



## Efektivitas Sistem Pelayanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjungi Perpustakaan Umum Kabupaten Solok

Wira Zulfia<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah, UIN Mahmud Yunus Batusangkar

<sup>1</sup>wirazulfia3@gmail.com

### Abstract

*The main problem in this study is how the effectiveness of the circulation service system for visiting interest at the Solok Regency Public Library, what are the obstacles encountered in the effectiveness of the circulation service system for visiting interest at the Solok Regency Public Library, what are the efforts to increase the effectiveness of the circulation service system for interest Visit the Solok District Public Library. The purpose of this research is to describe the circulation service effectiveness system for visiting interest at the Solok Regency Public Library, to find out what are the obstacles to the effectiveness of the circulation service system for visiting interest at the Solok Regency Public Library, and to find out what are the efforts to increase the effectiveness of the circulation service system for interested in visiting the Solok District Public Library. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques starting from data reduction, data presentation and drawing conclusions. The guarantor for the validity of the data in this study uses triangulation techniques, sources, and extension of observations. The results of the study are: (1) the effectiveness of the circulation service system for visiting interest at the Public Library is less effective because circulation services in libraries still use a manual system where the process of borrowing and returning library materials the librarian must record by hand all the inventory of books in the loan book. so that the process takes a long time. (2) Obstacles faced by librarians in the effectiveness of circulation services for interest in visiting the Solok Regency Public Library, namely, facilities and infrastructure, library collections, lack of human resources and funds or budget. (3) In dealing with the obstacles faced by librarians in the effectiveness of circulation services for interest in visiting the Solok Regency Public Library, there are also efforts to overcome these obstacles, namely: facilities and infrastructure, adding collections, adding human resources, implementing an automation system.*

**Keywords:** Effectiveness, Circulation Services, Interest in Visiting, Public Libraries

### Abstrak

Permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas sistem pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok, apa saja kendala yang dihadapi dalam efektivitas sistem Pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok, apa saja upaya dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan sistem efektivitas pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok, Untuk mengetahui apa saja kendala efektivitas sistem pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok, serta mengetahui apa saja upaya dalam meningkatkan efektivitas sistem pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok. Jenis penelitian ini deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data yang di mulai dari reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Penjamin keabsahan data pada penelitian ini menggunakan tringulasi teknik, sumber, dan perpanjangan pengamatan. Hasil penelitian yaitu: (1) efektivitas sistem pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum kurang efektif karena layanan sirkulasi di perpustakaan masih menggunakan sistem manual dimana proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka pustakawan harus mencatat dengan tangan semua inventari tentang buku ke dalam buku peminjaman. sehingga proses tersebut membutuhkan waktu yang lama. (2) Kendala-kendala yang di hadapi pustakawan dalam efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok yaitu, sarana dan prasarana, koleksi perpustakaan, kurangnya tenaga SDM dan dana atau anggaran. (3) Dalam menghadapi kendala-kendala yang di hadapi pustakawan dalam efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok ada juga upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu: sarana dan prasarana, penambahan koleksi, penambahan SDM, menerapkan Sistem otomasi.

**Kata Kunci:** Efektivitas, Pelayanan Sirkulasi, Minat Kunjung, Perpustakaan Umum

## 1. Pendahuluan

Perpustakaan adalah wadah untuk menyimpan buku, jurnal, laporan, majalah, kamus, dan terbitan lainnya. Perpustakaan juga digunakan sebagai pusat informasi, pelestarian, pusat penelitian dan pengembangan serta untuk memberikan pelayanan jasa. Selain itu, perpustakaan juga menyimpan segudang informasi selengkap-lengkapunya untuk pemustaka, dengan bantuan layanan yang diberikan pustakawan.

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan memberikan kontribusi penting untuk terbentuknya informasi tentang ilmu pengetahuan. Perpustakaan dapat dikatakan sebagai jantung aktifitas akademik, karena adanya perpustakaan dapat memperoleh data atau informasi yang dapat digunakan sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan (Cholilah, 2013).

Menurut Peraturan UU nomor 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 6 menyatakan bahwa perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan untuk masyarakat sebagai sarana pembelajaran tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi ( Undang-undang, 2009). Menurut Suharyanti menyatakan bahwa Perpustakaan merupakan barometer dari kemajuan suatu negara dan tingkat kemajuan suatu bangsa. Kemajuan suatu bangsa dapat diketahui dari kemajuan perpustakaan. Dengan perpustakaan kita dapat mengukur kecerdasan dan peradaban bangsa tertentu (Pambudi, 2018).

Perpustakaan umum salah satu jenis perpustakaan yang berada pada kabupaten atau kota, kecamatan, maupun desa yang mempunyai koleksi dari berbagai bidang ilmu pengetahuan. Selain itu perpustakaan umum merupakan instansi yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada pemustaka. Semua layanan yang ada di perpustakaan dimanfaatkan atau digunakan oleh pemustaka. Jadi sebuah perpustakaan tidak akan bisa berjalan tanpa adanya pemustaka, kepuasan pemustaka tergantung dari layanan yang diperoleh pemustaka di perpustakaan.

