

EFEKTIFITAS LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN IAIN IMAM BONJOL PADANG

Ratnawita

e-mail : ratnawitas@yahoo.com

Pustakawan UIN Imam Bonjol Padang

Abstract: The effectiveness of circulation services in the Tarbiyah and Teacher Training Faculty of IAIN Imam Bonjol Padang can be seen from the circulation service procedure. First, the services provided by the Tarbiyah and Teacher Training Institute of IAIN Imam Bonjol Padang have not run optimally because there are some services that have not been effective in circulation services. Second, the obstacles faced in providing circulation services include collections, librarians and spatial planning.

Keywords: Library services, circulation services, service effectiveness

Abstrak : Efektifitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Imam Bonjol Padang dapat dilihat dari prosedur layanan sirkulasi. *Pertama*, layanan yang diberikan Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Imam Bonjol Padang belum berjalan optimal karena terdapat beberapa layanan yang belum efektif pada layanan sirkulasi. *Kedua*, kendala yang dihadapi dalam memberikan layanan sirkulasi antara lain koleksi yang dimiliki, pustakawan dan tata ruang.

Kata kunci : Layanan perpustakaan, layanan sirkulasi, efektifitas layanan

A. PENDAHULUAN

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari layanan akan di kembangkan gambaran dan citra perpustakaan. Seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai.

Layanan yang efektif adalah yang dapat memenuhi keinginan pemakai seperti penyediaan informasinya sesuai dengan keinginan

pemakai, waktu yang tepat dan tidak terlalu mengikat termasuk kesempatan sore dan malam untuk kelompok masyarakat pekerja yang tidak memiliki efektivitas atau sedang libur, suasana yang menyenangkan, adanya fasilitas dan kemudahan yang lain dan berorientasi kepada pelanggan atau konsumen dan bersifat mandiri.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2005:284) merupakan sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dalam hal ini efektivitas dapat dilihat dari tercapai tindaknya tujuan instruksional khusus yang telah dicanangkan. Metode pembelajaran dikatakan efektif jika tujuan

instruksional khusus yang dicanangkan lebih banyak tercapai. Efektifitas adalah sarana dan prasarana yang harus dipenuhi untuk pencapaian sesuatu hal. Efektivitas merupakan rangkaian input, proses dan output dalam memandang sesuatu hal tertentu.

Hidayat dalam Daftar (2009) mengatakan efektifitas berarti berusaha untuk dapat mencapai sasaran yang telah ditetapkan sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan, sesuai pula dengan rencana, baik dalam penggunaan data, sarana, maupun waktunya atau berusaha melalui aktivitas tertentu baik secara fisik maupun non fisik untuk memperoleh hasil yang maksimal baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effectiv* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik, sedangkan arti efektifitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Ruswati (2005:18) mengatakan bahwa efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang telah ditetapkan sebelumnya untuk mencapai keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika kegiatan semakin mendekati sasaran berarti makin tinggi tingkat efektifitasnya. Efektivitas adalah pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan.

Dari pengertian di atas dapat menjadi indikator-indikator yaitu usaha sebuah organisasi mencapai tujuannya, maksud dari organisasi disini adalah perpustakaan, tujuan dari perpustakaan yaitu menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka untuk mencapai kepuasan pemustaka. Salah satu yang menjadi indikator dalam efektifitas adalah kebutuhan dan kepuasan pemustaka, sistem layanan yang diberikan organisasi untuk menjalin hubungan dengan users, sistem layanan yang dimaksud adalah layanan perpustakaan yang diberikan kepada pemustaka sehingga layanan tersebut harus cepat dan tepat agar bisa memberikan kepuasan dan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa efektifitas adalah suatu proses untuk mencapai tujuan tertentu yang memiliki pengaruh atau akibat berupa fisik maupun non fisik yang ditimbulkan dari suatu kegiatan yang memiliki tujuan untuk mengukur dari keberhasilan dari pencapaian tujuan-tujuan dalam kegiatan tersebut. Sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan, dalam hal ini efektifitas dapat dilihat dari tercapai tindakan tujuan instruksional khusus yang telah dicanangkan. Efektivitas bisa juga diartikan sebagai pengukuran keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan yang telah ditentukan

Darmono (2001: 135) mengatakan jika hakikat layanan perpustakaan adalah penyediaan segala bentuk informasi kepada pemakai dan penyediaan segala alat bantu penelusurannya, maka tujuan dari

layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Kata lain tujuan layanan perpustakaan adalah cara untuk mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati.

