

ANALISIS LAYANAN SIRKULASI PADA DINAS PERPUSTAKAAN KOTA BINJAI (DITINJAU DARI ASPEK PENGGUNA)

Umi Haniati¹, Wira Puji Hendarwati²

^{1,2}Program Studi Ilmu Perpustakaan - Universitas Sari Mutiara
umihanati@sari-mutiara.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana layanan sirkulasi dan layanan referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan metode penentuan sampel *Accidental Sampling*, populasi dari penelitian ini adalah anggota perpustakaan aktif berjumlah 106 orang dan sampel yang diambil 52 orang berdasarkan rumus slovin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai (ditinjau dari aspek pengguna) secara umum sudah baik, namun masih perlu adanya perbaikan dalam hal penyediaan koleksi yang *up to date*, kesesuaian koleksi dengan kebutuhan pemustaka, transaksi peminjaman, dan jumlah buku yang dapat dipinjam. Untuk mewujudkan layanan yang terbaik kepada masyarakat, Dinas Perpustakaan Kota Binjai disarankan untuk lebih meningkatkan kualitas dan kuantitas baik petugas maupun koleksi serta menambah fasilitas pendukung jasa layanan perpustakaan sehingga menarik minat pemustaka untuk datang ke perpustakaan.

Kata kunci : Layanan Sirkulasi, Layanan Referensi

Abstract

This research was conducted at Binjai City Library Service in order to know how the circulation service and reference service at Binjai City Library Service. The method used in this research is descriptive method with sampling method Accidental Sampling, the population of this study is a member of the active library amounted to 106 people and samples taken 52 people based on the formula slovin. The results showed that the analysis of circulation services at the Binjai City Library Service (viewed from the user aspect) is generally good, but there is still a need for improvement in the provision of up to date collections, the suitability of the collection to the needs of the user, the lending transactions, and the number of books can be borrowed. To realize the best service to the community, Binjai City Library Service is suggested to further improve the quality and quantity of both officers and collections as well as add supporting facilities library services so as to attract the interest of the librarian to come to the library.

Keywords: Circulation Service, Reference Service

PENDAHULUAN

Perpustakaan umum banyak mendapat perhatian khusus dalam segala hal, baik secara fisik maupun non fisik yang tersedia didalamnya. Hal ini sangat berpengaruh karena pengguna perpustakaan umum sangat banyak dikunjungi oleh pengguna anak-anak, remaja, dewasa dan orangtua. Perpustakaan umum memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan karena layanan sangat berpengaruh terhadap pengguna. Perpustakaan umum harus menyediakan layanan yang dapat menunjang kualitas untuk meningkatkan kunjungan masyarakat. Perpustakaan umum harus memberikan layanan yang terbaik pada pengguna saat berada diperpustakaan agar pengguna betah dan rutin dalam mengunjunginya.

Perpustakaan umum merupakan lembaga yang menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam UU no 43 tahun 2007 pasal 1 ayat 6 menyatakan “ Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.”

Penulis tertarik menganalisis tentang layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai, sebagai perpustakaan umum yang memiliki luas bangunan perpustakaan sebesar 400m yang didalamnya terdapat ruang baca dengan 35 rak buku, 6 meja dan 12 kursi. Dinas Perpustakaan Kota Binjai memiliki koleksi sebanyak 8.104 judul dan 16.452 eksemplar. Anggota perpustakaan dapat meminjam buku sebanyak 2 buah buku yang mana lama peminjamannya 1 minggu serta perpanjangan waktu peminjaman selama 1 minggu. Proses peminjaman buku di perpustakaan masih manual. Dinas Perpustakaan Kota Binjai memiliki Sistem pengamanan (CCTV) pada ruang koleksi. Staf pengelola perpustakaan berjumlah 19 orang dan 2 orang dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dan juga populasi pemustaka yang aktif menggunakan perpustakaan berjumlah 106 orang pada tahun 2016 serta penulis menentukan ukuran sampel dari populasi dengan menggunakan rumus Slovin, berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini adalah 52 orang

HASIL

Hasil penelitian dan pengelolaan data tentang Analisis Layanan Sirkulasi dan Layanan Referensi Pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai (Ditinjau dari Aspek Pengguna), diuraikan dalam dua indikator, yaitu layanan sirkulasi dan layanan referensi yang dipaparkan dalam bentuk tabulasi dan dilengkapi dengan pembahasan berdasarkan hasil analisis data.