Hakekat perpustakaan adalah mampu memberikan informasi selengkap dan secepat mungkin sesuai dengan kebutuhan pemakainya. Hal ini tentunya juga berhubungan dengan pelayanan yang diberikan. Layanan pengguna merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pengguna, jika mampu memberikan layanan yang terbaik, dan dinilai buruk secara keseluruhan jika layanan yang diberikan buruk (Cholilah, 2013).

Layanan perpustakaan merupakan unsur utama dalam mencapai suatu keberhasilan organisasi perpustakaan karena bagian inilah yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam menyebarkan informasi. Layanan yang tersedia biasanya seperti

layanan sirkulasi, layanan referensi, pelayanan karya ilmiah dan layanan jam buka perpustakaan. Menurut Rahayuningsih layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi (Rahayuningsi, 2007).

Efektivitas layanan sirkulasi merupakan suatu proses mengkoordinasi dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar dapat diselesaikan secara efektif dan efisien. Efektivitas layanan harus diperhatikan karena merupakan salah satu faktor yang menentukan kualitas keberhasilan layanan sirkulasi perpustakaan. Dengan begitu, kualitas layanan suatu hal yang sangat penting diwujudkan karena merupakan tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan.

Efektivitas layanan yang baik dilakukan guna meningkatkan pemanfaatan koleksi pustaka secara maksimal, dengan meningkatkan pelayanan sirkulasi maka pemakaian koleksi dapat dilakukan secara efektif, pengawasan terhadap bahan pustaka akan mudah dilakukan dan koleksi perpustakaan akan terjaga. Karena pada dasarnya, minat kunjung pemustaka bisa berlangsung dan bangkit bila ada rasa ketertarikan terhadap tempat, lingkungan, koleksi, pelayanan dan lain-lain. Rasa ketertarikan akan meningkat menjadi senang apabila kebutuhan dapat terpenuhi, sehingga dengan terpenuhinya kebutuhan dan menimbulkan rasa senang serta kepuasan, maka pemustaka akan berkunjung kembali ke perpustakaan. Dengan demikian strategi sangat penting diterapkan dalam perpustakaan baik itu dalam layanan sirkulasi maupun dalam meningkatkan minat kunjung pemustaka.

Aktivitas bagian sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan sirkulasi di berikan kepada pemustaka. Salah satu sikap yang harus dimiliki pustakawan dalam memberikan layanan adalah sikap yang lemah lembut dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Al-qur'an Q.S. Ali-imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لَبْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴿١٦١﴾

Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian, apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakallah

kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal (Al-Qur'an dan Terjemahan, 2018).

Perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan sikap pustakawan yang baik pula. Termaksud memenuhi kebutuhan informasi yang berbeda-beda dari keinginan pemustaka. Perpustakaan merupakan tempat untuk mendapatkan informasi dengan mudah dan cepat, agar pemustaka dapat merasakan kenyamanan pada saat berkunjung, serta proses peminjaman dan pengembalian koleksi di lakukan dengan pelayanan yang cepat.

Perpustakaan Umum Kabupaten Solok merupakan salah satu perpustakaan umum yang menyediakan berbagai informasi bagi masyarakat umum untuk wilayah Kabupaten Solok yang memiliki berbagai koleksi sebanyak 9.921 judul koleksi. Koleksi tersebut terdiri dari koleksi tercetak dan non cetak.

Menurut pengamatan awal layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok yaitu dalam proses pelayanan sirkulasinya masih secara manual yaitu proses peminjaman dicatat di buku secara tulis tangan sehingga mengakibatkan lambatnya pemberian pelayanan kepadapemustakatanpa bantuan peralatan elektronik. Hal tersebut membuat layanan sirkulasi kurang maksimal, dikarenakan kurangnya SDM di bagian sirkulasi sebanyak 4 orang pustakawan. Penataan koleksi yang belum teratur menyebabkan sebagian pemustaka merasa kebingungan untuk mencari bahan pustaka yang diinginkan.

Nama Pustakawan pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok

No	Nama Pustakawan	keterangan
1	Elsa Tiwi, S.IP	Pustakawan
2	Evi Sovia Rita, A.Md	Pustakawan
3	Pri Utami, S.IP	Pustakawan
4	Yun Fitra Ayu, A.Md	Pustakawan

Sumber: pustakawan perpustakaan (ibu Yun Fitra Ayu, A.Md)

Berdasarkan penjelasan yang sudah dijelaskan sebelumnya, bahwa ada banyak kemungkinan buruk yang terjadi dalam penggunaan sistem manual. Untuk itu peneliti ingin mencari tahu bagaimana efektivitas sistem pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok. Karena sistem pelayanan sirkulasi itu sangat penting, maka efektivitas sistem pelayanannya harus diperhatikan dengan baik. Melihat pentingnya pelayanan sirkulasi di perpustakaan, maka penulis tertarik untuk mengkaji dan menganalisis bagaimana efektivitas sistem pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok. Dengan demikian peneliti melakukan penelitian dengan mengambil judul “tentang Efektivitas sistem Pelayanan Sirkulasi terhadap Minat Kunjungi Perpustakaan Umum Kabupaten Solok”.

