

# PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

Penulis

Ni Gusti Ayu Ketut Retty Retno Wulan

UPA PERPUSTAKAAN FAKULTAS BAHASA

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

rettyretnowulan@gmail.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk 1) mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap proses pendaftaran keanggotaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni; 2) mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap proses sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni; 3) mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawana dalam memberikan layanan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha. Teknik pengumpulan data dalam kajian ini adalah dengan kuesioner. Kuesioner adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan pertanyaan kepada responden. Jenis kuesioner yang dilakukan dalam pengambilan data yaitu kuesioner tertutup yang mana responden tidak mempunyai kesempatan lain dalam memberikan jawabannya selain jawaban yang telah berada didalam daftar pertanyaan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni yang berjumlah 731 orang dan sampel yang diambil sebanyak 46 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) persepsi pemustaka terhadap proses pendaftaran keanggotaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha: tidak rumit, tidak memberatkan, memuaskan, tidak memakan waktu lama adalah sebagian besar responden 46.74% rata-rata menyatakan **setuju**, 2) persepsi pemustaka terhadap proses sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni: cukup mudah dan tidak rumit, jumlah buku yg dipinjam maksimal 3 (tiga) cukup, perpanjangan buku relative lama 2 minggu dengan 2 kali perpanjangan, pelayanan memuaskan, sanksi pelanggaran sirkulasi tidak memberatkan 500 perhari adalah sebagian besar responden 56.09% rata-rata menyatakan **setuju**, 3) persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawana dalam memberikan layanan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni: cekatan merespon keluhan pengguna, bahasanya sopan, selalu membantu mencari koleksi, berpakaian rapi, dan bahasanya komunikatif adalah sebagian besar responden 49.56 rata-rata menyatakan **setuju**.

Kata Kunci: Persepsi Pemustaka, Kualitas Pelayanan Sirkulasi.

## Abstract

This study aims to 1) Describe the perception of users of the membership registration process in the Library of the Faculty of Language and Arts; 2) Describe the perception of librarian on the circulation process in the Library of the Faculty of Language and Arts; 3) Describe the perception of librarian attitudes in providing services in the Language and Arts Library Library of Ganesha University. Data collection techniques in this study are with a questionnaire. The questionnaire is an activity carried out to get information by asking questions to respondents. The type of questionnaire conducted in data collection is a closed questionnaire where the respondent has no other chance in giving the answer other than the answers that have been in the list of questions. The population in this study were all library visitors in the Faculty of Language and Arts Library totaling 731 people and 46 respondents were taken. The results showed that: 1) The perception of library to the membership process of membership in the Faculty of Language and Arts Library of the University of Ganesha Education: not complicated, not burdensome, satisfying, not taking a long time is that most of the respondents 46.74% on average agree, 2) Perception Letters on the circulation process in the Library of the Faculty

of Language and Art: quite easy and not complicated, the number of books borrowed is a maximum of 3 (three) sufficient, the extension of the book is relatively long 2 weeks with 2 extension, satisfactory service, sanctions for circulation violations do not burden 500 per day is Most respondents 56.09% on average agree, 3) Perceptions of librarian attitudes in providing services in the Library of the Faculty of Language and Art: responding to user complaints, the language is polite, always helping to find collections, neatly dress, and communicative language is mostly. Respondents 49.56 on average agreed.

Keywords: perception of letters, quality of circulation service.

## PENDAHULUAN

Dalam Undang-undang tentang Sistem Pendidikan Nasional (UU RI NO 43 TAHUN 2007, 2007) dinyatakan, bahwa tujuan pendidikan nasional adalah untuk mengembangkan potensi peserta didik agar menjadi manusia yang beriman dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung-jawab. Sejalan dengan tujuan pendidikan nasional tersebut, dalam PP 30/1990 tentang pendidikan tinggi dinyatakan bahwa:

“pendidikan tinggi memiliki tujuan untuk menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan/atau menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan/atau kesenian; mengembangkan dan menyebarkan ilmu pengetahuan, teknologi, dan/atau kesenian serta mengupayakan penggunaannya untuk meningkatkan taraf kehidupan masyarakat dan memperkaya kebudayaan nasional” (Noor, 2018).