Tabel 4.1. Persyaratan Menjadi Anggota Perpustakaan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
1	Apakah persyaratan menjadi anggota pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sulit?	Sangat sulit	9	17
		Sulit	2	3
		Kurang sulit	10	18
		Tidak sulit	23	44
		Sangat tidak sulit	8	15
Jumlah			52	100

Tabel 4.2. Peminjaman Buku Secara Manual

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
2.	Apakah proses peminjaman buku secara manual tidak menghambat masyarakat untuk tetap meminjam buku?	Sangat menghambat	30	58
		Menghambat	12	23
		Kurang menghambat	3	6
		Tidak menghambat	3	6
		Sangat tidak menghambat	4	7
Jumlah			52	100

Tabel 4.3. Temu Balik Informasi Secara Manual

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
3	Apakah proses dalam temu balik informasi yang secara manual (menggunakan katalog kartu menghambat saudara/i dalam pencarian buku pada rak buku?	Sangat menghambat	27	52
		Menghambat	9	17
		Kurang menghambat	3	6
		Tidak menghambat	6	12
		Sangat tidak menghambat	7	13
Jumlah			52	100

Tabel 4.4. Pencatatan Transaksi Peminjaman dan Pengembalian Buku

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
4	Apakah petugas perpustakaan mencatat dengan akurat setiap transaksi peminjaman/pengembalian buku ?	Sangat akurat	10	19
		Akurat	10	19
		Kurang akurat	1	2
		Tidak akurat	16	31
		Sangat tidak akurat	15	29
Jumlah			52	100

Tabel 4.5. Maksimal Peminjaman Buku dalam Satu Kali Peminjaman

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
5	Apakah jumlah maksimal buku yang dapat dipinjam dalam satu kali peminjaman (2 buku) sudah memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan?	Sangat memenuhi	13	25
		Memenuhi	17	33
		Kurang memenuhi	13	25
		Tidak memenuhi	5	9
		Sangat tidak memenuhi	4	8
Jumlah			52	100

Tabel 4.6. Batas Waktu Peminjaman Buku Dalam Satu Minggu

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
6	Apakah lama batas peminjaman buku dalam satu kali peminjaman (1 minggu) sudah memenuhi kebutuhan Saudara/i?	Sangat Memenuhi	13	25
		Memenuhi	18	35
		Kurang Memenuhi	11	21
		Tidak Memenuhi	7	13
		Sangat tidak memenuhi	3	6
Jumlah			52	100

Tabel 4.7. Batas Waktu Perpanjangan Buku dalam Satu Kali Peminjaman

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
7	Apakah lama batas perpanjangan buku dalam satu kali peminjaman (1 minggu) sudah memenuhi kebutuhan Saudara/i?	Sangat Memenuhi	13	25
		Memenuhi	17	33
		Kurang Memenuhi	10	19
		Tidak Memenuhi	8	15
		Sangat tidak memenuhi	4	8
Jumlah			52	100

Tabel 4.8. Sistem Layanan Perpustakaan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
8	Dinas Perpustakaan Kota Binjai menggunakan sistem layanan terbuka (pengguna perpustakaan dapat mengambil buku langsung ke rak buku), apakah layanan ini memudahkan saudara/i menggunakan buku?	Sangat memudahkan	37	71
		Memudahkan	15	29
		Kurang memudahkan	0	0
		Tidak memudahkan	0	0
		Sangat tidak memudahkan	0	0
Jumlah			52	100

Tabel 4.9. Fasilitas Layanan Sirkulasi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
9	Menurut saudara/i, apakah fasilitas layanan sirkulasi sudah memadai?	Sangat memadai	6	11
		Memadai	10	18
		Kurang memadai	10	18
		Tidak memadai	15	28
		Sangat tidak memadai	14	25
Jumlah			52	100

Tabel 4.10. Proses Penagihan Koleksi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
10.	Menurut saudara/i, apakah proses penagihan koleksi sudah sesuai dengan prosedur?	Sangat sesuai	18	34
		Sesuai	29	56
		Kurang sesuai	5	10
		Tidak sesuai	0	0
		Sangat tidak sesuai	0	0
Jumlah			52	100

Tabel 4.11. Sanksi Keterlambatan Pengembalian Buku

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
11	Apakah sanksi yang diberikan oleh Dinas Perpustakaan Kota Binjai sudah sesuai?	Sangat sesuai	27	52
		Sesuai	23	44
		Kurang sesuai	2	4
		Tidak sesuai	0	0
		Sangat tidak sesuai	0	0
Jumlah			52	100