## 2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, teknik wawancara, dan teknik dokumentasi. Sumber data dalam penelitian ini ialah sumber data primer yang didapatkan dari wawancara dengan pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok, selain itu juga menggunakan sumber data sekunder yang didapat dari dokumen pendukung data primer seperti buku, katalog di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok. Setelah data dikumpulkan maka langkah selanjutnya ialah melakukan analisis data tersebut dengan menggunakan reduksi data, menyajikan serta mengkalsifikasi data-data tersebut, setelah itu mendeskripsikan data-data agar mendapatkan makna yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Data yang telah selesai dianalisis di hubungkan dengan teori yang sesuai dengan topik permasalahan yang di teliti. Langkah selanjutnya memastikan keabsahan dari data yang di dapat menggunakan proses triangulasi. Menurut Sugiyono (2013) triangulasi data merupakan teknik pengumpulan data-data serta sumber yang telah ada dan teknik memeriksa keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Ada berbagai jenis triangulasi data antara lain triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu. Selanjutnya mengecek sumber-sumber data yang sesuai teori yang terkait dengan penelitian ini. Kegiatan ini dilakukan sampai benar-benar valid hingga mendapatkan hasil yang maksimal. Terakhir di ambil kesimpulan setelah dipastikan sumber data dan di uji keabsahannya dengan teori dan tidak ada lagi kesalahan.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Efektivitas Sistem Layanan Sirkulasi terhadap Minat kunjung

Efektivitas adalah sesuatu yang menunjukkan taraf tercapainya suatu tujuan. Suatu usaha dapat dikatakan efektif apabila usaha itu mencapai tujuan secara ideal. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai atau tidaknya sasaran yang telah ditentukan. Hasil yang mendekati sasaran berarti tinggi tingkat efektivitasnya. Sebaliknya, hasil yang jauh dari sasaran maka kurang efektivitasnya (Asiah, 2016). Ravianto, pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan, sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai yang diharapkan (Hamid, 2019).

Suatu layanan biasanya selalu dinilai dengan tingkat efektivitas. Efektivitas dapat didefinisikan sebagai salah satu kegiatan yang dilaksanakan secara optimal dan dapat dicapai melalui rencana yang telah ditetapkan. Pada lembaga perpustakaan keefektivitasan sebuah layanan juga sangat berpengaruh terhadap perkembangan dan minat kunjung pemustaka. Efektivitas layanan yang dimaksud dalam konteks ini

adalah efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung.

Berikut ini adalah data observasi dan wawancara dengan informasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok untuk mendapatkan data dari responden tersebut peneliti menggunakan metode wawancara dengan kepala perpustakaan dan pustakawan di perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informasi pertama mengatakan bahwa efektivitas pelayanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut (Ibu Pri Utami, S. IP) menyatakan bahwa layanan sirkulasi di perpustakaan kurang efektif, karena layanan sirkulasi di perpustakaan masih menggunakan sistem manual dimana proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka pustakawan harus mencatat dengan tangan semua bibliografi tentang buku ke dalam buku peminjaman. Sedangkan informasi kedua (Ibu Yun Fitra Ayu A. Md) mengatakan bahwa Efektivitas layanan sirkulasi di perpustakaan ini masih manual, sebelumnya perpustakaan menggunakan INLISlite namun terkendala dengan sofwnya rusak, jadi proses layanan sirkulasi di perpustakaan selama 2 tahun ini kembali lagi ke sistem manual mulai dari proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, dan untuk mencetak kartu anggota juga tidak bisa. Untuk mengatasi kurangnya minat kunjung perpustakaan berusaha memperbaiki fasilitas, sarana prasarana dan menambah SDM pada perpustakaan



*Buku Peminjaman*  
Sumber: Dokumen Pribadi

Hasil observasi peneliti bahwa kegiatan yang dilakukan Perpustakaan Umum Kabupaten Solok terhadap Efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung kurang efektif karena karena layanan sirkulasi di perpustakaan masih menggunakan sistem manual dimana proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka pustakawan harus mencatat dengan tangan semua inventaris buku ke dalam buku peminjaman. sehingga proses tersebut membutuhkan waktu yang lama. Sehingga jumlah minat kunjung dari 2 tahun sebelumnya ke tahun sekarang berkurang, untuk mengatasi kurangnya minat kunjung perpustakaan berusaha memperbaiki fasilitas, sarana prasarana dan menambah SDM pada perpustakaan agar pemustaka merasa nyaman untuk meminjam dan mengembalikan koleksi perpustakaan.

Peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas layanan sirkulasi pada minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok kurang Efektif karena layanan sirkulasi di perpustakaan masih menggunakan sistem manual dimana proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka pustakawan harus mencatat dengan tangan semua inventaris tentang buku ke dalam buku peminjaman. sehingga proses tersebut membutuhkan waktu yang lama.

Adapun ukuran- ukuran yang menjadi kriteria kinerja pelayanan. Sepertihalnya yang dikemukakan oleh Prastowo (2012) bahwa kriteria kinerja pelayanan yaitu sebagai berikut:

#### a. Kesederhanaan

Kesederhanaan, yaitu bahwa tata cara pelayanan dapat diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informasi mengatakan bahwa layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok ini memang masih sangat sederhana sekali dan sangat tertinggal karena belum menggunakan sistem otomasi dalam memberikan pelayanan, hal tersebut membuat pemustaka harus menunggu lebih lama dalam mendapatkan pelayanan.



*Meja Layanan Sirkulasi*  
Sumber: Dokumen pribadi

Hasil observasi peneliti bahwa kesederhanaan layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok ini memang masih sangat sederhana sekali dan sangat tertinggal karena belum menggunakan sistem otomasi dalam memberikan pelayanan, hal tersebut membuat pemustaka harus menunggu lebih lama dalam mendapatkan pelayanan.

Dari kriteria kerja kesederhanaan layanan sirkulasi pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti masih sangat sederhana karena mereka masih menggunakan sistem manual, dan sofeware perpustakaan tersebut rusak sehingga pelayanan pada perpustakaan masih sederhana.

#### b. Tanggung Jawab

Tanggung jawab dari para petugas pelayanan, yang meliputi pelayanan sesuai dengan urutan waktunya, menghubungi secepatnya apabila terjadi sesuatu yang perlu segeradiberitahukan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi bahwa Petugas layanan sirkulasi Sudah

cukup baik dan bertanggung jawab dalam melakukan tugas.

Hasil observasi bahwa tanggung jawab dari pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok Sudah cukup baik Dan bertanggung jawab dalam melakukan tugas.

Dari kegiatan kriteria kerja berdasarkan tanggung jawab yang dimiliki pustakawan pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti cukup baik dalam melakukan tugas.

#### c. Kecakapan Para Petugas Layanan

Kecakapan para petugas pelayanan, bahwa para petugas pelayanan menguasai keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi pertama bahwa kecakapan cukup baik, sopan dan ramah ketika berinteraksi dengan pemustaka. Selanjutnya informasi kedua menyatakan bahwa kecakapan yang dimiliki pustakawan cukup baik dan ramah.

Hasil observasi bahwa kecakapan keterampilan yang dimiliki seorang pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok cukup baik, sopan dan ramah ketika berinteraksi dengan pemustaka.

Dari kriteria kerja berdasarkan kecakapan dan keterampilan pustakawan yang bertugas pada perpustakaan umum kabupaten solok menurut peneliti cukup baik dan sopan ketika berinteraksi dengan pemustaka.

#### d. Pendekatan para Pustakawan dengan Pemustaka

Petugas pelayanan harus mudah dihubungi oleh pelanggan, tidak hanya dengan pertemuan secara langsung, tetapi juga melalui telepon atau internet. Oleh karena itu, lokasi dari fasilitas dan operasi pelayanan juga harus diperhatikan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi pertama bahwa pendekatan pustakawan tersebut sangat baik, karena setiap pemustaka yang berkunjung selalu memperhatikan dan di tanya tentang apa informasi yang dibutuhkan. Selanjutnya informasi kedua menyampaikan bahwa pendekatan pustakawan tersebut sangat baik

Hasil observasi Pendekatan para pustakawan dengan pemustaka dari pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok tersebut sangat baik, karena setiap pemustaka yang berkunjung selalu memperhatikan dan di tanya tentang apa informasi yang dibutuhkan.

Dari kriteria kerja pada pendekatan para pustakawan dengan pemustaka dari pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti tersebut sangat baik karena memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

#### e. Keramahan

Keramahan, meliputi kesabaran, perhatian, dan persahabatan dalam kontak antara petugas pelayanan dan pelanggan. Keramahan hanya diperlukan jika pelanggan termasuk dalam konsumen konkret.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi bahwa Keramahan para pustakawan cukup ramah dalam melayani para pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

Hasil Observasi keramahan para pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok cukup ramah dalam melayani para pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Dari kriteria kerja pada keramahan para pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti cukup ramah dalam melayani para pemustaka.

Dari kriteria kerja pada keramahan para pustakawan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti cukup ramah dalam melayani para pemustaka

f. Komunikasi antara Pustakawan dengan Pemustaka

Komunikasi antara petugas dan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti pemustaka cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi bahwa Komunikasi petugas dengan pemustaka cukup baik dan respon petugas terhadap pemustaka cukup baik. Selanjutnya informasi kedua menyampaikan bahwa Komunikasi pustakawan sangat baik dan sopan.