Untuk mencapai tujuan tersebut, perpustakaan merupakan sarana yang mutlak keberadaannya. Hal ini tercermin dalam pasal 55 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 yang menyatakan, setiap perguruan tinggi (universitas/institut) harus memiliki perpustakaan. Perpustakaan memegang peranan penting untuk menunjang pendidikan di perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan salah satu sarana yang menjadi sumberdaya pendidikan yang amat penting dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan (UU RI NO 43 TAHUN 2007, 2007). Perpustakaan sebagai pengelola sumber informasi selalu berusaha mengorganisasikan informasi yang ada untuk memudahkan memperolehnya bagi masyarakat yang membutuhkan. Perpustakaan, ditinjau dari fungsi pelayanannya merupakan lembaga pelayanan informasi (Yeniarti, 2021). Perguruan tinggi dengan salah satu fungsinya sebagai pelestari ilmu pengetahuan, menempatkan perpustakaan sebagai wadah dimana segala informasi tentang ilmu pengetahuan dan teknologi, yang dapat dimungkinkan ada di dalamnya (wibowo 2009, 2021).

Perpustakaan dalam rangka menunjang pendidikan untuk semua (education for all) dan pendidikan sepanjang masa (lifelong education), (Geense et al., 2019). Hal tersebut dapat diwujudkan manakalah perpustakaan sudah dapat menjalankan semua kegiatannya dengan

performa dan kinerja secara terorganisir, sehingga kemanfaatannya benar-benar dirasakan oleh banyak orang. Sumber daya terpenting suatu organisasi adalah sumber daya manusia, orang-orang yang memberikan tenaga, bakat, kreativitas dan usaha mereka kepada organisasi (Restanti, 2015:233). Layanan sirkulasi merupakan kegiatan kerja yang berupa memberikan bantuan kepada pemustaka perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Akan tetapi teori lain menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi meliputi semua bentuk kegiatan pencatatan yang berhubungan dengan pemanfaatan, pemustaka perpustakaan dengan tepat waktu untuk kepentingan pemakai jasa perpustakaan (Endarti, 2019).

Pelayanan sirkulasi merupakan jasa utama perpustakaan. Bagian sirkulasi dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan, karena bagian sirkulasi merupakan yang pertama kali berhubungan dengan pemustaka dan sering dimanfaatkan oleh pemustaka. Untuk itu pustakawan pada bagian sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra suatu perpustakaan. Mengingat pentingnya layanan sirkulasi maka dalam pemberian pelayanan harus memuaskan. Hal ini bisa ditunjang oleh pustakawan yang handal serta system pelayanan yang bagus. Aktifitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana pelayanan sirkulasi diberikan kepada pemakai.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat serta kebutuhan akan informasi yang semakin tinggi mempengaruhi aspek kehidupan masyarakat. Salah satu sarana untuk mengakses informasi adalah perpustakaan. Perpustakaan merupakan fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Perpustakaan sebagai pusat informasi, semakin dituntut untuk memberikan layanan informasi yang lebih baik dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian pemustaka. Tingginya minat pemustaka untuk datang ke perpustakaan tentu didukung oleh layanan dan banyaknya literatur yang ada. Perpustakaan umum harusnya memiliki dua komponen tersebut karena masih ada perpustakaan yang belum sempurna dalam hal tersebut. Salah satunya dalam hal layanan, yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi di perpustakaan bisa dikatakan sebagai ujung tombak kegiatan pelayanan pengguna di perpustakaan, karena layanan sirkulasi merupakan area layanan yang sangat banyak berinteraksi dengan pemustaka. Buruknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Layanan sirkulasi bertujuan untuk mengatur arus kegiatan transaksi peminjaman dan pengembalian dengan memperlancar dan mempermudah proses peminjaman koleksi baik untuk dibawa pulang, maupun keperluan lainnya. Proses tersebut melalui penyelesaian administrasi dengan pencatatan data buku terlebih dahulu. Dengan adanya tujuan pelayanan sirkulasi maka pemakaian koleksi dapat dilakukan secara efektif. Pengawasan terhadap

