminjam melalui petugas perpustakaan terlebih dahulu. Sedangkan pada layanan sirkulasi mandiri ini, pemustaka bisa

secara langsung melakukan proses peminjaman secara mandiri melalui fasilitas dan sarana yang disediakan oleh pihak perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan lebih prima dan berkualitas dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria-kriteria tersebut adalah sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Sistem yang digunakan sederhana dan mudah digunakan oleh pengguna.

b. Reliabilitas

Reliabilitas disini menyesuaikan dengan perkembangan zaman, perkembangan zaman disini otomatis seperti yang sedang dikembangkan ini adalah mobile sehingga menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

c. Tanggungjawab dari petugas pelayanan

Memang secara versi disini ada tenaga part time, tanggungjawab memang beda antar petugas, karena ada tenaga part time, dari segi SDM pun juga berbeda dari etika dan kecakapan melalui pelayanan.

d. Kecakapan para petugas pelayanan

Kalau kecakapan petugas sudah bisa dikatakan memenuhi syarat, karena setiap ada permasalahan bisa diselesaikan pada saat itu juga

tanpa harus menunggu berdiskusi dengan Kepala Urusan sirkulasi, karena sudah mempunyai wewenang masing-masing sehingga tidak perlu ribet.

e. Pendekatan kepada pengguna

Masih kurang karena kedekatan dengan pengguna itu efeknya dari menggunakan sistem mandiri, petugas sudah tidak lagi bersinggungan dengan pengguna, untuk melihat kedekatan pengguna dengan petugas, bisa dilihat di bagian check out dan pengembalian.

f. Keramahan

Tergantung dari setiap kondisi psikologis petugas, tetapi rata-rata memang ada beberapa petugas yang tidak bisa dikatakan semuanya ramah mungkin karena faktor tertentu suatu misal adanya pekerjaan yang menumpuk dan tugas yang lebih berat.

g. Keterbukaan

Sudah berbasis data ketika ada permasalahan yang terjadi bisa langsung cek data dan tidak ada yang di tutup-tutupi.

h. Komunikasi antara petugas dengan pengguna

Karena sudah terotomasi menggunakan sistem mandiri sehingga komunikasi antar petugas dan pengguna itu berkurang.

i. Kredibilitas

Memiliki kredibilitas yang baik, karena petugas dan pelayanan pada perpustakaan ini sudah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dan memiliki kinerja yang baik.

j. Kejelasan dan kepastian

Karena sudah menggunakan sistem, dan sistem itu sudah jelas dan pasti laporannya.

k. Keamanan

Selama ini keamanan sistem sendiri dan keamanan dari pihak perpustakaan tidak ada permasalahan, karena para petugas sudah melaksanakan tugasnya dengan amanah dan menjaga.

l. Mengerti harapan pelanggan

Memang sudah menjadi harapan pihak perpustakaan, dan pihak perpustakaan juga sudah menyediakan kotak saran, apabila ada pengguna yang membutuhkan sesuatu, sehingga pihak perpustakaan bisa mencari kebutuhan pengguna dari kotak saran tersebut.

m. Kenyataan

Data-data pada pembuktiannya, karena sudah berbasis sistem jadi data tidak bisa dimanipulasi karena dalam sistem data tersebut sudah ada, dan pada kenyataannya harus melaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada.

n. Efisien dan ekonomis

Kenyataannya menerapkan sistem mandiri sudah sangat efisien dan ekonomis dengan jumlah mahasiswa UMM kurang lebih 24.000 orang, dengan menggunakan layanan sirkulasi mandiri ini sangat membantu.

### **1. Faktor-faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri**

Dalam pelaksanaan sebuah kegiatan pasti terdapat faktor-faktor yang mendukung atau menghambat jalannya pelaksanaan. Begitu pula dengan pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri ini.

#### **a. Faktor pendukung layanan sirkulasi mandiri, antara lain:**

Adapun faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri seperti yang di jelaskan oleh Bapak Arif

Ada 3 poin pertama, kecepatan internet, kedua kemudahan user interface, dan yang ketiga mendapat dukungan dari pimpinan. Karena apabila pimpinan tidak mendukung kegiatan ini, maka pelaksanaan layanan mandiri ini tidak akan berjalan.