Hasil observasi bahwa komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada perpustakaan umum Kabupaten Solok pemustaka cukup baik Dan respon petugas terhadap pemustaka cukup baik.

Dari kriteria kerja pada komunikasi pustakawan dengan pemustaka pada perpustakaan umum Kabupaten Solok menurut peneliti pemustaka cukup baik.

#### g. Kredibilitas

Kredibilitas, meliputi adanya saling percaya antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi pertama bahwa pustakawan memiliki kualitas yang bagus. Karena petugas dan pelayanan pada perpustakaan sudah memenuhi standar, dan pelayanan yang di terapkan dan memiliki kinerja yang baik. Selanjutnya informasi kedua menyampaikan bahwa pustakawan memiliki kualitas yang bagus

Hasil observasi kredibilitas dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap kepercayaan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok Pustakawan memiliki kualitas yang bagus. Karena petugas dan pelayanan pada perpustakaan sudah memenuhi standar.

Dari kriteria kerja pada kredibilitas dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap kepercayaan pemustaka pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti bahwa Pustakawan memiliki kualitas yang bagus.

#### h. Kenyamanan dan Prasarana

Kenyamanan, yaitu memberikan rasa aman dan bebas kepada pelanggan dari adanya bahaya, resiko dan keragu-raguan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi sarana dan prasarana kurang memadai, karena buku koleksi masih kurang, masih banyak koleksi yang lama masih di pajang, dan fasilitas masih kurang memadai. Contohnya AC yang sudah tidak berfungsi lagi tidak di perbaiki, hal tersebut membuat pemustaka kurang nyaman berada di perpustakaan

Hasil observasi kenyamanan dan prasarana pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok sarana dan prasarana kurang memadai, karena buku koleksi masih kurang, masih banyak koleksi yang lama masih di pajang, dan fasilitas masih kurang memadai.

Dari kriteria diatas dapat peneliti simpulkan bahwa kenyamanan dan prasarana pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok kurang memadai karena buku koleksi masih kurang, masih banyak koleksi yang lama dipajang dan fasilitas masih kurang memadai.

#### i. Mengerti Harapan Pelanggan

Mengerti apa yang diharapkan pelanggan. di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok cukup mengerti. Karena setiap pemustaka yang berkunjung pasti menginginkan sebuah informasi.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi bahwa mengerti harapan pelanggan, cukup mengerti. Karena setiap pemustaka yang berkunjung pasti menginginkan sebuah informasi

Hasil observasi bahwa efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kabupaten Solok kurang efisien, karena pustakawan lama dalam memberikan pelayanan, contohnya dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Lebih dialihkan ke digital supaya memudahkan pekerjaan pustakawan

Dari kriteria kerja pustakawan yang bertugas pada di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut bahwa cukup mengerti. Karena setiap pemustaka yang berkunjung pasti menginginkan sebuah informasi.

#### j. Efisiensi

Efisien yaitu bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informasi bahwa efisiensi pelayanan sirkulasi yang diberikan kurang efisien, karena pustakawan lama dalam memberikan pelayanan

Hasil observasi bahwa efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Umum Kabupaten Solok kurang efisien, karena pustakawan lama dalam memberikan pelayanan. Sebaik lebih dialihkan ke digital supaya memudahkan pekerjaan pustakawan.

## 2. Kendala yang dihadapi dalam efektivitas Layanan Sirkulasi terhadap Minat Kunjung

Terdapat kendala yang dihadapi dalam efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung ke Perpustakaan Umum Kabupaten Solok seperti

#### a. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai agar tujuan dan fungsi perpustakaan dapat terpenuhi. Sebagai sarana prasarana yang paling utama adalah ruangan yang sesuai dengan kenyamanan pemustaka. Sarana yang memadai dapat mendukung seluruh kegiatan perpustakaan sehingga pemustaka merasa nyaman berada di perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa sarana dan prasarana masih kekurangan dalam menunjang usaha peningkatan atau pengembangan perpustakaan selain itu perpustakaan masih dalam satu lantai yang terdiri dari ruangan sirkulasi, ruang referensi, pengolahan, dan ruang baca. Dan Ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang di Perpustakaan seperti rak buku, meja, kursi dan komputer dan Sebaiknya perpustakaan memperbaiki fasilitas perpustakaan yang rusak dan memperbaiki kembali sistem Otomasi yang telah rusak juga sehingga pemustaka merasa nyaman saat melakukan layanan sirkulasi.



*Sarana dan Prasarana  
Sumber: Dokumen Pribadi*

Hasil observasi bahwa kegiatan sarana dan prasarana yang dimiliki Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti bahwa masih kekurangan dalam menunjang usaha peningkatan atau pengembangan perpustakaan selain itu perpustakaan masih dalam satu lantai yang terdiri dari ruangan sirkulasi, ruang referensi, pengolahan, dan ruang baca. Dan ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang di Perpustakaan seperti rak buku, meja, kursidan komputer. Sebaiknya perpustakaan memperbaiki fasilitas perpustakaan yang rusak seperti AC dan memperbaiki kembali sistem Otomasi yang telah rusak juga sehingga pemustaka merasa nyaman saat melakukan layanan sirkulasi.