bahan pustaka akan mudah dilakukan dan koleksi perpustakaan akan terjaga karena diketahui siapa peminjam koleksi dan waktu pengembalian yang jelas serta pelanggaran dapat diketahui dengan segera. Untuk dapat melaksanakan kegiatan perpustakaan maka harus disesuaikan fungsi dan masing-masing petugas pelayanan sirkulasi. Fungsi dan tugas pelayanan sirkulasi sangat penting karena dapat membantu pengguna perpustakaan memperoleh bahan pustaka dan dapat melindungi bahan pustaka. (Endarti, 2019:134).

Keberhasilan dari sebuah perpustakaan salah satunya dapat diukur dengan melihat seberapa jauh layanan sirkulasi pada perpustakaan tersebut. Salah satunya dilihat dari aspek pustakawan, terutama sikap. Dalam melayani pemustaka, pustakawan hendaknya bersikap baik dan sopan serta menghargai pemustaka. Kesan yang ditimbulkan akibat dari sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan dapat membuat citra pustakawan menjadi kurang baik, dan hal itu dapat berpengaruh pada nama baik perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan layanan yang baik dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk. (Wijaya, 2020:135).

(Meissany, 2019:48) Kotler dalam Meissany menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari penerima layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengunjung perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka. Hal tersebut berarti bahwa seharusnya perpustakaan mampu merespon dengan menyediakan layanan yang terbaik untuk pemustaka, sehingga pustakawan dituntut untuk dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Akan tetapi, hasil wawancara penulis dengan Angga pemustaka di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni menyatakan bahwa layanan yang diberikan sudah cukup baik, akan tetapi pustakawan tidak menawarkan bantuan untuk menolong pemustaka dalam pencarian koleksi. Sejalan dengan Angga, Nia menyatakan bahwa layanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni sudah cukup baik, pustakawan disini ramah dalam melayani pemustaka. Akan tetapi pustakawan tidak membantu pemustaka dalam pencarian koleksi.

Menurut (Wijaya, 2020:6) persepsi merupakan suatu proses diterimanya rangsangan berupa objek, kualitas hubungan antar gejala, maupun peristiwa sampai rangsangan itu disadari dan dimengerti.

Menurut (Wijaya, 2020:53), persepsi merupakan proses yang didahului oleh penginderaan. Penginderaan merupakan suatu proses diterimanya rangsangan oleh individu

melalui alat penerima yaitu alat indera. Menurut Walgito (2000:54) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi seseorang terhadap suatu objek, diantaranya yaitu faktor internal dan factor eksternal. Faktor internal yaitu faktor yang mempengaruhi individu bersumber dari dirinya sendiri dan faktor eksternal (faktor yang mempengaruhi dari luar) atau disebut juga dengan faktor lingkungan dimana persepsi itu berlangsung.

Menurut Suwarno (2009:56) proses persepsi meliputi suatu interaksi suatu interaksi yang sulit kegiatan pengidentifikasian, penyusunan, dan penganalisaan. Persepsi sangat bergantung pada penginderaan data, dengan kata lain proses persepsi dapat menambah atau mengurangi kejadian yang nyata yang diindera seseorang tergantung pada informasi yang diterimanya. Menurut (Wijaya, 2020:37) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

Menurut (Endarti, 2019:251) ada dua sistem layanan yang biasa dilakukan oleh perpustakaan, yaitu sistem layanan terbuka dan system layanan tertutup. Sistem layanan terbuka, perpustakaan memberikan kebebasan kepada pengunjungnya untuk dapat masuk dan memilih sendiri koleki yang diinginkannya dari rak. Sistem layanan tertutup, layanan tertutup memiliki arti boleh langsung mengambil koleksi bahan pustaka yang diinginkannya di rak, tetapi harus melalui petugas perpustakaan.