Sejauh ini layanan mandiri dapat digunakan dengan baik oleh para pemustaka di Perpustakaan. Karena pada dasarnya, pihak perpustakaan telah memberikan pendidikan pemakai atau bimbingan teknik kepada

pemustaka dari memperkenalkan seluruh bagian perpustakaan hingga layanan yang disediakan oleh pihak perpustakaan.

b. Faktor penghambat layanan sirkulasi mandiri, antara lain:

Selain faktor pendukung yang dijelaskan pada poin sebelumnya, di sisi lain juga terdapat faktor-faktor yang dapat menghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri. Yang pertama dari pengguna (pemustaka) itu sendiri, contohnya pemustaka belum bisa menggunakan layanan mandiri dengan baik juga jadi penghambat maka disitu harus ada petugas yang membimbing dan itu memakan waktu. Padahal untuk mahasiswa baru sudah diberikan bimbingan teknologi (pendidikan pemakai) pada awal semester. Dan mahasiswa baru sudah di suruh untuk mengaktifkan kartu keanggotaan perpustakaan. Yang kedua, computer kadang terjadi error atau lebih tepatnya kemampuan *hardware*.

Selain faktor pendukung dan penghambat, pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri juga mempunyai kelebihan dan kekurangan. Adapun kelebihan karena kita bisa membuat sendiri sistemnya, kita bisa mengatur sesuai dengan kebutuhan (*customs*). Jadi jika ingin merubah seperti ini, itu, kita bisa mengatur dan memprosesnya sendiri. Karena kita tidak menggunakan sistem orang lain, karena jika kita memakai sistem orang lain jika terjadi masalah kita harus menunggu di perbaiki dan lain sebagainya.

Sedangkan untuk kekurangannya, memang terkadang kurang update terhadap perkembangan karena kita istilahnya tidak bersejaring. Jika kita bersejaring kan tahu perkembangan yang terjadi dan kurang aktif.

Sebelum memilih menggunakan layanan sirkulasi mandiri, pihak perpustakaan juga pernah menggunakan layanan sirkulasi biasa, dengan masih menggunakan katalog manual untuk mencari bahan pustaka. Dan pada akhirnya seiring perkembangan zaman, perpustakaan memilih untuk menerapkan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri. Layanan sirkulasi tersebut sudah berjalan, terotomasi sejak tahun 2002, layanan mandiri tahun 2008. Layanan sirkulasi manual dan layanan sirkulasi mandiri pun mempunyai perbedaan dari beberapa segi. Ada perbedaan antara layanan sirkulasi dan layanan mandiri, dari masalah waktu, peminjaman, mengurangi antrian kemudian mengurangi jumlah sumber daya manusia. Jadi, pustakawannya bisa digunakan untuk literasi informasi. Efisiensi waktu dan mahasiswa lebih bertanggung jawab.

Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan lebih prima dan berkualitas dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Kriteria-kriteria tersebut telah di jabarkan oleh Bapak Arif selaku Kepala Urusan Sirkulasi adalah sebagai berikut:

Kesederhanaan, artinya sistem ini sederhana mudah digunakan oleh pengguna. Reliabilitas, disini menyesuaikan dengan perkembangan zaman, perkembangan zaman disini otomatis seperti yang kita kembangkan ini adalah mobile sehingga menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Tanggungjawab dari petugas pelayanan, memang secara versen kita ada tenaga part time, tanggungjawab memang beda antar petugas, karena kita disini ada part time, dari segi SDM pun juga berbeda dari etika dan kecakapan melalui pelayanan. Kecakapan para petugas pelayanan, kalau kecakapan petugas sudah bisa dikatakan memenuhi syarat, karena setiap ada permasalahan bisa diselesaikan pada saat itu juga tanpa harus teman-teman berdiskusi dengan saya sebagai Kepala Urusan sirkulasi, mereka sudah mempunyai wewenang masing-masing sehingga tak perlu cari-cari. Pendekatan kepada pengguna, kadang-kadang kurang karena memang dari tempat dank arena begini, kedekatan dengan pengguna itu efeknya dari menggunakan sistem layanan mandiri. Menggunakan sistem mandiri kan petugas sudah tak perlu lagi bersinggungan dengan pengguna, mungkin untuk kedekatan dengan pengguna inikita bisa menggunakan ketika di check out sama pengembalian, karena di pengembalian itu ada sekat tepatnya seperti itu. Keramahan, ini tergantung juga dari kondisi psikologis dari setiap petugas, jika banyak masalah dirumah mungkin sedang banyak masalah atau apa, tapi rata-