Menurut peneliti bahwa, sarana dan prasarana yang dimiliki Perpustakaan Umum Kabupaten Solok masih kekurangan dalam menunjang usaha peningkatan atau pengembangan perpustakaan selain itu perpustakaan masih dalam satu lantai yang terdiri dari ruangan sirkulasi, ruang referensi, pengolahan, dan ruang baca. Dan Ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang di Perpustakaan seperti rak buku, meja, kursi dan komputer. Sebaiknya perpustakaan



memperbaiki fasilitas perpustakaan yang rusak dan memperbaiki kembali sistem Otomasi yang telah rusak juga sehingga pemustaka merasa nyaman saat melakukan layanan sirkulasi.

#### b. Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan pengguna akan informasi koleksi yang dibutuhkan oleh setiap perpustakaan tidaklah sama, hal ini tergantung pada jenis dan tujuan perpustakaan yang bersangkutan.

Hasil observasi Pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok memiliki koleksi yang cukup. Koleksi tersebut berupa tercetak dan non cetak. Bahan koleksi di perpustakaan tersebut disediakan untuk kepentingan masyarakat umum tanpa memandang usia. Maka dari itu sebagai pemustaka harus bijak dalam memilih koleksi sesuai dengan kebutuhan informasi yang di sediakan oleh perpustakaan. Karena bahan koleksi yang di sediakan pada perpustakaan banyak yang memiliki informasi yang sama.



*Koleksi Perpustakaan  
Sumber: Dokumen Pribadi*

Menurut peneliti bahwa kegiatan koleksi pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti bahwa memiliki koleksi yang cukup. Koleksi tersebut berupa tercetak dan non cetak. Bahan koleksi di perpustakaan tersebut disediakan untuk kepentingan masyarakat umum tanpa memandang usia.

#### c. Kurangnya tenaga SDM

SDM adalah perencanaan suatu sistem formal di sebuah organisasi untuk menjamin pemanfaatan kemampuan staf secara efektif dan efisien demi tercapainya tujuan organisasi. sumber daya manusia adalah suatu proses menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan, pegawai, atau tenaga kerja untuk dapat menunjang aktifitas organisasi atau perusahaan demi mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Hasil observasi bahwa Perpustakaan Umum Kabupaten Solok ini memiliki keterbatasan tenaga SDM sehingga perpustakaan hanya bisa menerapkan beberapa pekerjaan saja, dan perpustakaan jugatidak bisa melayani sepenuhnya kebutuhan yang dibutuhkan pemustaka yang berkunjung.

Menurut peneliti bahwa SDM yang dimiliki pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti bahwa memiliki keterbatasan tenaga SDM sehingga dan perpustakaan tidak bisa melayani sepenuhnya

kebutuhan yang dibutuhkan pemustaka yang berkunjung.

#### d. Dana Atau Anggaran

Anggaran adalah unsur utama. untuk menjalankan perpustakaan tanpa, anggaran perpustakaan tidak mungkin dapat dikelola dan dioperasikan dengan sempurna, meskipun sistemnya. bagus dan. Pustakawannya

Hasil Observasi bahwa Perpustakaan Umum Kabupaten Solok ini memiliki dan perpustakaan masih kurang dalam melengkapi fasilitas sarana dan prasarana ,ada juga sumbangan dari berupa pemberian 15 TIK dan layar infokus dari Perpustakaan Nasional jakartadan penambahan koleksi buku hanyadari pemustaka dan pustakawa.

Menurut peneliti bahwa dana perpustakaan masih kurang dalam melengkapi fasilitas sarana dan prasarana ,ada juga sumbangan dari berupa pemberian 15 TIK dan layar infokus dari Perpustakaan Nasional jakarta dan penambahan koleksi buku hanya dari pemustaka dan pustakawa.

### 3. Upaya dalam Meningkatkan Efektivitas Layanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjung

Kendala yang dihadapi di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok sudah berusaha melakukan berbagai cara untuk meningkatkan minat kunjung masyarakat. Pihak perpustakaan sudah melakukan beberapa kegiatan untuk tercapainya visi dan misi perpustakaan, seperti

#### a. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara bahwa mengenai sarana dan prasarana hendaknya pihak perpustakaan segera memenuhi dan melengkapi apa saja yang dibutuhkan perpustakaan, dalam layanan Kami menyediakan fasilitas untuk mendukung pelaksanaan layanan sirkulasi di perpustakaan. Misalnya, tempat penyimpanan buku, yang terpenting dalam fasilitas layanan sirkulasi itu harus adanya meja, kursi, rak buku, alat elektronik berupa komputer, sehingga mempermudah pengelolaan dan pelayanan perpustakaan

Hasil observasi bahwa kegiatan penambahan pensaranaan dan prasarana di perpustakaan umum kabupaten solok bahwa Keberadaan sarana dan prasarana perpustakaan sangatlah penting, Fasilitas dalam hal layanan sirkulasi seperti meja, kursi, rak buku, alat elektronik berupa komputer. Akan tetapi perlu adanya penambahan seperti rak buku yang masih belum memadai sehingga membuat sebagian koleksi tertata tidak rapi karena sarana dan prasarana merupakan segala yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran layanan perpustakaan.