### **Masalah**

Berdasarkan pada uraian latar belakang yang disampaikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut.

- (1) Bagaimana persepsi pemustaka terhadap proses pendaftaran keanggotaan di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha ?
- (2) Bagaimana persepsi pemustaka terhadap proses sirkulasi di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha ?
- (3) Bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawana dalam memberikan layanan di Perpustakaan Universitas Pendidikan Ganesha?

### **Metode Penelitian**

Penelitian dilakukan di lingkungan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) jalan Ahmad Yani Singaraja. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang merupakan penelitian pengumpulan data, penafsiran terhadap data, dan penampilan hasilnya (Arikunto, 2002:12). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Nazir (2020:54) (Ansori & Iswati, 2020) metode

deskriptif bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau lukisan sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifatsifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki.

Metode penelitian yang ditempuh yaitu metode survey yang bertujuan untuk mendeskripsikan maka analisis data yang dilakukan adalah teknik analisis yang mampu mencapai tujuan tersebut yaitu analisis data deskriptif kualitatif. Data dilengkapi dengan tabel data untuk memudahkan menarik kesimpulan. Teknik pengumpulan data dalam kajian ini adalah dengan kuesioner. Kuesioner adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan mengajukan pertanyaan kepada responden. Jenis kuesioner yang dilakukan dalam pengambilan data yaitu kuesioner tertutup yang mana responden tidak mempunyai kesempatan lain dalam memberikan jawabannya selain jawaban yang telah berada didalam daftar pertanyaan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung perpustakaan di Perpustakaan fakultas Bahasa dan Seni yang berjumlah 731 orang dan sampel yang diambil sebanyak 46 responden.

## Hasil dan Pembahasan

### Hasil

Dari data yang terkumpul, setelah ditabulasi dan dianalisis diperoleh hasil cara secara keseluruhan disampaikan sebagai berikut:

- 1) Persepsi Pemustaka terhadap Proses Pendaftaran Keanggotaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni

*Tabel 2: Data Proses Pendaftaran Keanggotaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni*

No	Tanggapan	Sangat Setuju	%	Setuju	%	Tidak Setuju	%	Jml Total	%
1	Pendaftaran Anggota Baru Tidak Rumit dan Mudah	13	28.26	27	58.70	6	13.04	46	100
2	persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan	20	43.48	15	32.61	11	23.91	46	100
3	Pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru	19	41.30	21	45.65	6	13.04	46	100
4	Tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan	20	43.48	23	50.00	3	6.52	46	100

Rata-rata	39.13%	46.74%	14.13%
-----------	--------	--------	--------

Data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa dalam proses keanggotaan mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah sebagian besar responden (58,70%) menyatakan setuju. Mengenai persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan sebagian besar responden (42.48%) menyatakan sangat setuju. Mengenai Pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru sebagian besar responden (45.65%) menyatakan setuju. Tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan sebagian besar responden (50%) menyatakan setuju.

## 2) Persepsi Pemustaka terhadap Proses Sirkulasi Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni.

*Tabel 3:* Persepsi pemustaka terhadap proses sirkulasi Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni.

No	Tanggapan	Sangat Setuju	%	Setuju	%	Tidak Setuju	%	Jml Total	%
1	prosedur sirkulasi bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit	15	32.61	25	54.35	6	13.04	46	100
2	jumlah buku yang dipinjam cukup bagi pengunjung perpustakaan	13	28.26	28	60.87	5	10.87	46	100
3	perpanjangan waktu pinjam bahan koleksi relatif lama 2 (dua) Minggu dengan 3 (tiga) kali perpanjangan	15	32.61	25	54.35	6	13.04	46	100
4	mendapatkan pelayanan sirkulasi memuaskan	15	32.61	23	56.52	5	10.87	46	100
5	Sanksi Pelanggaran sirkulasi tidak memberatkan 500 per hari.	17	38.64	25	54.35	4	8.70	46	100
Rata-rata			32.95%		56.09%		11.30%		