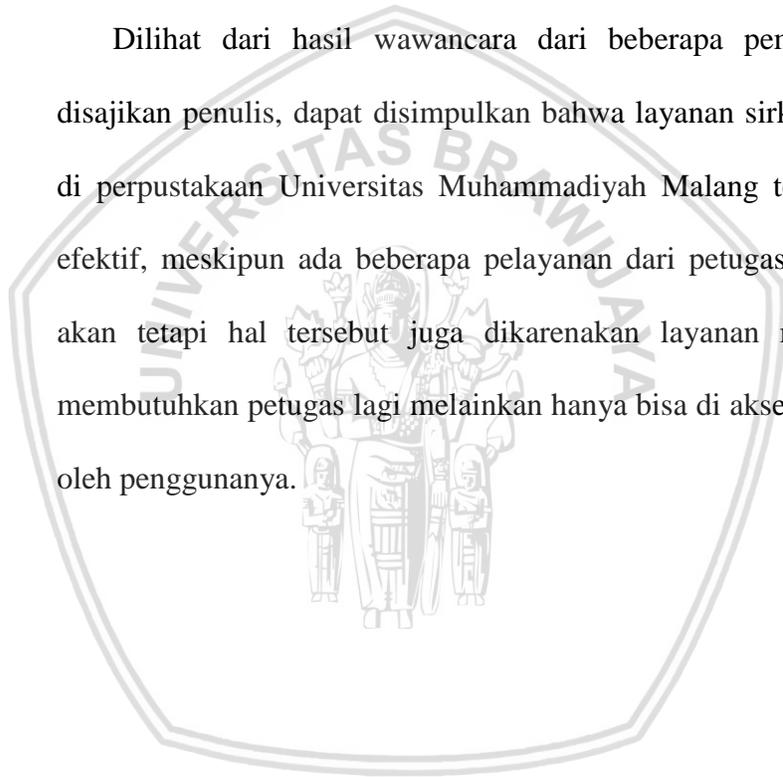
rata memang ada beberapa petugas istilahnya tidak bisa saya katakan semuanya ramah, karena mungkin ada yang capek atau sebagainya. Keterbukaan, kita berbasis data ketika ada permasalahan di sirkulasi, kita langsung cek data keterbukaan tidak ada yang ditutup-tutupi. Komunikasi antar petugas dengan pengguna, nah ini yang mungkin kurang, karena kita sudah menggunakan otomasi memang berkurang karena sudah mandiri. Memiliki kredibilitas. Kejelasan dan kepastian, karena kita sudah menggunakan sistem bahwa sistem itu sudah jelas laporannya, kepastiannya dan datanya juga pasti. Keamanan, untuk selama ini keamanan sudah tidak ada masalah, selama ini keamanan sistem sendiri dan keamanan dari kita tidak ada masalah karena memang pekerja-pekerjanya melaksanakan dengan amanah dan menjaga. Mengerti harapan pengguna, itu yang memang harapan kami, kita sudah ada kotak saran jadi kita bisa tahu kebutuhan dan keinginan pengguna itu apa saja, kita bisa mencari dari situ, apa yang kurang kita bisa tahu. Kenyataan, data-data kalau kenyataan disini istilahnya pada pembuktiannya, karena kita sudah berbasis sistem kita tidak bisa memanipulasi, kenyataannya kita harus melaksanakan sesuai dengan peraturan yang ada. Kita tidak bisa memanipulasi data karena di dalam sistem sudah ada. Efisien dan ekonomis, sangat efisien dan sangat ekonomis apalagi dengan jumlah mahasiswa UMM dengan jumlah kurang lebih 24.000 orang untuk menggunakan layanan sirkulasi

mandiri ini sangat membantu, efisien dan ekonomis. Dengan menyimpulkan wawancara dari kepala urusan sirkulasi, menyatakan bahwa layanan sirkulasi mandiri yang disediakan perpustakaan sudah berjalan dengan baik dan sangat efektifitas sekali.