Suharyanti (2008: 111) mengatakan layanan merupakan “usaha atau aktivitas yang dilakukan dengan cara membantu segala keperluan yang dibutuhkan dari pihak lain”. Layanan perpustakaan menyediakan keperluan informasi ilmiah dan bahan bacaan lainnya bagi pemakai. Dalam memberikan layanan harus dilakukan secara optimal, dengan layanan yang optimal diharapkan pemakai akan mendapatkan kepuasan informasi yang diinginkannya. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggara perpustakaan. Perpustakaan yang tidak memiliki layanan yang baik akan berdampak buruk terhadap kenyamanan pemustaka. Perpustakaan harus memberikan layanan yang terbaik sehingga pemustaka merasa perpustakaan menjadi sumber inspirasi untuk menambah wawasannya

Menurut Yusuf (2009: 375), “Pelayanan perpustakaan adalah menawarkan segala bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna yang datang ke perpustakaan dan memintanya”. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan: 1) layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka; 2) setiap perpustakaan

menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar nasional perpustakaan; 3) setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi; 4) layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat(1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka; 5) layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka; 6) layanan perpustakaan terpadu diwujudkan melalui kerja sama antar perpustakaan; 7) layanan perpustakaan secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat; (6) dilaksanakan melalui jejaring telematika.

Layanan bukan satu-satunya kegiatan perpustakaan, akan tetapi merupakan suatu rangkaian dari kegiatan yang saling membutuhkan dengan kegiatan pustakawan yang lainnya. Tugas layanan menuntut kreativitas dalam mendayagunakan bahan pustaka agar setiap bahan pustaka yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Kegiatan lainnya, pustakawan harus melengkapi segala keperluan pemustaka dengan mengoptimalkan layanan di perpustakaan, sehingga pemustaka dapat memanfaatkan layanan yang telah diberikan perpustakaan saat mambutuhkannya

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa dengan adanya layanan perpustakaan yang baik sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pemustaka akan merasa nyaman di perpustakaan untuk membaca dan

mudah mendapatkan informasi yang dibutuhkan, sehingga tujuan dalam memberikan kepuasan terhadap pemustaka akan mudah tercapai secara sendirinya. Jadi, apabila layanan tidak dioptimalkan, maka tujuan untuk menarik perhatian masyarakat terhadap perpustakaan akan susah dicapai. Oleh karena itu, perpustakaan harus mengoptimalkan layanannya agar pemustaka puas dengan layanan perpustakaan.

Perpustakaan memiliki tugas utama dalam mengoptimalkan layanannya. Sutarno (2006: 91) mengatakan bahwa tugas utama perpustakaan adalah berperan aktif dalam melaksanakan tugas dan fungsi penyelenggaraan perpustakaan tersebut, dengan cara: 1) menghimpun, menyediakan, mengolah, mengemas, dan memelihara koleksi bahan pustaka siap pakai, serta sarana informasi lainnya yang sesuai dengan keperluan perpustakaan dan masyarakat pemakai; 2) mendayagunakan koleksi, berupaya penyediaan sistem layanan, penyiapan tenaga manusia, penyediaan sarana dan prasarana, serta menginformasikan atau mempromosikan koleksi dan jasa kepada masyarakat; 3) melaksanakan layanan kepada masyarakat pemakai, termasuk memberikan informasi tentang konsep perpustakaan, bimbingan kepada pemakai yang menemui kesulitan mengakses sumber informasi

Menurut Darmono (2006: 135) mengatakan manfaat layanan perpustakaan adalah dapat memberikan bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati. Sedangkan menurut Hafiah

(2009: 2) sebagai bahan keterangan dan pengetahuan supaya dapat mengetahui layanan perpustakaan yang ada. Layanan perpustakaan merupakan layanan yang dapat memuaskan pengguna perpustakaan dalam pencarian informasi

Berdasarkan penjelasan diatas dapat penulis simpulkan bahwa manfaat layanan perpustakaan bagi pemustaka adalah sebagai bahan keterangan dan pengetahuan bagi masyarakat umum supaya mengetahui layanan yang terdapat pada perpustakaan, sehingga masyarakat tau bahwa di perpustakaan tidak hanya buku saja, tetapi juga terdapat beberapa layanan. Pustakawan juga dapat membandingkan antara layanan yang baik dengan layanan yang tidak optimal, sehingga dapat memberikan pengetahuan