Dari hasil data penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses sirkulasi mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebagian besar responden (54.35%) menyatakan setuju. Mengenai jumlah buku yang boleh

dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan sebagian besar responden (60.87%) menyatakan setuju. Mengenai perpanjangan waktu pinjam bahan koleksi relatif lama dengan perpanjangan 2 kali sebagian besar responden (54.35%) menyatakan setuju. Mengenai mendapatkan pelayanan sirkulasi yang memuaskan sebagian besar responden (56.52%) menyatakan setuju. Mengenai sanksi pelanggaran tidak memberatkan sebagian besar responden (80%) menyatakan setuju. Mengenai sanksi pelanggaran sirkulasi tidak memberatkan 500 per hari sebagian besar responden (54.35%) menyatakan setuju.

### 3) Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawana dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni

*Tabel 4.* Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawana dalam memberikan layanan Di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni

No	Tanggapan	Sangat Setuju	%	Setuju	%	Tidak Setuju	%	Jml Total	%
1	pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan	21	45.65	21	45.65	4	8.70	46	100
2	menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani	21	45.65	23	50.00	2	4.35	46	100
3	pustakawan selalu membantu dalam pencarian koleksi	22	47.83	24	52.17	0	0.00	46	100
4	pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas	21	45.65	23	50.00	2	4.35	46	100
5	pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif	21	45.65	23	50.00	2	4.35	46	100
Rata-rata		46.09%		49.56%		4.35%			

Dari data penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan sebagian besar responden (45.65%) menyatakan sangat setuju dan setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani sebagian besar responden (50%) menyatakan setuju. Mengenai pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas sebagian besar responden (52.17) menyatakan setuju. Mengenai pustakawan selalu membantu dalam pencarian koleksi sebagian besar responden (50%) menyatakan tidak setuju. Mengenai pustakawan

menggunakan bahasa yang komunikatif sebagian besar responden (50%) menyatakan setuju.

## **Pembahasan**

Penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha diperoleh data dari penyebaran kuesioner dengan responden yang merupakan pengunjung perpustakaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha. Jumlah keseluruhan pertanyaan 14 butir dan kuesioner di sebarkan kepada 46 (empat puluh satu) responden dengan hasil pembahasan sebagai berikut: Proses pendaftaran keanggotaan, mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah, persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan, pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru dan tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan. Dari hasil penelitian mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah sebanyak 13 responden (28.26%) menyatakan sangat setuju, 27 responden (58.70%) menyatakan setuju, sebanyak 6 responden (13.04%) mengatakan tidak setuju.

Terkait data proses pendaftaran keanggotaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni disimpulkan bahwa dalam proses keanggotaan mengenai pendaftaran anggota baru tidak rumit dan mudah sebagian besar responden (58,70%) menyatakan setuju. Mengenai persyaratan yang ditentukan untuk mendaftar sebagai anggota baru tidak memberatkan sebagian besar responden (42.48%) menyatakan sangat setuju. Mengenai Pelayanan yang memuaskan diberikan pustakawan saat melakukan pendaftaran sebagai anggota baru sebagian besar responden (45.65%) menyatakan setuju. Tidak memakan waktu lama dalam proses pendaftaran sebagai anggota perpustakaan sebagian besar responden (50%) menyatakan setuju.

Proses Sirkulasi mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit, jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan, prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit, mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman perpanjangan atau pengembalian koleksi, mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman, perpanjangan atau pengembalian koleksi dan sanksi pelanggaran tidak memberatkan. Dari hasil penelitian mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit menyatakan bahwa 15 responden (32.61%) menyatakan sangat setuju, 25 responden (54.35%) menyatakan setuju serta 6 responden

(13.4%0 menyatakan tidak setuju. Mengenai jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan sebanyak 13 responden (28.26%) menyatakan sangat setuju. Dari hasil data penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam proses sirkulasi mengenai prosedur peminjaman buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebagian besar responden (54.355%) menyatakan setuju. Mengenai jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan sebgaaian besar responden (60.87%) menyatakan setuju. Mengenai prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebagian besar responden (54.35%) menyatakan setuju.