Selain dari pimpinan, penulis juga mewawancarai beberapa pemustaka yang menggunakan fasilitas layanan sirkulasi mandiri. Mereka memberikan jawaban dan penjabaran yang senada. Layanan sirkulasi mandiri disini sudah cukup efektif pelayanannya, karena pengguna bisa meminjam buku tanpa harus melalui antrian pada petugas, tapi bisa melakukan sendiri. Kemudian untuk layanan sirkulasi mandiri ini juga stabil, selalu berjalan. Meskipun terkadang mengalami error, tapi pihak perpustakaan langsung memperbaikinya. Sistem yang digunakan cukup sederhana dan mudah dipakai oleh penggunanya. Reliabilitas, iya karena sistemnya sudah mengikuti dengan perkembangan yang ada saat ini. Kemudian, untuk petugasnya jika dikatakan tanggungjawab, tidak sepenuhnya, tapi jika ada buku-buku yang rusak dan harus diperbaiki, petugasnya langsung memperbaiki buku itu. Kecakapan dari petugas, kurang karena mungkin sudah memakai layanan mandiri. Pendekatan kepada pemakai juga kurang. Keramahan, kadang ramah kadang juga kurang ramah, tergantung tiap petugasnya. Komunikasi antar pemakai dan petugas, jika ada pengguna yang tidak bisa menemukan buku yang

dicari maka biasanya petugas baru membantu mencarikan buku tersebut. Kredibilitas ada. Kejelasan dan kepastian dari petugas sudah cukup jelas. Keamanan juga sudah aman di perpustakaan ini. Sangat mengerti harapan pengguna. Kenyataannya sesuai dengan yang diharapkan juga sangat efisien dan ekonomis.

Dilihat dari hasil wawancara dari beberapa pemustaka yang disajikan penulis, dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi mandiri di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Malang tersebut sudah efektif, meskipun ada beberapa pelayanan dari petugas yang kurang akan tetapi hal tersebut juga dikarenakan layanan mandiri tidak membutuhkan petugas lagi melainkan hanya bisa di akses atau dipakai oleh penggunanya.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian dan pembahasan diatas, maka dapat di tarik kesimpulan:

1. Efektivitas pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri

Layanan sirkulasi pada umumnya adalah manual yaitu dengan melalui seorang petugas perpustakaan. Seriring perkembangan zaman, layanan sirkulasi semakin ditingkatkan yaitu dengan menggunakan sistem layanan mandiri. Dimana seorang pemustaka yang apabila ingin meminjam bahan pustaka bisa memproses sendiri melalui sebuah alat yang sudah di sediakan oleh pihak perpustakaan.

Penggunaan layanan sirkulasi mandiri berguna bagi manajemen dalam pelaksanaan fungsinya yang lain, suatu rencana harus fleksibel, stabil, berkesinambungan dan sederhana. Dibuak sesederhana mungkin agar para pemustaka dapat menggunakan dengan baik tanpa harus melalui proses yang panjang. Layanan sirkulasi mandiri ini sudah memenuhi kriteria menilai efektivitas yaitu:

- a. Kegunaan

Perpustakaan memilih menggunakan sistem LASER karena sistem ini dibuat dan di desain sendiri oleh perpustakaan Universitas

Muhammadiyah Malang dengan berbasis kebutuhan serta penggunaannya pun fleksibel, dan berjalan terus.

b. Ketepatan dan Obyektivitas

Ketepatan dan obyektivitas yang dituju sudah tepat sasaran, jelas dan nyata.