Tabel 4.12. Sikap dan Prilaku Petugas Layanan Sirkulasi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
12	Apakah sikap dan prilaku petugas layanan sirkulasi memuaskan saudara/i?	Sangat memuaskan	20	39
		Memuaskan	23	45
		Kurang memuaskan	5	10
		Tidak memuaskan	2	4
		Sangat tidak memuaskan	1	2
Jumlah			52	100

Tabel 4.13. Kebutuhan Informasi dan Ilmu Pengetahuan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
13	Apakah kebutuhan Saudara/i akan informasi dan ilmu pengetahuan pada layanan referensi sudah terpenuhi ?	Sangat Terpenuhi	7	13
		Terpenuhi	10	19
		Kurang Terpenuhi	6	12
		Tidak Terpenuhi	16	31
		Sangat tidak terpenuhi	13	25
Jumlah			52	100

Tabel 4.14. Kesesuaian Jenis Koleksi Referensi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
14	Apakah jenis koleksi referensi yang disediakan oleh perpustakaan sudah sesuai dengan kebutuhan saudara/i ?	Sangat Sesuai	5	10
		Sesuai	10	19
		Kurang Sesuai	8	15
		Tidak Sesuai	17	33
		Sangat tidak sesuai	12	23
Jumlah			52	100

Tabel 4.15. Variasi Koleksi Referensi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
15	Apakah menurut anda koleksi referensi sudah bervariasi ?	Sangat Bervariasi	7	14
		Bervariasi	12	23
		Kurang Bervariasi	8	16
		Tidak Bervariasi	15	28
		Sangat tidak bervariasi	10	19
Jumlah			52	100

Tabel 4.16. Jenis Koleksi Referensi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
16	Jenis koleksi referensi apa saja yang pernah saudara/i gunakan pada layanan referensi?	Ensiklopedia	10	19
		Kamus	21	40
		Majalah Indeks	7	14
		Terbitan Pemerintah	5	10
		Sumber Biografi (memberikan informasi mengenai seseorang, tahun lahir dan kematian, pendidikan, pengalaman kerja, alamat serta sumbangan masyarakat.)	9	17
Jumlah			52	100

Tabel 4.17. Sistem Pelayanan Pada Layanan Referensi

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
17	Bagaimanakah menurut anda mengenai sistem pelayanan pada layanan referensi ?	Sangat Baik	7	13
		Baik	5	10
		Kurang Baik	5	10
		Tidak Baik	18	34
		Sangat tidak baik	17	33
Jumlah			52	100

Tabel 4.18. Pustakawan Berkomunikasi pada Pemustaka

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
18	Apakah pustakawan sering berkomunikasi secara langsung dengan anda untuk mengetahui kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan yang anda butuhkan ?	Selalu	10	19
		Sering	12	23
		Kadang-kadang	14	27
		Tidak Pernah	7	13
		Sama sekali tidak pernah	9	18
Jumlah			52	100

Tabel 4.19. Sikap Pustakawan Terhadap Pemustaka

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
19	Bagaimanakah sikap pustakawan terhadap anda ?	Sangat ramah	27	52
		Ramah	24	46
		Kurang ramah	1	2
		Tidak ramah	0	0
		Sangat tidak ramah	0	0
Jumlah			52	100

Tabel 4.20. Petugas Perpustakaan Menerima Setiap Pertanyaan yang Diajukan

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
20	Apakah petugas perpustakaan menerima setiap pertanyaan yang Saudara/i ajukan ?	Sangat menerima	8	15
		Menerima	6	12
		Kurang menerima	25	48
		Tidak menerima	10	19
		Sangat tidak menerima	3	6
Jumlah			52	100

Tabel 4.21. Petugas Referensi Dapat Menjawab Setiap Pertanyaan Yang Diajukan Pemustaka

No	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
21	Apakah petugas pelayanan referensi mampu menjawab setiap	Sangat mampu	9	17
		Mampu	8	15
		Kurang mampu	27	53

	pertanyaan yang saudara/i ajukan pada layanan referensi?	Tidak mampu	8	15
		Sangat tidak mampu	0	0
Jumlah			52	100