Terkait data persepsi pemustaka terhadap proses sirkulasi perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan ganesha disimpulkan bahwa dalam proses sirkulasi mengenai prosedur peminjaman bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebagian besar responden (54.355%) menyatakan setuju. Mengenai jumlah buku yang boleh dipinjam sudah cukup bagi pengunjung perpustakaan sebgaaian besar responden (60.87%) menyatakan setuju. Mengenai prosedur perpanjangan waktu pinjam buku dan bahan koleksi relatif mudah dan tidak rumit sebagian besar responden (54.35%) menyatakan setuju. Mengenai mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman perpanjangan atau pengembalian koleksi sebagian besar responden (56.52%) menyatakan setuju. Mengenai mendapatkan pelayanan yang memuaskan saat melakukan peminjaman, perpanjangan atau pengembalian koleksi sebagian besar responden (80%) menyatakan setuju. Mengenai sanksi pelanggaran tidak memberatkan sebagian besar responden (54.35%) menyatakan setuju.

Layanan yang diberikan oleh pustakawan mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan, pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani, pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas, pustakawan selalu membantu mencari koleksi yang dibutuhkan pemustaka, pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif. Dari hasil penelitian mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan sebanyak 21 responden (45.85%) menyatakan sangat setuju, 21 responden (45.85%) menyatakan setuju, tetapi 4 responden (8.70%) menyatakan tidak setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani sebanyak 21 responden (45.85%) menyatakan sangat setuju, 23 responden (50%) menyatakan setuju dan 2 responden \*4.35%) menyatakan tidak setuju. Mengenai pustakawan selalu membantu dalam pencarian koleksi 22 responden (47,83) menyatakan sangat setuju, 24 responden (52.17%) menyatakan setuju. Untuk pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas sebanyak 21 responden (45.85%) menyatakan sangat setuju dan 23 responden (50%) menyatakan setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif

sebanyak 21 responden (45.65%) menyatakan sangat setuju, 23 responden (50%) menyatakan setuju dan 2 responden (4.35%) menyatakan tidak setuju.

Terkait persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha dapat disimpulkan bahwa mengenai pustakawan cekatan dalam merespon setiap keluhan dan kebutuhan sebagian besar responden (45.65%) menyatakan sangat setuju dan setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang sopan dalam melayani sebagian besar responden (50%) menyatakan setuju. Mengenai pustakawan berpakaian rapi dalam menjalankan tugas sebagian besar responden (52.17) menyatakan setuju. Mengenai pustakawan selalu membantu dalam pencarian koleksi sebagian besar responden (50%) menyatakan tidak setuju. Mengenai pustakawan menggunakan bahasa yang komunikatif sebagian besar responden (50%) menyatakan setuju.

Dari hasil penelitian diatas memberikan gambaran bahwa perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha dari sebaran kuesioner terhadap pemustaka memberikan hasil positif yang jawabannya rata-rata mencerminkan jawaban setuju mempunyai makna bahwa perpustakaan Fakultas Bahasa dan seni sebagai sarana yang mutlak dibutuhkan civitas akademika dan telah menerapkan Peraturan pemerintah pasal 55 Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1990 yang menyatakan, perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni merupakan bagian yang dimiliki oleh lembaga Universitas Pendidikan Undiksha yang memegang peranan penting untuk menunjang pendidikan.

Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni menjadi salah satu sarana yang menjadi sumberdaya pendidikan yang amat penting dalam menunjang penyelenggaraan pendidikan (UU RI NO 43 TAHUN 2007,;4) . Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni sebagai pengelola sumber informasi selalu berusaha mengorganisasikan informasi yang ada untuk memudahkan memperolehnya bagi masyarakat yang membutuhkan. Perpustakaan Bahasa dan Seni jika ditinjau dari fungsi pelayanannya merupakan lembaga pelayanan informasi (Yenianti, 2021). Perpustakaan Fakultas Bahasa dan seni Perguruan tinggi dengan salah satu fungsinya sebagai pelestari ilmu pengetahuan, menempatkan perpus-takaan sebagai wadah dimana segala informasi tentang ilmu pengetahuan dan teknologi, yang dapat dimungkinkan ada di dalamnya (Endarti, 2019).

## Simpulan dan Saran

### Simpulan

Dari data hasil penelitian disimpulkan sebagai berikut : 1) persepsi pemustaka terhadap proses pendaftaran keanggotaan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Pendidikan Ganesha: tidak rumit, tidak memberatkan, memuaskan, tidak memakan waktu lama adalah sebagian besar responden 46.74% rata-rata menyatakan **setuju**, 2) persepsi pemustaka terhadap proses sirkulasi di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni: cukup mudah dan tidak rumit, jumlah buku yg dipinjam cukup, perpanjangan buku relative lama 2 minggu dengan 2 kali perpanjangan, pelayanan memuaskan, sanksi pelanggaran sirkulasi tidak memberatkan 500 perhari adalah sebagian besar responden 56.09% rata-rata menyatakan **setuju**, 3) persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawana dalam memberikan layanan di Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni: cekatan merespon keluhan pengguna, bahasanya sopan, selalu membantu mencari koleksi, berpakaian rapi, dan bahasanya komunikatif adalah sebagian besar responden 49.56 rata-rata menyatakan **setuju**.

### Saran

Berdasarkan simpulan di atas dapat disarankan sebagai berikut: 1) pimpinan perpustakaan hendaknya selalu memberikan apresiasi terhadap stafnya sehingga kinerjanya tetap dipertahankan dan bahkan kalo bisa ditingkatkan terhadap layanan yang diberikan; 2) pustakawan harus lebih proaktif dan selalu meninccptakan situasi yang kondusif dalam memberikan layanan kepada pemustaka dan selalu meningkatkan layanan kepada mahasiswa untuk menjadi lebih baik.

### Daftar Pustaka

- Ansori, M., & Iswati, S. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Edisi 2*. Airlangga University Press.
- Arikunto, S. (2002). *Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. 2017.
- Endarti, S. (2019). Optimalisasi pelayanan sirkulasi di perpustakaan. *Skripsi*.
- Geense, W. W., van den Boogaard, M., van der Hoeven, J. G., Vermeulen, H., Hannink, G., & Zegers, M. (2019). Nonpharmacologic Interventions to Prevent or Mitigate Adverse Long-Term Outcomes Among ICU Survivors: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Critical Care Medicine*. <https://doi.org/10.1097/CCM.0000000000003974>
- Meissany, Y. aldi. (2019). Layanan dan pelayanan perpustakaan. *Khizanah Al-Hikmah*, 1.
- Noor, T. (2018). RUMUSAN TUJUAN PENDIDIKAN NASIONAL Pasal 3 UNDANG-UNDANG SISTEM PENDIDIKAN NASIONAL NO 20 TAHUN 2003. *Universitas Singaperbangsa*

*Karawang, (20).*

Restanti, A. S. (2015). Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Perpustakaan : Studi Pemikiran Lasa Hs. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 6(1).  
<https://doi.org/10.20885/unilib.vol6.iss1.art6>

UU RI NO 43 TAHUN 2007. (2007). *UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 43 TAHUN 2007 TENTANG PERPUSTAKAAN. Materia Japan*.  
<https://doi.org/10.2320/materia.46.171>

wibowo 2009. (2021). Pengertian Kinerja. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952.

Wijaya, D. P. (2020). Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Pusat Penelitian Geoteknologi. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, 28(2).  
<https://doi.org/10.21082/jpp.v28n2.2019.p73-80>

Yenianti, I. (2021). Analisis Pemikiran Sulistyio Basuki Dan Wiji Suwarno Tentang Fungsi Perpustakaan Dalam Masyarakat. *Maktabatuna*, 3(1).