c. Ruang Lingkup

Kelengkapan dan kepaduan sistem ini sudah sepadan dengan sistem-sistem yang ada pada bagian yang lain.

d. Efektivitas Biaya

Perencanaan sudah menentukan batas waktu yang dipakai yaitu 6 bulan, selama waktu yang ditentukan itu perencanaan hingga pelaksanaan tidak menemui adanya kendala, sehingga waktu, usaha dan pendanaan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

e. Akuntabilitas

Tanggungjawa atas perencanaan dan pelaksanaan sudah ada di bawah Kepala Urusan Sirkulasi dan bagian IT.

f. Ketepatan waktu

Perencanaan dan pelaksanaannya tepat waktu.

2. Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan layanan sirkulasi melalui sistem layanan mandiri

Faktor yang mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri diantaranya pustakawan dimana pustakawan sangat berperan membantu

dalam menangani *chek out* bahan pustaka. Koleksi perpustakaan yang beragam juga menjadi faktor pendukung bagi layanan ini, seperti buku-buku, jurnal, klipping, fiksi, DVD dan koleksi elektronik. Gedung dan segala fasilitasnya juga menjadi salah satu pendukung pelaksanaan layanan sirkulasi mandiri ini. Di samping itu juga ada beberapa faktor penghambat seperti pemustaka, pendanaan dan bimbingan pemakai kepada pengguna perpustakaan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, ada beberapa hal yang menjadi saran penulis.

1. Bagi UPT Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang, pihak perpustakaan perlu menambah intensitas pelatihan pemakai. Staf dan pustakawan diharapkan dapat membantu pemustaka dalam menelusur serta meminjam bahan pustaka, karena masih banyak pemustaka yang menemukan kendala.
2. Bagi UPT. Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Malang, agar menambahkan jadwal bimbingan pemakai bagi mahasiswa tentang tata cara peminjaman buku secara mandiri. Karena masih ada banyak mahasiswa yang belum mengerti cara meminjam buku secara mandiri.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyanti, Anita Puspita P. 2015. *Pemanfaatan layanan Mandiri di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Surakarta (Tugas Akhir)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Arikunto, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Edisi ke-IV*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cholilah, Yenta. 2013. *Studi Tentang Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Mojokerto*. (Tugas Akhir). Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Fibriyanti, Yusi. 2013. *Efektivitas Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Sekolah oleh Siswa Kelas VIII Th. Ajaran 2013/2014 SMPN 2 Kerjo Kab.Karanganyar* (Skripsi). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Harahap, Fitrah Hayati. 2013. “*Efektivitas Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku Bagi Masyarakat pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Asahan*”(Skripsi), diakses pada hari Minggu tanggal 15 Mei 2016 dengan melalui website Universitas Sumatera Utara <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/39419/>
- Handoko, T. Hani. 2002. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Hartini, Sri. 2015. *Analisa pemanfaatan Layanan Mandiri (Self Check dan Book Drop) di Rektorat Perpustakaan Universitas Islam Indonesia Yogyakarta* (Tugas Akhir). Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Hidayat. 1986. *Teori Efektivitas Dalam Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- International Federation of Library Association*. 1998. *IFLA Principle of Care Handling fi Library Material*.
- Jundiah. 2015. *Penerapan Layanan Mandiri dalam Sistem Peminjaman dan Pengembalian Koleksi Berbasis RFID pada Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Administrasi Jakarta Barat* (Skripsi). Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Lasa, HS. 1986. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Pers.
- , 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- Luthfida, Salma Nudzia A. 2015. *Kegiatan Layanan Mandiri dalam Peminjaman Bahan Pustaka bagian Sirkulasi di Perpustakaan Universitas Gadjah Mada (Tugas Akhir)*. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.
- Mortoatmodjo, Karmidi. 1994. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sondang P. Siagian. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- , (1994). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Sseto.
- Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Yuwananda, Helda. 2015. *Strategi Preservasi Koleksi Khusus Bung Karno di UPT. Perpustakaan Proklamator Bung Karno Kota Blitar (Skripsi)*. Malang: Universitas Brawijaya.