Tabel 4.22. Petugas Perpustakaan Membimbing Dalam Mencari dan Menemukan Koleksi

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
22	Apakah petugas perpustakaan membimbing saudara/i dalam mencari dan menemukan koleksi referensi ?	Sangat membimbing	20	38
		Membimbing	13	25
		Kurang membimbing	5	10
		Tidak membimbing	11	21
		Sangat tidak membimbing	3	6
Jumlah			52	100

Tabel 4.23. Petugas Perpustakaan Membimbing dalam Menggunakan Setiap Koleksi Referensi

No.	Pertanyaan	Pilihan Jawaban	Jawaban Responden	
			F	%
23	Apakah petugas perpustakaan membimbing saudara/i dalam menggunakan setiap koleksi referensi?	Sangat membimbing	3	6
		Membimbing	10	19
		Kurang membimbing	12	23
		Tidak membimbing	20	39
		Sangat tidak membimbing	7	13
Jumlah			52	100

PEMBAHASAN

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa persyaratan pendaftaran menjadi anggota perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 59% pemustaka menyatakan tidak sulit. Namun sebagian kecil menyatakan kurang sulit, menyatakan sulit, dan menyatakan sangat sulit. Hal ini kemungkinan dipengaruhi oleh dari persyaratan pendaftaran menjadi anggota perpustakaan yang tidak rumit karena hanya mengisi formulir pendaftaran, menyerahkan pas photo dan fotocopy identitas pemustaka. Dengan demikian dapat disimpulkan persyaratan menjadi anggota perpustakaan sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa peminjaman buku secara manual pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai pada umumnya 81% pemustaka menyatakan menghambat. Namun sebahagian kecil menyatakan kurang menghambat, menyatakan tidak menghambat, dan menyatakan sangat tidak menghambat. Hal ini kemungkinan disebabkan oleh pencatatan transaksi peminjaman lambat.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa temu balik informasi secara manual pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 69% pemustaka menyatakan menghambat. Namun sebagian kecil menyatakan kurang menghambat, menyatakan tidak menghambat, dan menyatakan sangat menghambat. Hal ini kemungkinan dipengaruhi ketidaktahuan pemustaka menggunakan katalog.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa pencatatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 60% pemustaka menyatakan tidak akurat. Namun sebagian kecil menyatakan kurang akurat, menyatakan akurat dan menyatakan kurang akurat. Hal ini kemungkinan pencatatan transaksi peminjaman dan pengembalian lambat.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa maksimal peminjaman buku dalam satu kali peminjaman pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 58% pemustaka menyatakan memenuhi. Namun sebagian kecil menyatakan sangat tidak memenuhi, menyatakan tidak memenuhi dan menyatakan kurang memenuhi. Dengan demikian dapat disimpulkan maksimal peminjaman buku dalam satu kali peminjaman sudah baik.