Menurut peneliti bahwa dalam sarana dan prasarana yang mendukung layanan sudah memadai seperti meja, kursi, rak buku, alat elektronik berupa komputer, sehingga mempermudah pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

#### b. Penambahan Koleksi

Berdasarkan wawancara penambahan koleksi, kami berharap agar bisa memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan pemustaka seperti buku mata pelajaran untuk anak sekolah, buku referensi, Novel, Al-qur'an, kamus, dan buku-buku untuk masyarakat umum dan sesuai dengan dana perpustakaan

Hasil observasi penambahan koleksi perpustakaan dalam peningkatan minat kunjung peserta Perpustakaan Umum Kabupaten Solok sudah dilakukan sesuai perencanaan yang telah disusun. Dalam menyusun kebutuhan koleksi perpustakaan akan didahului buku-buku seperti buku-buku fiksi, kamus, Al-qur'an, novel dan buku masyarakat belum begitu memadai. Dalam pengadaan koleksi akan disesuaikan dengan dana/anggaran yang dimiliki.

Menurut peneliti bahwa pada perpustakaan umum kabupaten solok melakukan kegiatan penambahan koleksi berdasarkan koleksi yang dibutuhkan pemustaka.

#### c. Penambahan SDM

Berdasarkan wawancara bahwa perpustakaan menambah lagi pustakawan yang yang terampil, terdidik, dan sering ikut pelatihan mengenai perpustakaan bisa kita lihat bahwa SDM masih kurang pada perpustakaan, Walaupun kurang SDM di perpustakaan ini kami tetap bekerja semaksimal mungkin. Kita sebagai pustakawan punya tanggung jawab terhadap perpustakaan, kalau untuk pekerjaan yang banyak kami minta bantuan juga sama pegawai-pegawai yang lain walaupun mereka tidak sepenuhnya tau tentang perpustakaan tapi karena saling bantu bisa menyelesaikan dan membantu mengelola ruangan ini, untuk itu memang sangat di perlukannya tambahan SDM yang latarbelakang pendidikannya ilmu perpustakaan.

Hasil Observasi bahwa kegiatan penambahan SDM pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok inisebaiknya perpustakaan menambah pustakawan yang yang terampil, terdidik, dan sering ikut pelatihan perpustakaan sehingga efektifitas layanan sirkulasi terjalan efektif, dalam kekurangan tenaga pustakawan meraka bekerjasama dengan pengelola walaupun bukan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.

Menurut peneliti bahwa untuk mengatasi kekurangan tenaga pustakawan, pustakawan bekerjasama dengan pengelola walaupun bukan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan dan pihak pustakawan juga mengajukan permohonan agar ditambah tenaga pengelola yang ahli ilmu perpustakaan supaya terciptanya layanan perpustakaan yang prima dan menjadikan perpustakaan yang berkualitas.

#### d. Menerapkan Sitem Otomasi

Otomasi adalah Otomasi adalah penerapan teknologi informasi untuk kepentingan perpustakaan serta konsep proses atau hasil membuat mesin swatindak atau swakendali dengan menghilangkan campuran tangan manusia dalam proses tersebut.

Berdasarkan wawancara agar perpustakaan bisa memperbaiki lagi sistem otomasi yang ada di perpustakaan, karena dalam sitem otomasi akan mempermudah dalam mengontrol di bagian layanan sirkulasi dan mempermudah dalam prosedur administrasi layanan

Hasil observasi penerapan sistem otomasi pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok akan mempermudah dalam mengontrol di bagian layanan sirkulasi dan mempermudah dalam prosedur administrasi layanan sehingga proses dalam perpinjaman dan pengembalian bahan perpustakaan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

Dari kegiatan menerapkan sistem otomasi pada Perpustakaan Umum Kabupaten Solok menurut peneliti bahwa perpustakaan agar dapat menerapkan sistem otomasi pada layanan sirkulasi bertujuan untuk mempermudah segala administrasi layanan.

### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan, diperoleh kesimpulan bahwa kegiatan pelayanan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok terutama dibagian kegiatan pelayanan sirkulasinya terlihat berjalan efektif.

1. Efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan di Perpustakaan Umum Kabupaten Solokkurang efektif karena layanan sirkulasi di perpustakaan masih menggunakan sistem manual dimana proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka pustakawan harus mencatat dengan tangan semua bibliografi tentang buku ke dalam buku peminjaman tanpa bantuan alat elektronik. Sehingga proses tersebut membutuhkan waktu yang lama. untuk mengatasi kurangnya minat kunjung perpustakaan berusaha memperbaiki fasilitas, kolek dan menambah SDM pada perpustakaan. Pelayanan perpustakaan dapat dikatakan lebih efektif dan berkualitas dengan memperhatikan ukuran-ukuran yang menjadi kraterial kinerja pelayanan. Kriteria-kriteria tersebut adalah berikut:

- a. Kesederhanaan layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok ini memang masih sangat sederhana sekali dan sangat tertinggal karena belum menggunakan sistem otomasi dalam memberikan pelayanan.
- b. Tanggung Jawab pelayanan sirkulasi Sudah cukup baik dan bertanggung jawab dalam melakukan tugas.
- c. Kecekapan para petugas layanan di Perpustakaan Umum Kabupaten solok cukup baik, sopan dan ramah ketika berinteraksi dengan pemustaka.
- d. Pendekatan para pustakawan dengan Pemustakasangat baik, karena setiap pemustaka yang berkunjung selalu memperhatikan dan di tanya tentang apa informasi yang dibutuhkan.



- e. Keramahan para pustakawan cukup ramah dalam melayani para pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.
  - f. Komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka cukup baik dan respon petugas terhadap pemustaka cukup baik.
  - g. Kredibilitas dari pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap kepercayaan pemustaka memiliki kualitas yang bagus.
  - h. Kenyamanan dan prasarana kurang memadai, karena buku koleksi masih kurang, masih banyak koleksi yang lama masih di pajang, dan fasilitas masih kurang memadai.
  - i. Mengerti harapan pelanggan cukup mengerti.
  - j. Efisiensi pelayanan yang diberikan oleh pustakawan terhadap pemustaka kurang efisien, karena pustakawan lama dalam memberikan pelayanan.
2. Kendala-kendala yang di hadapi pustakawan dalam efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok yaitu, kurang sarana dan prasarana, kurang koleksi perpustakaan, kurangnya tenaga SDM dan kurangnya dana atau anggaran untuk perpustakaan.
  3. Dalam menghadapi kendala-kendala yang di hadapi pustakawan dalam efektivitas layanan sirkulasi terhadap minat kunjung di Perpustakaan Umum Kabupaten Solok ada juga upaya untuk mengatasi kendala tersebut yaitu: menambah sarana dan prasarana, penambahan koleksi, penambahan SDM, menerapkan sistem otomatisasi.
- SARAN**
- Adapun saran-saran yang peneliti kemukakan untuk dapat dijadikan bahan masukan atau pertimbangan dalam pelaksanaan dan penerapan layanan sirkulasi Perpustakaan Umum Kabupaten Solok yaitu sebagai berikut :
1. Dalam melaksanakan kegiatan layanan sirkulasi sebaiknya perpustakaan umum Kabupaten Solok menerapkan sistem otomatisasi perpustakaan agar kegiatan layanan sirkulasi berjalan dengan efektif.
  2. Perpustakaan sebaiknya menambahkan tenaga pustakawan yang profesional khususnya dalam kegiatan layanan sirkulasi.
  3. Perpustakaan sebaiknya menambahkan koleksi agar kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi.
  4. Perpustakaan perlu menambahkan sarana dan prasarana pada perpustakaan untuk meningkatkan minat kunjung.

### Referensi

- [1] Asiah, S. (2016). *Efektivitas Kinerja Guru. TADBIR: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(2), 1-11. Diakses dari <https://journal.iaingorontalo.ac.id/index.php/tjmpi/article/view/435>
- [2] Cholilah, Y. (2013). Studi tentang efektivitas sistem pelayanan sirkulasi perpustakaan di kantor perpustakaan dan arsip kota Mojokerto. Jurnal penelitian, Surabaya: Universitas Negeri Surabaya. Diakse dari <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/jpap/article/view/3741>
- [3] Departemen Agama, Al-Quran dan Tarjamah. (2018). Solo: Ma'sun.
- [4] Hamid, H. (2019). *Efektivitas layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Negeri Makassar (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Diakses dari http://repository.uin-alauddin.ac.id/16079/*
- [5] Pambudi, F., & Arifin, Z. (2018). *Pengaruh Layanan Sirkulasi Terhadap Minat Kunjng Pemustaka Pada Dinas Perpustakaan Kota Pontianak. Jurnal Pendidikan dan Pembelajaran Khatulistiwa*, 7(9). Diakses dari <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpdpb/article/view/28305>
- [6] Prabowo, A., & Heriyanto, H. (2013). Analisis pemanfaatan buku elektronik (e-book) oleh pemustaka di perpustakaan SMA Negeri 1 Semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(2), 152-161. Diakses dari <http://repository.uinjambi.ac.id/933/>
- [7] Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [8] Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan F&D*. Bandung: Alfabet.
- [9] Undang-Undang. (2009). *Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 6 tentang Perpustakaan*. Jakarta: CV. Tamita Utami.