Layanan yang efektif menurut Sutarno (2005: 113) adalah layanan yang dapat memenuhi keinginan pemakai dalam penyediaan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemakai, layanan yang efektif memerlukan waktu yang tepat, memadai, dan tidak terlalu mengikat, layanan dilaksanakan dengan tata cara yang telah ditetapkan oleh perpustakaan, perpustakaan menyediakan layanan akses informasi, pengawasannya yang tidak terlalu ketat, tertib, kondusif, dan simpatik, suasana perpustakaan yang menyenangkan, aman, tenang, tenteram, jauh dar kegaduhan dan kebisingan, sikap dan perilaku pustakawan yang penuh perhatian, ramah, santun, bersifat membimbing, memandu, menguasai masalah, tata tertib yang sederhana, mudah dipahami dan diikuti, adanya fasilitas dan

kemudahan yang lain seperti penduan, petunjuk, informasi singkat lainnya.

Menurut Eko H.W (2005: 256) Layanan perpustakaan sebagai suatu aktifitas yang tersedia di perpustakaan bertujuan memberikan bantuan kepada pemakai dalam menemukan informasi yang dibutuhkan oleh pemakai. Perpustakaan sebagai sumber informasi hendaknya lebih ditingkatkan secara optimal. Layanan perpustakaan harus dilaksanakan seefektif mungkin agar tujuan perpustakaan dapat terpenuhi. Hal ini efektivitas layanan perpustakaan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan dengan cara memberikan bantuan kepada pemakai dengan memenuhi segala kebutuhan informasi bagi pemakai.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa efektivitas layanan perpustakaan sebagai suatu aktivitas yang tersedia di perpustakaan bertujuan memberikan bantuan kepada pemustaka dalam memenuhi keinginan pemustaka yang sesuai dengan kebutuhannya. Layanan yang efektif memerlukan waktu yang tepat, dan tidak terlalu mengikat pengunjung. Dengan memberikan layanan yang efektif diharapkan pemustaka akan mendapatkan kepuasan dan kebutuhan informasi bahan bacaan yang dibutuhkan.

B. EFEKTIVITAS LAYANAN DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS TARBIYAH DAN KEGURUAN IAIN IMAM BONJOL PADANG

Tujuan utama setiap perpustakaan adalah mengusahakan agar layanan perpustakaan dapat

dimanfaatkan secara maksimal. Layanan perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Imam Bonjol Padang dilaksanakan setiap hari senin sampai Jum'at dimulai pada pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.30 dan dilanjutkan 13.30 sampai dengan 16.00 dan hari jumat dari pukul 08.00 sampai dengan pukul 11.30 dan dilanjutkan pada pukul 13.30 sampai dengan 16.00.

Layanan perpustakaan merupakan unit penting dalam kegiatan pencapaian tujuan bersama di perpustakaan. Dalam memberikan layanan, perpustakaan ini menggunakan sistem layanan terbuka. Melalui sistem layanan terbuka ini pemustaka dapat langsung mencari koleksi yang dibutuhkan. Koleksi disimpan di rak buku dan koleksi referensi disimpan dalam lemari sehingga dapat mempermudah pemustaka dalam menemukan sendiri koleksi yang diinginkan.

Layanan sirkulasi pada perpustakaan fakultas secara umum kinerja dan prosedurnya berjalan dengan baik, namun terdapat beberapa yang belum efektif yaitu pada layanan yang diberikan masih sederhana dan batas waktu peminjaman koleksi yang terlalu lama. Perpustakaan dapat menggunakan sistem elektronik untuk memudahkan dalam prosedur dan kinerjanya misalnya memudahkan pustakawan dalam proses peminjaman dan pendataan anggota perpustakaan yang kena denda atas keterlambatan dalam pengembalian koleksi yang dipinjam. Batas waktu peminjaman koleksi yang kurang efektif untuk koleksi umum yaitu selama satu minggu. Peminjaman buku yang terlalu lama dirasakan kurang efektif karena

jumlah koleksi yang dimiliki terbatas, sedangkan pemustaka setiap hari membutuhkan informasi.

Peminjaman koleksi terlalu lama dapat mengakibatkan pemenuhan informasi kepada pemustaka belum berjalan optimal, karena informasi yang dicarinya tidak tersedia. Hal ini disebabkan karena koleksi tersebut dipinjam oleh pemustaka lain dan untuk mendapatkannya mereka yang ingin meminjam harus menunggu selama satu minggu. Peminjaman koleksi yang terlalu lama, hal tersebut dapat berpengaruh pada berkurangnya jumlah pemustaka karena mereka merasakan apa yang diinginkan belum dapat terpenuhi secara optimal. Pustakawan belum optimal dalam memberikan jawaban yang pasti, jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada informasi yang ada di perpustakaan tersebut.