Berdasarkan data di atas dapat diinterpretasikan bahwa batas waktu peminjaman buku dalam satu minggu pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 60% pemustaka menyatakan sudah memenuhi. Namun sebagian kecil menyatakan pemustaka menyatakan sangat tidak memenuhi, menyatakan tidak memenuhi dan menyatakan kurang memenuhi. kebutuhan pemustaka. Dengan demikian dapat disimpulkan batas waktu peminjaman buku dalam satu minggu sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa waktu perpanjangan buku dalam satu kali peminjaman pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 58% pemustaka menyatakan memenuhi. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan sangat tidak memenuhi, menyatakan tidak memenuhi dan menyatakan kurang memenuhi. Dengan demikian dapat disimpulkan waktu perpanjangan buku dalam satu kali peminjaman sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Sistem Layanan Perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai seluruh pemustaka, 100% menyatakan sangat memudahkan. Dengan demikian dapat disimpulkan sistem layanan perpustakaan pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sudah sangat baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Fasilitas Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 53% pemustaka menyatakan tidak memadai. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan sangat memadai, menyatakan memadai dan menyatakan kurang memadai. Hal ini kemungkinan dikarenakan semua proses pada layanan sirkulasi secara keseluruhan masih manual mulai dari pendaftaran anggota sampai pencatatan transaksi peminjaman dan pengembalian buku.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Sanksi Keterlambatan Pengembalian Buku pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai pada umumnya pemustaka, 90% menyatakan sesuai dikarenakan tidak memberatkan pemustaka karena petugas perpustakaan hanya mengirim surat penagihan kepada pemustaka untuk segera mengembalikan buku. Namun, hanya sebagian kecil pemustaka, 10% menyatakan kurang sesuai. Dengan demikian dapat disimpulkan proses penagihan koleksi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Sanksi Keterlambatan Pengembalian Buku pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai pada umumnya pemustaka, 96% menyatakan sesuai hal ini kemungkinan dikarenakan tidak memberatkan pemustaka karena petugas. Namun, hanya sebagian kecil pemustaka, 4% menyatakan kurang sesuai. Hal ini kemungkinan perpustakaan hanya memberikan teguran dan tidak memberikan sanksi berupa denda maupun sanksi administratif. Dengan demikian dapat disimpulkan sanksi keterlambatan pengembalian buku sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Sikap dan Prilaku Petugas Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 84% pemustaka menyatakan memuaskan. Namun sebagian kecil pemustaka, menyatakan sangat tidak memuaskan, menyatakan tidak memuaskan dan menyatakan kurang memuaskan. Dengan demikian dapat disimpulkan sikap dan prilaku petugas layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Kebutuhan Informasi dan Ilmu Pengetahuan pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar pemustaka 56% menyatakan tidak terpenuhi. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan kurang terpenuhi, menyatakan sangat terpenuhi dan menyatakan terpenuhi. Hal ini kemungkinan dikarenakan koleksi yang tersedia pada layanan referensi masih kurang sehingga membuat pemustaka sulit untuk menemukan informasi yang dibutuhkan pada layanan referensi.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan Kesesuaian Jenis Koleksi Referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 56% pemustaka, menyatakan tidak sesuai. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan sangat sesuai, menyatakan kurang sesuai dan menyatakan sesuai. Hal ini kemungkinan dikarenakan jenis dan variasi koleksi tersedia terbatas hanya ensiklopedia, kamus, terbitan pemerintah, majalah dan sumber biografi.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Variasi Koleksi Referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai hampir setengah 47% pemustaka menyatakan tidak bervariasi. Namun, sebagian kecil pemustaka menyatakan sangat bervariasi, menyatakan kurang bervariasi dan menyatakan bervariasi. Hal ini kemungkinan dikarenakan koleksi yang tersedia hanya ensiklopedia, kamus, terbitan pemerintah, majalah dan sumber biografi.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Jenis Koleksi Referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai hampir setengah 40% pemustaka menggunakan kamus. Sementara sebagian kecil pemustaka menggunakan terbitan pemerintah, menggunakan majalah indeks, menggunakan sumber biografi dan menggunakan ensiklopedia.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Sistem Pelayanan Pada Layanan Referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 67% pemustaka menyatakan tidak baik. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan kurang baik, menyatakan baik dan menyatakan sangat baik. Hal ini kemungkinan dikarenakan layanan referensi menggunakan sistem layanan tertutup dan tidak dapat meminjam koleksi.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa pustakawan berkomunikasi pada pemustaka pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai hampir setengah 42% pemustaka menyatakan sering. Namun sebagian kecil pemustaka, menyatakan tidak pernah, menyatakan sama sekali tidak pernah dan menyatakan kadang-kadang. Hal ini kemungkinan dikarenakan petugas perpustakaan dengan beban kerja sebagai petugas layanan, klasifier, kataloger dan penyusunan buku sehingga waktu yang dimiliki untuk berkomunikasi dan keramahan yang diberikan cukup singkat.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Sikap Pustakawan Terhadap Pemustaka pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai pada umumnya 98% pemustaka menyatakan ramah. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan kurang ramah. Dengan demikian dapat disimpulkan sikap pustakawan terhadap pemustaka sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Petugas Perpustakaan Menerima Setiap Pertanyaan yang Diajukan pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai hampir setengah 54% pemustakamenyatakan kurang menerima. Namun sebagian kecil pemustaka, menyatakan sangat tidak menerima, menyatakan menerima, menyatakan sangat menerima dan menyatakan tidak menerima. Hal ini kemungkinan dikarenakan sebagian besar petugas perpustakaan kurang memiliki keahlian dan kualifikasi dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa Petugas Referensi Dapat Menjawab Setiap Pertanyaan Yang Diajukan Pemustaka pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai hampir setengah 53% pemustaka menyatakan kurang mampu. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan tidak mampu, menyatakan mampu dan menyatakan sangat mampu. Hal ini kemungkinan dikarenakan sebagian besar petugas perpustakaan kurang memiliki keahlian dan kualifikasi dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan .

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa petugas perpustakaan membimbing dalam mencari dan menemukan koleksi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 63% pemustaka menyatakan membimbing. Namun sebagian kecil pemustakamenyatakan sangat tidak membimbing, menyatakan kurang membimbing dan menyatakan tidak membimbing. Dengan demikian dapat disimpulkan petugas perpustakaan membimbing dalam mencari dan menemukan koleksi sudah baik.

Berdasarkan persentase jawaban responden di atas dapat diinterpretasikan bahwa petugas perpustakaan membimbing dalam menggunakan setiap koleksi referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai sebagian besar 52% pemustaka menyatakan tidak membimbing. Namun sebagian kecil pemustaka menyatakan sangat membimbing, menyatakan membimbing dan menyatakan kurang

membimbing. Hal ini kemungkinan dikarenakan minimnya petugas perpustakaan dengan beban kerja sebagai petugas layanan, klasifier, kataloger dan penyusunan buku sehingga waktu yang dimiliki untuk membimbing dalam menggunakan dan menemukan koleksi referensi yang diberikan cukup singkat.

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti tentang “Analisis Layanan Sirkulasi dan Referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai” adalah sebagai berikut:

Berdasarkan Analisis Layanan Sirkulasi Pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai (Ditinjau dari Aspek Pengguna), bahwa pendaftaran keanggotaan perpustakaan sudah cukup baik, maksimal peminjaman buku sudah memenuhi kebutuhan pemustaka, batas waktu peminjaman buku sudah memenuhi, sistem layanan perpustakaan yang terbuka sangat memudahkan pemustaka, sanksi keterlambatan pengembalian buku sudah sangat sesuai, sikap dan perilaku yang diberikan pustakawan sudah memuaskan pemustaka, serta penagihan buku yang sudah sesuai dengan kepuasan pemustaka. Sedangkan beberapa proses mulai dari temu balik informasi, fasilitas layanan sirkulasi, proses peminjaman dan transaksi peminjaman dan pengembalian masih menghambat dikarenakan menghambat kegiatan pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai.

Berdasarkan Analisis Layanan Referensi Pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai (Ditinjau dari Aspek Pengguna), bahwa sistem pelayanan pada layanan referensi sudah cukup baik, sikap pustakawan terhadap pemustaka ramah dalam berinteraksi, petugas layanan referensi berusaha menjawab setiap pertanyaan yang diajukan pemustaka dan membimbing dalam mencari dan menemukan koleksi. Sementara, kebutuhan informasi dan ilmu pengetahuan serta kesesuaian jenis koleksi referensi masih kurang terpenuhi, variasi koleksi referensi dan jenis koleksi referensi masih kurang beragam, petugas perpustakaan menerima setiap pertanyaan yang diajukan dan membimbing dalam menggunakan setiap koleksi referensi kurang terpenuhi, petugas perpustakaan masih kurang berkomunikasi pada pemustaka.

SARAN

Layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai proses kegiatan temu balik informasi serta peminjaman dan pengembalian masih manual sehingga menghambat dalam kegiatan perpustakaan. Diharapkan ke depan perpustakaan sudah mampu menerapkan sistem automasi perpustakaan agar mempermudah dalam setiap kegiatan yang berlangsung pada perpustakaan terutama dalam sistem temu balik informasi serta transaksi peminjaman serta pengembalian koleksi.

Layanan Referensi pada Dinas Perpustakaan Kota Binjai masih kurang bervariasi sehingga minat pengunjung dalam menggunakan layanan referensi masih minim. Untuk meningkatkannya, Dinas Perpustakaan Kota Binjai menambah variasi koleksi referensi dalam bentuk tercetak maupun elektronik. Keragaman dan kelengkapan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dapat diketahui dengan memberikan kesempatan kepada pemustaka untuk menilai perpustakaan melalui kotak saran, angket, kuesioner dan metode lainnya. Perlu adanya tindakan peningkatan dan pengembangan skill, kepribadian dan kinerja petugas layanan perpustakaan serta mengikuti beberapa pelatihan tentang perpustakaan

DAFTAR PUSTAKA

- Akanwa, P.C. (2010). *Management variables and the provision of library services to children in public libraries of Eastern States of Nigeria*. Ph.D Thesis, Imo State University, Owerri. https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0ahUKEwiWooa5ttTVAhUBPI8KHUnqB90QFggmMAA&url=http%3A%2F%2Fdigitalcommons.unl.edu%2Fcgi%2Fviewcontent.cgi%3Farticle%3D2491%26context%3Dlibphilprac&usg=AFQjCNFDwJxD6LJXGxDabl_0DxYDvFCxXw. (Diakses tanggal 13 Agustus 2017)
- Ashikuzzaman. 2013. *Functions and objectives of Public Library*. Bangladesh: Rajshahi. http://www.lisbdnet.com/public-library_17/(diakses tanggal 13 Agustus, 2017)
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : Rineka Cipta
- Australian Library and Information Association Public Libraries Advisory Committee. 2012. *Beyond a Quality Service: Strengthening the Social Fabric. Standards and Guidelines for Australian Public Libraries*. 2nd ed. http://www.alia.org.au/sites/default/files/documents/advocacy/PLSG_ALIA_2012.pdf

- Depdikbud. 1982. *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi*. Jakarta: Direktorat. Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Dessianyanthi.2010. *Persepsi Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Perusahaan Listrik Negara (PLN) Unit Pelayanan dan Jaringan(UPJ) Bekasi Kota*. Bogor: Institut Pertanian Bogor. <http://journal.ipb.ac.id/index.php/jupe/article/view/11450/8954>.(Diakses tanggal 15 april, 2017)
- Dewi, Sri Terta.2012. *Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi*. Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Vol. 1, No. 1, September 2012. https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=6&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwi_qfv3zJXVAhURObwKHc9fCEsQFghHMAU&url=http%3A%2F%2Fdownload.portalgaruda.org%2Farticle.php%3Farticle%3D24660%26val%3D1516&usg=AFQjCNEqN1GNt9FmiRdPIzEU4xLKXkxdqg (diakses tanggal 14 april, 2017)
- Ekere, Justina N dkk. 2014. *Users' Perception Of Facilities, Resources and services of the MTN Digital Library At The University Of Nigeria, Nsukka*. Nsukka:Department of Library and Information Science, University of Nigeria.
- Hadi, Sutrisno.2001. *Metodologi Research*. Yogyakarta: Yayasan Penelitian Fakultas Ilmu Psikologi UGM.
- Haqiqi, Fauziah.2015. Skripsi. *Pelayanan Perpustakaan Keliling Pada Perpustakaan Umum Kota Binjai*. Medan: Fakultas Ilmu Budaya Program Studi Ilmu Perpustakaan USU. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/52306>
- Hermawan, R. & Zulfikar Z. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Sagung Seto, 2006.
- Hernon P. & Altman, E. 2006. *Service Quality in Academic Libraries*. Norwood, NJ: Ablex publishing.
- Hs, Lasa.1998. *Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- International Federation of Library Associations and Institutions. 1986. *Guidelines for library public libraries: prepare for the IFLA section of public libraries*. The Hague : IFLA.
- Kristyanto, Dian.2015. "Reference Agent: Mengoptimalkan Pustakawan Dalam Menghidupkan Kembali Layanan Referensi." Jurnal Pustakaloka, Vol.7. No.1:2015:1-14. <http://id.portalgaruda.org/?ref=browse&mod=viewarticle&article=387326>
- Marlini.2015. Optimalisasi Pendidikan Pemustaka Dalam Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Oleh Mahasiswa Pada Perpustakaan Universitas Negeri Padang. Jurnal Edulib, Vol.5.NO1:2015:15-31. <httpswww.google.co.idurlsa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj6g5DDzZXVAhUC2LwKHcHEBowQFggqMAE&url=http%3A%2F%2Fdownload.portalgaruda.org%2Farticle.php%3F>
- Martini, Nina, A. 2004. *Materi Pokok Psikologi Perpustakaan: 1-9*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martoatmojo, Karmidi.2009. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta Universitas Terbuka
- M.Ali, H. Abdul Wahid.2006. *Layanan Perpustakaan Keliling*. Jakarta : Ikatan Pustakawan Indonesia.
- Mujab, Ahmad Isywarul. 2015. "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata." Jurnal Ilmu Perpustakaan, Vol. 4.No. 2 : April 2015: 1-7. <https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwif09fLgo7VAhWBgLwKHevDv0QFggiMAA&url=http%3A%2F%2Fdownload.portalgaruda.org%2Farticle.php%3Farticle%3D365918%26val%3D4723%26title%3DPersepsi%2520Pemustaka%2520Terhadap%2520Sikap%2520Pustakawan%2520dalam%2520Layanan%2520Referensi%2520di%2520Perpustakaan%2520Universitas%2520Katolik%2520Soegijapranata&usg=AFQjCNGTb0X-VFetdJz8IdjC4pF-X-QedQ>(diakses tanggal 6 juli, 2017)
- Muntashir. 2016. *Standar Kompetensi Literasi Informasi Mahasiswa Ilmu Perpustakaan Pada Perguruan Tinggi Agama Islam*. Padang : Fakultas Adab dan Humaniora IAIN Imam Bonjol.

- https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwj1_sj4s9TVAhXEpI8KHcsJCZAQFggoMAA&url=http%3A%2F%2Fjurnal.uinsu.ac.id%2Findex.php%2Fjipi%2Farticle%2Fdownload%2F194%2F139&usg=AFQjCNEuHt0T0wJGE_Ip6vSuZIWUSYoWKw . (Diakses tanggal 13 Agustus, 2017).
- Nasution, Nurhikmah. 2014. Skripsi. *Persepsi Siswa Terhadap Layanan Perpustakaan Sekolah: Studi Kasus SMP Negeri 3 Medan*. Medan : Fakultas Ilmu Budaya Program Studi Ilmu Perpustakaan USU. <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/41855>(diakses 14 april, 2017)
- Nugrahini, Nining. 2013. *Layanan Referensi dan Promosi Layanan Referensi*. Malang: Universitas Negeri Malang.
https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjO-em4t9PVAhXFRY8KHcahDKAQFggsMAE&url=http%3A%2F%2Fdigilib.um.ac.id%2Fimages%2Fstories%2Fpustakawan%2Fpdfnining%2Flayanan%2520referensi.pdf&usg=AFQjCN G4kjkvvi4l6M2cW6NFwgJXo_N_Q(diakses tanggal 13 Agustus, 2017).
- Nwalo, K. I.N. 2003. *Fundamentals of library practice: A manual on library routines*. Ibadan: Sterling-Horden Publishers Ltd.
- Indonesia. 2007. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta.
- Indonesia. 2014. *Pedoman Layanan Teknis Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.
- Indonesia. 2011. *Standar Nasional Perpustakaan*. Jakarta : *Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*.
- Indonesia. 2009. *Standar Nasional Indonesia : Perpustakaan Umum Kabupaten dan Kota*. Jakarta : Badan Standardisasi Nasional.
- Oetari, Amanda Aulia. Rusmono, Doddy. 2013. *Hubungan Antara Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Sirkulasi Mandiri dan Tingkat Kepuasan Pemustaka Pada Perpustakaan Universitas Pendidikan Indonesia*. Vol.1. No.2:2013:110.<http://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/4143/2985>(diakses tanggal 19 Agustus, 2017.)
- Rahayuningsih, Fr. (ed). 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saleh, Abdul Rahman (1994). *Bahan Kuliah Pelayanan Sirkulasi dan Referensi*. Bogor: Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Pertanian IPB.https://www.google.co.id/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=9&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwim4seT95fVAhUCe7wKHyaBDIQFgheMAG&url=https%3A%2F%2Fwww.researchgate.net%2Fprofile%2FAbdul_Saleh3%2Fpublication%2F265567217_BahanKuliah_PELAYANAN_SIRKULASI_DAN_REFERENSI%2Flinks%2F57313c0008ae08415e6a89bb.pdf%3Forigin%3Dpublication_list&usg=AFQjCNECxiJ-B-A9TTubWFE5atkuFGPBmw(diakses tanggal 23 juli, 2017)
- Sari, Rahmita.2015. *User Education bagi Mahasiswa Baru Sebagai Pemustaka Dalam Mengakses Resources*. Jurnal Edulib : V.5,No.1; 1 Mei 2015. <http://ejournal.upi.edu/index.php/edulib/article/view/23031597> (diakses tanggal 10 juni, 2017)
- Sinaga, Ranap. 2015. *Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan pada Kantor Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Kabupaten Dairi*.Skripsi. Medan: Departemen Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Budaya Universitas Sumatera Utara.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siregar, Belling. 2014. *Pengembangan Koleksi*. Medan : Universitas Sari Mutiara.
- Sugiyono. 2010. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Cetakan Ke-20. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- , 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sularto, Tantio Pradana.2013. *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Kementerian Sosial Republik Indonesia*. Jakarta : Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.