C. KENDALA DALAM MEMBERIKAN LAYANAN EFEKTIF DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS TARBİYAH DAN KEGURUAN IAIN IMAM BONJOL PADANG

Kendala dalam memberikan layanan di Perpustakaan Fakultas Tarbiyah dan Keguruan IAIN Imam Bonjol Padang dapat dilihat dari koleksi, pustakawan, dan tata ruang. Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor utama dalam mendirikan suatu perpustakaan, salah satu kriteria dalam penilaian layanan perpustakaan melalui kualitas koleksinya. Pemustaka akan merasa senang dan puas jika kebutuhan koleksi mereka terpenuhi, karena lengkapnya koleksi perpustakaan. Maka dari itu

perpustakaan haruslah memenuhi kebutuhan pemustaka dengan koleksi yang dimiliki perpustakaan. Koleksi perpustakaan ini terdiri dari koleksi cetak dan koleksi non cetak. Koleksi cetak berupa buku teks, dan koleksi non cetak berupa kaset, dan CD.

Pustakawan merupakan unsur penting dalam suatu perpustakaan, apabila pustakawan tidak tau bagaimana pengelolaan suatu perpustakaan, maka akan berdampak buruk terhadap perpustakaan tersebut. Pustakawan harus mempunyai minat dengan bidang perpustakaan dan mempunyai kemampuan profesional dan personal yang baik. Memiliki inisiatif dan kreativitas, peka terhadap perkembangan-perkembangan baru terutama yang berhubungan dengan perpustakaan. Pada proses pengadaan yang dilakukan oleh pustakawan belum berjalan dengan baik.

Tata ruang sangat mendukung kelancaran proses pelaksanaan kegiatan pelayanan di perpustakaan, sehingga memberi kesan sejuk, nyaman, tenang dan menyenangkan bagi pemustaka. Pemustaka akan merasa betah di perpustakaan dalam menikmati fasilitas perpustakaan yang tersedia, karena ruangan yang indah, nyaman, bersih, terang, dan dengan perabotan yang sesuai dengan kegunaan serta susunan yang dinamis.

Perpustakaan fakultas ini memiliki tata ruang yang nyaman, tetapi masih belum efektif dikarenakan fasilitas yang belum memadai, dan ruangan kecil. Pembatas pada meja baca tidak ada, sehingga membuat pemustaka merasa terganggu. Pemustaka merasa tidak puas terhadap tata ruang yang ada, karena ruang

bacanya tidak nyaman dan tenang. Perpustakaan ini dikatakan belum memiliki tata ruang yang efektif karena gedung yang kecil, sehingga tidak bisa menata ruangan dengan cukup nyaman.

D. PENUTUP

Semua kegiatan yang dilakukan pelayanan sirkulasi saling berkaitan, maka hendaklah layanan sirkulasi disusun dan terkoordinasi sesuai dengan jenis tugas pada setiap bagian. Layanan Sirkulasi bertanggungjawab terhadap transaksi peminjaman, perpanjangan masa pinjam dan pengembalian koleksi perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman dan pengembalian, namun dalam layanan ini juga memberikan layanan perpanjangan peminjaman, denda dan sanksi. Layanan sirkulasi ini dilakukan dengan sistem terbuka (*open access*).

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Alwi, Hasan. 2005. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Edisi 3. Jakarta: Balai Pustaka

Danfar. 2009. "Definisi/Pengertian Efektivitas"

<https://dansite.wordpress.com/2009/03/28/pengertian-efektivitas/>
diunduh tanggal 12 April 2015

Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo

Hafiah. 2009. *Pengantar Layanan Perpustakaan*. Padang: PUSTAKINFO

Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu

Ruswati. 2005 " Efektivitas Pelayanan Publik"

<http://www.firrewebs.com/library/skripsi/html>. diunduh tanggal 16 mei 2016

Suharyanti. 2008. *Pengantar Dasar Ilmu Perpustakaan*. Surakarta: LPPUNS dan UNS Pers

Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto

Sutarno, NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan: dalam mengembangkan masyarakat informasi*. Jakarta: Panta Rei

Yusuf, Pawit M. 2009. *Ilmu informasi, komunikasi dan kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara