

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN SIRKULASI TERHADAP FREKUENSI
KUNJUNGAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN ABDUL RASYID
DAENG LURANG KABUPATEN GOWA**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.Ip)

Pada Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

Oleh :

NURBAYA

NIM : 40400108013

FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA

JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN

MAKASSAR

2012

PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa skripsi ini benar adalah hasil karya penyusun sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka Skripsi dengan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.



Makassar , 27 Desember 2012

Penyusun

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi saudara **Nurbaya, Nim: 40400108013**, mahasiswa jurusan ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora Uin **Alauddin Makassar**, setelah dengan skema meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Perperpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa**”, memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan kesidang Munaqasyah.

Demikianlah persetujuan ini diberikan untuk proses selanjutnya.

Makassar, 09 Desember 2012

Pembimbing I

Pembimbing II

Himayah, S.Ag.,SS., MIMS
Nip: 1973011 9200003 2002

Hildawati Almah, S.Ag., SS., MA
Nip: 1970911 1998 032 001

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

ALAUDDIN
M A K A S S A R

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa”, yang disusun oleh Nurbaya, Nim: 40400108013, mahasiswa jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab Humaniora UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang *munaqasyah* yang diselenggarakan pada hari selasa, tanggal 18 Desember 2012 M, bertetapan dengan 04 Safar 1433 H dan dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana dalam ilmu perpustakaan (S.IP) dengan beberapa perbaikan.

Makassar, 18 Desember 2012 M

04 Safar 1433 H

Dewan Penguji:

(S.K. Dekan Nomor 556 Tahun 2012)

Ketua	: Dra. Susmihara, M.Pd.	(.....)
Sekretaris	: Ahmad Muaffaq N, S.Ag., M.Pd.	(.....)
Munaqisy I	: Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum.	(.....)
Munaqisy II	: Dra. M. Jayadi, M.Ag.	(.....)
Pembimbing I	: Himayah, S.Ag., S.S., MIMS	(.....)
Pembimbing II	: Hildawati Almah, S.Ag., S.S., MA.	(.....)
Pelaksana	: Dra. Sitti Jauhari	(.....)

Diketahui oleh:

Dekan Fakultas Adab dan humaniora

UIN Alauddin Makassar

Prof. Dr. Mardan, M.Ag.

Nip:19591112 198903 1 001

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT, penulis panjatkan atas segala rahmat dan hidayah-Nya, serta Salam dan Taslim kepada Nabi Muhammad SAW, sehingga skripsi penelitian ini dapat diselesaikan.

Judul skripsi ini adalah: **Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa Provinsi Sulawesi Selatan**, serta sebagai suatu persyaratan penyelesaian program studi dan jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora.

Dalam menyusun skripsi ini berbagai hambatan dan kesulitan telah penulis alami. Penyusunan skripsi ini bukan semata-mata hasil jerih payah penulis sendiri, namun juga berkah bantuan, dorongan, semangat dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ayahanda Hettong dan Ibunda Ramla (Almarhuma) tercinta yang menjadi pelita bagi kehidupan penulis serta telah mengasuh, membesarkan, mendidik, membiayai, memberi semangat, serta mendoakan penulis.
2. Bapak Prof. Dr. H. A. Qadir Gassing HT., M.S., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.

3. Bapak prof. Dr. Mardan, M.Ag selaku Dekan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
4. Bapak Muh. Quraisy Mathar, S.Sos., M.Hum. selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Bapak Ahmad Muaffaq N.,S.Ag., M.Pd, selaku sekretaris jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
5. Ibu Himayah, S.Ag., S.S., MIMS. Selaku pembimbing I dan Ibu Hildawati Almah, S.Ag.,S.S.,MA II yang telah membimbing dan mengarahkan penyusunan skripsi hingga pada taraf penyelesaian.
6. Segenap dosen dan staf Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, yang telah banyak membantu memberi arahan dan motivasi kepada penulis.
7. Kepala perpustakaan Abdul Rasyid Daeng lurang dan segenap staf perpustakaan lainnya yang telah banyak meluangkan waktunya dan memberikan informasi, serta data yang berkaitan dengan judul skripsi penulis dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
8. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih kepada saudara-saudariku tercinta Arifuddin, Murni, Rosnani, Nirma dan Supardi , serta seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan, dorongan, nasehat, serta doa restu agar penulis dapat menyelesaikan pendidikan.
9. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Arvanita, Saenal Abidin, Nurlinda, Harfida dan Asfa. Serta semua teman yang lainnya yang turut serta

memberikan dukungan dan motivasi dalam penyelesaian skripsi ini. Penulis berharap dan berdoa semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan mendapat imbalan setimpal dari Allah subhanahu wataala. Akhirnya, dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan bahwa manusia tak luput dari kekhilafan. Oleh karena itu, penulis senantiasa mengharapkan saran yang konstruktif sehingga penulis dapat berkarya yang lebih baik lagi pada masa yang akan datang.

Amin.

Makassar, 09 Desember 2012

Penulis,

Nurbaya

40400108013



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Pembahasan	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	5
E. Garis-garis Besar Isi Skripsi.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Pengertian Kualitas.....	8
B. Pengertian Pelayanan Sirkulasi	11
C. Indikator Kualitas Pelayanan Sirkulasi	15
D. Pengertian Frekuensi Kunjungan	31
E. Pengertian pemustaka	33
F. Indikator Frekuensi Kunjungan Pemustak.....	35

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	39
B. Analisis Data	40
C. Populasi dan Sampel	41
D. Waktu dan Tempat Penelitian	43

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang	44
1. Sejarah Perpustakaan	44
2. Sarana dan Prasarana	45
3. Stuktur Organisasi	48
B. Pembahasan	
A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi	52

BAB V PENUTUP

73

A. Kesimpulan	73
B. Saran-Saran	73

DAFTAR PUSTAKA

63

LAMPIRAN-LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Sarana dan Prasarana	46
Tabel 2.	Jumlah koleksi yang ada di perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang	50
Tabel 3.	Koleksi yang memakai kode “X” di perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang	51
Tabel 4.	Koleksi Referensi	51
Tabel 5.	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 6.	Tanggapan Responden Mengenai Pendapat Terhadap Petugas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan	54
Tabel 7.	Bagaimana Sikap Pustakawan Terhadap para Pengunjung Perpustakaan Termasuk Anda	55
Tabel 8.	Apakah Sikap Pustakawan pada Bagian Layanan Sirkulasi Membuat Anda Nyaman dan Tenang Berada di Perpustakaan Apalagi pada Saat Meminjam Mengembalikan Buku.....	56
Tabel 9.	Apakah Petugas Layanan Sirkulasi sangat Ramah dalam Melayani Anda	57
Tabel 10.	Bagaimana Tanggapan Anda Mengenai Proses Peminjaman Dibagian Sirkulasi	58
Tabel 11.	Petugas Layanan Sirkulasi sangat Menjaga Etika-etika Pelayanan	59
Tabel 12.	Petugas Layanan Sirkulasi sangat Teliti dalam Melayani Pegguna Perpustakaan	59
Tabel 13.	Apakah Anda Merasa Puas dengan Pelayanan Sirkulasi	

	di Perpustakaan	60
Tabel 14.	Apakah Anda Merasa Pelayanan yang Anda Terima Sesuai dengan Anda di Perpustakaan	61
Tabel 15.	Menurut anda Apakah Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa dapat Menarik Pemustaka	62
Tabel 16.	Apakah Sikap Petugas Layanan Sirkulasi Memperoleh Minat Anda untuk Berkunjung Ke Perpustakaan	64
Tabel 17.	Apabila Anda Membutuhkan Literature-literatur, Anda selalu Mengenai di Perpustakaan karena Anda Selalu Mendapatkan Pelayanan yang Baik	65
Tabel 18.	Apakah Anda sering Menyempatkan Waktu untuk Berkunjung ke Perpustakaan	66
Tabel 19.	Apakah Koleksi Perpustakaan sudah Lengkap Sehingga Anda selalu Menentukan Buku Yang Anda Cari	66
Tabel 20.	Apakah Fasilitas seperti Penelusuran dengan Sistem OPAC, Penataan Ruang Baca, Pencahayaan Ruangan sudah Berjalan sesuai Standard dan Keinginan Anda	67
Tabel 21.	Fasilitas seperti Penelusuran dengan sistem OPAC, Penataan Ruang Baca, Pencahayaan Ruangan Mempengaruhi Minat Kunjungan Saya ke Perpustakaan.....	68
Tabel 22.	Apakah para Petugas selalu Bersedia untuk Menanggapi Anda sehingga membuat Anda selalu Ingin Berkunjung ke Perpustakaan	69
Tabel 23.	Penjelasan yang Diberikan Pustakawan dapat Dipahami, Cukup Lengkap, Sesuai yang Diperlukan dan Bersifat Aktual Sehingga Menumbuhkan Minat Kunjungan Anda.....	69
Tabel 24.	Apakah Sikap Pustakawan pada Pelayanan Sirkulasi Mempengaruhi Minat Anda untuk Berkunjung ke Perpustakaan Sehingga Anda Senantiasa Merasa Nyaman Apakah Berada dalam Perpustakaan.....	70

Tabel 25. Penetapan Bahan Pustaka di Perpustakaan Apakah Sudah Rapi, Mudah Ditelisuri, dan Sesuai dengan Klasifikasi Standar 71



ABSTRAK

Nama Penyusun : Nurbaya
NIM : 40400108013
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa

Skripsi ini membahas tentang Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang.

Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pengaruh Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan penelitian metode pendekatan kuantitatif dengan teknik kuesioner yaitu dengan menyebarkan angket kepada para responden untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan. Hasil kuesioner kemudian diolah dengan menggunakan rumus kuantitatif dengan $P = \frac{f}{n}$ dikalikan 100% sehingga diperoleh hasil prosentase dari frekuensi yang sedang dicari prosentasenya. Hasil olah data kemudian di sajikan dalam bentuk tabulasi frekuensi disertai dengan narasi untuk menjelaskan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi tidak berpengaruh terhadap frekuensi kunjungan pemustaka. Sikap petugas pelayanan sirkulasi mampu mempengaruhi frekuensi kunjungan pemustaka sebesar 85%. Dalam penelitian ini, ditemukan bahwa tingkat kedisiplinan petugas sirkulasi berada pada prosentase 75%. Berarti dalam hal ini perspektif pemustaka terhadap perpustakaan dalam keadaan baik, yang perlu dibenahi ialah tingkat kelengkapan koleksi perpustakaan. Responden yang menjawab kurang lengkap sebesar 45%. Selain itu, keaktifan petugas juga perlu ditingkatkan lagi dalam membantu pemustaka menelusuri bahan pustaka. Hal tersebut akan meningkatkan frekuensi kunjungan pemustaka di perpustakaan.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan mencerdaskan bangsa. Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan dan menyegarkan. Perpustakaan memberikan kontribusi penting bagi terbukanya informasi tentang ilmu pengetahuan. Dan perpustakaan merupakan jantung bagi kehidupan aktifitas akademik, atau jantung suatu perguruan tinggi, karena dengan adanya perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang yang terletak di jalan Kenanga No 7A Kabupaten Gowa untuk dapat diperoleh data atau informasi yang dapat digunakan oleh masyarakat sebagai dasar pengembangan ilmu pengetahuan. Dengan demikian perpustakaan harus menjadi sarana aktif/interaktif dan menjadi tempat menghasilkannya suatu pengetahuan. Demikian halnya perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang diharapkan mampu mengembangkan kepribadiannya secara optimal agar mampu mempengaruhi pemustaka untuk selalu menggunakan jasa yang tersedia di perpustakaan.

Untuk pemanfaatan perpustakaan secara maksimal oleh masyarakat luas memerlukan suatu organisasi layanan yang terencana dengan baik, efisien, cepat dan tepat serta terstruktur. Pelayanan kepada pemakai harus menjadi perhatian, utamanya agar para pengguna jasa perpustakaan merasa memiliki penghargaan terhadap perpustakaan akibat dari pelayanan yang memuaskan keberhasilan dari sistem kerja,

perpustakaan bukan hanya dilihat dari meningkatnya dan jumlah pengunjung tetapi juga keberhasilan layanannya meningkat dan ditunjang oleh jumlah koleksi yang cukup. Selain itu pula perpustakaan dikatakan berkembang apabila mempunyai sarana dan prasarana yang memadai untuk memberikan layanan yang memuaskan. Namun tak kalah pentingnya adalah peranan pustakawan yang sangat menentukan maju mundurnya suatu perpustakaan. Kemampuan maksimal dari pustakawan sangat diharapkan dalam menyeleksi dan mengadakan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Dengan adanya layanan yang dimaksud maka diharapkan pengunjung perpustakaan dapat semakin meningkat yang pada akhirnya frekuensi kunjungan mereka semakin meningkat pula.¹

Oleh karena itu, perpustakaan harus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab akan kualitas pelayanan dimulai dengan pendefinisian visi, kualitas yang merupakan pandangan masa depan perpustakaan, dengan melibatkan pengertian yang utuh dari seluruh pustakawan. Disamping itu, pustakawan harus sekuat tenaga memberikan informasi terhadap pengunjung agar bahan pustaka tersusun rapi dan dilengkapi sarana temu-balik agar bahan pustaka mudah ditemukan kembali apabila diperlukan karena baik buruknya suatu perpustakaan terutama ditentukan oleh kepuasan pembaca sedangkan kepuasan pembaca ditemukan oleh pelayanan yang diperoleh dari perpustakaan.²

Jika dalam menjalankan tugasnya, maka pustakawan memperhatikan etika-etika dalam ajaran Islam, maka pelayanan akan menjadi lebih baik, karena dalam

¹ Blasius Sudarsono, *Pustakawan, Cinta dan Teknologi* (Cetakan 1; Jakarta: ISIPI, 2009), h. 160.

² Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka* (Cetakan 7; Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 1.4.

santun, ramah, dan suka membantu adalah modal individu dan merupakan sikap yang harus selalu ditampakkan bagi seorang pustakawan dalam menjalankan tugasnya. Seperti dijelaskan dalam firman Allah Swt. Dalam Q.S Ali Imran/3:159 berbunyi:

حَوْلَهُمْ مِنْ لَنْفُضُوا الْقَلْبِ لَيْظًا فَظَالًا كُنْتَ وَلَوْ لَمْ يَكُنْ مِنَ رَحْمَةِ فِيمَا

Artinya:

*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu, maafkanlah mereka; mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakal kepadaNya.*³

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas, penulis merumuskan pokok masalah dari judul penelitian” Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Frekuensi Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa”, sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap frekuensi kunjungan pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa?

³ Al Jumanatul- Ali'.*Al-Qur'an dan Terjemahannya*, Q.S Al-imran/3 : 159 (Bandung : Al-Jumanatul Ali, 2007), h. 597.

2. Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap frekuensi kunjungan pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa?

C. Definisi Operasional dan Ruang Lingkup Pembahasan

Sebelum melanjutkan permasalahan ini terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian judul agar dapat dimengerti dan tidak terjadi kesalahan pemahaman dalam memahami pembahasan isi skripsi ini.

1. Kualitas yaitu tingkat baik buruknya sesuatu. Jadi berkualitas berarti mempunyai kualitas, bermutu (baik).⁴
2. Pelayanan sirkulasi adalah suatu kegiatan pelayanan pencatatan dalam pemanfaatan dan penggunaan koleksi bahan pustaka dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemakai.⁵
3. Kata frekuensi adalah ukuran jumlah ulang peristiwa dalam satuan waktu yang di berikan dan jumlah pemakaian.⁶
4. Kunjungan berarti datang untuk menjumpai. Jadi kunjungan berarti perihal (perbuatan, proses, hasil) mengunjungi atau berkunjung.⁷
5. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga memanfaatkan fasilitas pelayanan perpustakaan.⁸

⁴ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia* (Cetakan 2; Jakarta : Gramedia, 2008), h. 744.

⁵ Karmidi Martoatmojo, *Pelayanan Bahan Pustaka*, (Cetakan 7; Jakarta: Universitas Terbuka, 2009), h. 2.3.

⁵ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Loc. cit*

⁶ *Ibid.*, h 476.

6. Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca bukan untuk di jual.⁹

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap frekuensi kunjungan pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa.
- b. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemustaka terhadap frekuensi kunjungan di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa.
- c. Untuk mengetahui langkah-langkah apa saja yang dilakukan oleh Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa dalam meningkatkan mutu layanan terhadap pengunjung perpustakaan.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menjadi motivasi bagi pustakawan, untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa dalam hal peningkatan Frekuensi Kunjungan Pemustaka.
- b. Bagi peneliti, yaitu hasil penelitian ini dapat di jadikan sebagai bahan atau referensi untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

⁷Sulistoyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (Cetakan 1; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993), h.3.

- c. Bagi penulis, penulis dapat meningkatkan kemampuan dalam hal penelitian untuk menjadi salah satu pengalaman yang sangat berarti bagi penulis.
- d. Bagi pembaca, dari hasil penelitian ini di harapkan dapat bermanfaat bagi semua kalangan pembaca baik masyarakat maupun mahasiswa.

E. *Garis-garis Besar Isi Skripsi*

Untuk mendapatkan gambaran terhadap uraian-uraian dan objek pembahasan dari judul tersebut, maka penulis mengemukakan garis-garis besar isi skripsi ini dari bab ke bab tersebut.

Bab I berisi pendahuluan, merupakan pengantar sebelum lebih jauh mengkaji dan membahas apa yang menjadi substansi penelitian ini. Di dalam bab I ini memuat latar belakang yang mengemukakan kondisi yang seharusnya dilakukan dan kondisi yang ada sehingga jelas adanya kesenjangan yang merupakan masalah yang menuntut untuk dicari solusinya. Rumusan masalah yang mencakup beberapa pertanyaan yang akan terjawab setelah penelitian selesai dilakukan. Tujuan yaitu suatu hasil yang ingin dicapai oleh peneliti berdasarkan rumusan masalah yang ada, dan manfaat penelitian yaitu suatu hasil yang diharapkan oleh peneliti setelah melakukan penelitian.

Bab II memuat tinjauan pustaka yang membahas tentang kajian pustaka yang erat kaitannya dengan pelayanan yang baik dalam suatu perpustakaan serta menjelaskan pengertian kualitas, pengertian frekuensi kunjungan, dan pengertian pemustaka, dan kedua variabel yang ingin diteliti dan mengkaji aspek-aspek yang sangat penting untuk diperhatikan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan.

Bab III berisi jenis penelitian yang memuat tentang jenis penelitian apa yang digunakan untuk mengkaji sesuatu yang menjadi obyek penelitian. Metode penelitian menjelaskan tentang metode apa yang digunakan untuk meneliti pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Populasi penelitian bertujuan untuk mengetahui keadaan populasi agar dapat menentukan seberapa besar sampel yang ingin diambil. Teknik pengumpulan data menjelaskan tentang teknik apa yang digunakan untuk mengumpulkan data penelitian. Pengolahan dan penyajian data bertujuan untuk menjelaskan tentang cara-cara mengolah dan menyajikan data setelah dilakukan penelitian. Teknik analisis data memuat tentang teknik-teknik yang ditempuh peneliti dalam mengolah data penelitian sehingga menghasilkan *output* yang diharapkan.

Bab IV memuat tentang lokasi penelitian dan hasil penelitian yang diperoleh pada saat penelitian serta pembahasan yang memuat penjelasan-penjelasan dari hasil penelitian yang diperoleh dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi disertai dengan narasi untuk menjelaskan maksud dari tabel.

Bab V memuat kesimpulan-kesimpulan yang berisi rangkuman hasil penelitian berdasarkan dengan rumusan masalah yang ada, serta implikasi dan saran-saran yang dianggap perlu agar tujuan penelitian dapat tercapai dan dapat bermanfaat sesuai dengan harapan peneliti.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Kualitas

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu. Jadi kualitas berarti mempunyai kualitas, bermutu (baik).¹

Menurut *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, mutu atau kualitas merupakan suatu proses penilaian dengan standar yang sudah ditetapkan untuk menilai hasil dari suatu kegiatan. Salah satu cara yang dilakukan untuk mengantisifasi hal tersebut adalah dengan jalan mencari persamaan elemen mutu tersebut sebagai berikut:

1. Meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan
2. Mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan
3. Merupakan kondisi yang selaku berubah (sesuatu yang bermutu saat ini dapat bermutu dimasa yang akan datang)².

Fandi Tjitono mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan.³

Mengenai pengertian kualitas di atas maka dikemukakan 5 persepsi mengapa kualitas bisa diartikan beraneka ragam:

- a. Transcendental Approach

Cit.

¹ Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa Indonesia. *Loc.*,

² Fandi Tjiptono. *Manajemen Jasa*, (Yogyakarta: Andi Offset 1996) hal.158.

³ Fandi Tjitono, *Op., loc., cit.*, h. 56

Kualitas dalam pendekatan ini dapat dirasakan atau diketahui, namun sulit untuk didefinisikan dan dioperasikan persepsi ini bisa ditetapkan dalam seni musik, seni tari dan seni rupa.

b. Product Based Approach

Pendekatan ini menganggap kualitas sebagai karakteristik yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur. Perbedaan dalam kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah.

c. Use Based Approach

Pendekatan ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakannya.

d. Manufacturing Base Approach

Dalam pendekatan ini yang menentukan kualitas adalah standar-standar yang ditetapkan oleh perusahaan, bukan konsumen yang menggunakannya.

e. Value Based Approach, pendekatan ini memandang dari segi nilai.

Persepsi tentang kualitas yang diuraikan di atas, boleh saja berbeda untuk setiap orang, namun organisasi pemberi layanan harus mampu mewujudkan sebanyak mungkin, karena masyarakat saat ini menginginkan jasa yang dihasilkan jauh lebih berkualitas dan ini menuntut komitmen yang kuat terhadap kualitas.⁴

⁴ *Ibid. hal. 189.*

Menurut Vincent Gasperz, dalam *Modul Manajemen Dan Organisasi Perpustakaan* memberikan pengertian modern dari konsep mutu. Konsep tersebut disebut dengan sistem kualitas (mutu) modern. Sistem mutu modern tersebut pada dasarnya bercirikan lima karakteristik sebagai berikut:

1. Berorientasi kepada pelanggan
2. Partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak
3. Pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas
4. Berorientasi kepada tindakan pencegahan kerusakan.

Selanjutnya Vincent Gasperz, juga mengemukakan mengenai sistem kualitas (mutu) moderen yang pada dasarnya terdiri dari:

- a. Kualitas (mutu) desain
- b. Kualitas (mutu) konformans
- c. Kualitas (mutu) pemasaran dan pelayanan purna jual.⁵

Sebelum mengkaji lebih jauh mengenai mutu layanan perpustakaan, perlu pula dipahami lebih dahulu mengenai apa yang dimaksud dengan layanan itu sendiri. Layanan perpustakaan buka sekedar bertujuan untuk memberikan informasi mengenai koleksi yang ada. Lebih dari itu, layanan perpustakaan memiliki arti yang sangat luas meliputi fungsi layanan, sistem layanan maupun jenis layanan yang diberikan.

Seluruh tuntutan di atas berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. Layanan merupakan sarana penghubung antar jasa yang

⁵ Vincent Gasperz, *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, (Makassar dan Gowa 2012), hal. 159.

ditawarkan oleh pengolah perpustakaan dengan perlakuan yang diterima oleh pemustaka. Artinya salah satu titik hubung terpenting antara pengolah dan pemakai jasa perpustakaan.

B. Pengertian Pelayanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "circulation" yang berarti perputaran, peredaran. Tetapi dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal sebagai peminjaman. Namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka memenuhi keinginan pemakai perpustakaan baik dalam bentuk peminjaman maupun dalam hal pengembalian bahan pustaka.⁶

Sutarsono NS berpendapat bahwa, pelayanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan utama disetiap perpustakaan. pelayanan tersebut merupakan suatu kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan⁷.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dapat memberikan rasa senang dan rasa puas kepada pemakai. Adapun bentuk riil layanan perpustakaan tersebut antara lain:

1. Layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan atau yang dikehendaki masyarakat pemakai
2. Menarik dan menyenangkan, serta menimbulkan rasa simpati
3. Mengundang rasa ingin kembali

⁶ Lasa HS. *Pelayanan Informasi Perpustakaan*, (Cetakan 11; Yogyakarta: Gadjadarda University Press, 1995), h.1.

⁷ Sutarsono NS. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*, (Cetakan 11; Jakarta: Sagung Seto, 2006), h.90.

4. Ramah tamah
5. Berorientasi kepada pemakai perpustakaan
6. Murah dan ekonomis
7. Bervariatif
8. Bersifat infomatif, membimbing, dan mengarahkan
9. Mampu menumbuhkan rasa percaya bagi pemustaka dan bersifat mandiri
10. Mampu berkompotensi dengan layanan dibidang yang lain
11. Mengembangkan hal-hal baru dan inovatif
12. Berjalan mudah dengan sederhana⁸.

Menurut Sutarsono NS. sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam pemesanan, peminjaman dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasi.⁹

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan koleksi bahan pustaka baik yang dilakukan dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan.¹⁰

pelayanan sirkulasi adalah kegiatan peminjam dan pengembalian serta pemesanan bahan pustaka yang langsung mempertemukan antara pemustaka dengan pustakawan baik itu dalam perpustakaan maupun di luar perpustakaan.

Pada hakekatnya pelayanan sirkulasi perpustakaan adalah pemberian informasi kepada pemakai perpustakaan yang menyangkut segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan

⁸ *Ibid. h. 71.*

⁹ *Ibid. h.93.*

¹⁰ Nurhadi A Mulyani DKK. *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Dirjen Dikti Depdikbu, 1980), h. 4.

ditempat atau untuk dibawah pulang, untuk digunakan di luar ruang perpustakaan.¹¹

Menurut Soejono Trimo dari salah satu butir yang dikemukakan bahwa:

Pelayanan sirkulasi adalah memberikan stimulasi dan guidance untuk memenuhi minat dan kebutuhan para anak didik dan untuk memperluas horizon pembaca mereka.¹²

Bagian pelayanan sirkulasi di atas biasa terbagi atas 2 bagian yaitu : sub bagian peminjaman dan sub bagian rujukan, kesemuanya itu langsung berhubungan pemustaka memberikan konsultasi, ini tergantung kepada besar kecilnya perpustakaan. Di beberapa perpustakaan terdapat pelayanan lain seperti silang layang pandai dan dengan bagian koleksi langka.

Adapun Fungsi dan Tujuan Layanan Sirkulasi.

Sulistiyo Basuki dalam bukunya “*Pengantar Ilmu Perpustakaan*” mengungkapkan bahwa betapa pentingnya pelayanan sirkulasi. Sehingga untuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan. Selanjutnya dia mengemukakan beberapa fungsi atau tugas dari bagian sirkulasi adalah:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjam.

¹¹ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (cet. 1; Jakarta : Gramedia, 2001), hal. 134.

¹² Soejono Trimo, *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan*, (Bandung : Remaja Rosdayakarya, 1985), hal. 73.

4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas pinjaman.
8. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
9. Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.¹³

Pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak pelayanan, Lasa HS menyatakan bahwa jenis pelayanan yang dekat dan dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan, yang bertujuan:

- a. Supaya mereka mampu memanfaatkan koleksi semaksimal mungkin.
- b. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya, kapan koleksi kembali.
- c. Terjadinya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas.
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan, terutama berkaitan dengan pemanfaatan koleksi
- e. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.¹⁴

¹³ *Sulistiyo Basuki., Loc. cit*

¹⁴ *Ibid. hal.257*

Kesempurnaan layanan merupakan akhir yang dicapai oleh setiap perpustakaan. Seluruh kegiatan perpustakaan mulai dari pimpinan, petugas tata usaha, pustakawan pada bagian pelayanan, khususnya pelayanan sirkulasi diarahkan untuk menciptakan suasana serasi agar layanan perpustakaan berjalan lancar.

Jenis-jenis pelayanan

Kegiatan perpustakaan tidak dapat dilaksanakan tanpa adanya layanan pengguna, karena layanan pengguna merupakan salah satu factor yang menuntukan keberhasilan suatu perpustakaan. Oleh karena itu, perpustakaan dituntut untuk menyediakan berbagai layanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Adapun jenis pelayanan yang dapat digunakan oleh pemustaka perpustakaan, antara lain :

1. Layanan sirkulasi
2. Layanan referensi
3. Layanan terbitan berseri
4. Layanan audio visul.¹⁵

C. ***Kualitas Pelayanan Sirkulasi***

Untuk mengetahui sejauh mana tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang melalui persepsi pemustaka di ukur dengan indikator-indikator sebagai berikut:

¹⁵ Lasa HS, *Op. cit.*, hal. 257-259

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, penampilan para pegawai dalam mendukung pelaksanaan tugas.
- b. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan pihak pemberi jasa dalam memberikan layanan sirkulasi kepada penerima jasa dengan cepat, akurat dan memuaskan.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan membantu pemustaka apabila menghadapi masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi.
- d. Jaminan (*Assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dari petugas untuk membangkitkan rasa yang memerlukan layanan sirkulasi.
- e. Empatik (*Empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pemustaka.

Pelayanan perpustakaan memiliki beberapa indikator yang bertautan dengan mutu. Tingkat apresiasi pemustaka akan senantiasa mengarah pada mutu layanan yang diberikan oleh pihak pengolah perpustakaan itu sendiri.

Secara umum sistem pelayanan perpustakaan ada dua macam yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup.

1. Sistem layanan terbuka (*open access*)

Sistem layanan terbuka merupakan salah satu dari sistem layanan perpustakaan. Artinya perpustakaan yang diselenggarakan sedemikian rupa sehingga para pengunjung diberikan kebebasan memilih dan mengambil

sendiri buku-buku yang mereka inginkan, tidak perlu dibantu oleh para petugas perpustakaan. Petugas/pustakawan hanyalah merupakan pengawas saja, tidak perlu membantu mereka dalam mencari buku, karena pengunjung dianggap telah dapat mencari sendiri. Segalah keperluannya telah disediakan dengan petunjuk-petunjuk yang jelas, misalnya susunan buku dengan petunjuk tempat dan pengelompokannya dan sebagainya.

Dengan berbagai petunjuk yang telah disediakan diharapkan para pengunjung atau civitas akademik tidak terlalu banyak minta pertolongan pustakawan kecuali hal-hal tertentu. Hal semacam inilah yang sebetulnya menjadi tujuan penyelenggaraan perpustakaan dengan sistem terbuka (*open acces*). Menurut Darmono bahwa “sistem layanan terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pemustaka secara langsung dapat memilih, menentukan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan.¹⁶ Sedangkan sistem layanan terbuka menurut Lasa HS, adalah “Suatu layanan yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai.¹⁷

Dalam pelaksanaan sistem layanan terbuka pada suatu perpustakaan memiliki beberapa keuntungan. Adapun keuntungan yang diperoleh dari sistem layanan terbuka antara lain :

Keuntungan Sistem Pelayanan Terbuka

¹⁶ Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: Grafindo, 2001), hal. 139.

¹⁷ Lasa HS. *Op., Loc. cit*

1. Menghemat tenaga, karena petugas tidak perlu mengambil koleksi yang akan dipinjam karena pemustaka bisa langsung mengambil sendiri di rak.
2. Memberikan kepuasan kepada pemustaka karena bisa memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya secara langsung ke jajaran koleksi
3. Memungkinkan memilih judul lain yang sesuai, apabila tidak menemukan koleksi yang dicari.
4. Mengurangi kemungkinan terjadinya salah paham antara pengguna dan petugas.
5. Dengan melihat dan memeriksa buku secara bebas dapat memberikan daya rangsang untuk membaca.
6. Lebih menyenangkan melihat-lihat buku secara langsung dari pada katalog.

Kerugian Sistem Pelayanan Terbuka

1. Memerlukan tenaga ekstra untuk mengembalikan dan membetulkan koleksi yang letaknya salah
2. Koleksi akan lebih cepat rusak karena sering dipegang
3. Memerlukan ruangan yang relatif lebih luas, Untuk pengaturan rak agar pengguna leluasa memilih koleksi
4. Susunan koleksi di rak menjadi mudah rusak

5. Dibutuhkan petugas khusus untuk membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka yang diperlukan.¹⁸

Adapun alternatif yang harus dilakukan oleh pengelola perpustakaan, yaitu sistem terbuka yang dilakukan oleh pelayanan sirkulasi bagi pengunjung agar bahan perpustakaan dapat terpelihara dan tersusun dengan rapi, pemustaka yang sudah menggunakan bahan pustaka akan mengembalikan sesuai prosedur yang berlaku, pemustaka dilarang sendiri menyimpan di rak karena petugas yang melakukan penyusunan sesuai nomor dan judul buku.

Mengenai banyak buku yang hilang karena tidak terkontrol. tata cara pelayanan peminjaman buku di perpustakaan, baik yang menggunakan sistem tertutup maupun yang menggunakan sistem terbuka, sebenarnya tidak jauh beda satu sama lain. Yang membedakan antara dua sistem tersebut hanyalah pada caranya memilih atau mencari buku yang dikehendaki akan dipinjam oleh anggota perpustakaan.

2. Sistem Pelayanan Tertutup (*Close Access System*)

Sistem layanan tertutup (*Close Access System*) ialah pelayanan sirkulasi yang tidak membolehkan pemustaka memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki.¹⁹ Pada sistem ini koleksi perpustakaan tertutup bagi pemustaka, dalam artian pemustaka tidak boleh langsung mengambil buku di rak. Petugas perpustakaan akan mengambilkan buku untuk mereka. Pemustaka mengisi sebuah slip (formulir) untuk menuliskan judul buku, pengarang dan

¹⁸ *Ibid.*, h. 5.

¹⁹ Nurhadi A Mulyani, *Loc. Cit.*

nomor panggil buku yang ingin dipinjam. Jika ingin meminjam sepuluh buku, ia harus menulis sepuluh slip. Selanjutnya petugas mengambilkan buku-buku tersebut dari rak. Jika buku-buku tersebut ditemukan, baru dicatat peminjamannya. Dengan demikian dalam menggunakan akses layanan ini, petugas akan lebih sibuk karena harus mencari bahan pustaka di rak, terutama pada saat pengunjung banyak. Sistem layanan ini diterapkan secara umum perpustakaan Nasional RI. Tujuan akses layanan ini adalah memberikan layanan secara terbatas kepada pengguna perpustakaan, sehingga pengguna tidak dapat mencari bahan pustaka yang dibutuhkan di rak. Akan tetapi dilayani oleh petugas (pustakawan) oleh karena itu pengguna harus mencari nomor panggil bahan pustaka melalui katalog yang disediakan.

Keuntungan sistem pelayanan tertutup

- a. Buku tetap tersusun rapi di rak sehingga tidak mudah rusak
- b. Buku tidak banyak hilang sebab hanya petugas perpustakaan yang boleh menuju ke rak.
- c. Daya tampung lebih banyak
- d. Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit dibanding dengan sistem terbuka.
- e. Tidak memerlukan meja baca di ruang koleksi
- f. Pengawasan dapat dilakukan secara longgar
- g. Proses temu balik lebih efektif
- h. Penempatan kembali bahan pustaka yang digunakan ke rak buku lebih cepat.

Kerugian Sistem Pelayanan Tertutup

1. Banyak energi yang terserap di bagian sirkulasi
2. Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar atau di pinjam
3. Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan.
4. Banyak terjadi kesalahpahaman antara petugas perpustakaan dengan pemustaka.
5. Sering terjadi antarian yang panjang untuk mengembalikan buku.
6. Kebebasan memilih dan melihat bahan pustaka yang dibutuhkan.
7. Memilih buku lewat katalog kurang memberi kesenangan dan kepuasan dibanding dengan melihat langsung bukunya.
8. Kelengkapan katalog amat penting karena merupakan pintu penting untuk memilih buku.
9. Katalog cepat rusak karena sering dipengang dan digunakan.
10. Banyak buku yang kurang dikenal pemustaka sehingga tidak pernah dipinjam.

Kegiatan bagian sirkulasi terdiri berbagai atas beberapa macam. Dalam Lasa HS menyatakan bahwa kegiatan sirkulasi meliputi :

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, pengunduran diri dari anggota perpustakaan.
3. Mengurusi keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam seperti denda.

4. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
5. Tugas berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
6. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjam
7. Peminjaman antar perpustakaan.
8. Mengawasi urusan penitipan, tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.²⁰

Tujuan pekerjaan yang bagian sirkulasi adalah:

- a. Pendaftaran peminjaman
- b. Prosedur peminjaman
- c. Pemungutan denda
- d. Pengawasan buku-buku
- e. Perpanjangan waktu

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam persiapan pelayanan yaitu:

1. Pengecekan terhadap kebenaran penempatan dan susunan pada rak-rak koleksi bahan pustaka yang ada.

Mengenai pengecekan terhadap kebenaran simpanan dan susunan pada rak-rak perlu dilakukan terutama untuk mengecek cara menyimpan dan menyusun buku pada rak-rak

yang sesuai dengan cara ataupun sistem yang telah ditentukan, berarti sudah benar, tetapi kalau belum sesuai tentu saja berarti belum benar.

²⁰ Lasa HS., *Op. cit. hal. 56.*

2. Pengecekan terhadap kebenaran menempatkan dan susunan katalog pada kartu-kartu pada kotak- kotak atau almari katalog. Seperti halnya simpanan dan susunan buku, maka simpanan dan susunan kartu katalog perlu sekali di cek, terutama untuk mengetahui cara menyimpan dan menyusun kartu-kartu katalog pada kotak-kotak atau almari. Almari katalog (*catalog drawer*) sudah sesuai dengan cara atupun yang telah ditentukan.
3. Persiapan atau kesiapan alat-alat bantu lainnya yang digunakan dalam proses pelayanan.

Alat yang digunakan dalam usaha melayani peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan ada beberapa macam karena itu jauh sebelumnya perlu dipersiapkan.

Dalam pelayanan sirkulasi terdapat beberapa macam pekerjaan yaitu:

- a. Peminjaman

Yang dimaksud peminjaman adalah pelayanan sirkulasi yang berupa kegiatan pencatatan bukti bahwa pemakai meminjam bahan pustaka. Dalam pelayanan sirkulasi terdapat 3 macam peminjaman yaitu:

1. Peminjaman biasa ialah peminjaman satu minggu atau dua minggu, pinjaman ini biasanya berlaku pada bahan pustaka umum.
2. Peminjaman jangka pendek ialah peminjaman yang berjangka waktu harian, pada umumnya selama satu malam. Peminjaman jangka pendek ini biasanya berlaku untuk bahan cadangan dan atau bahan pustaka khusus.

3. Peminjaman jangka panjang ialah peminjaman yang berjangka waktu bulanan, pada umumnya selama satu bulan sampai dengan enam bulan. Peminjaman jangka panjang ini biasanya berlaku untuk buku teks.

Dalam sebuah peminjaman bahan pustaka dalam layanan sirkulasi mempunyai prosedur peminjaman yang bersifat manual sebagai berikut:

1. Petugas bagian pelayanan peminjaman menerima buku dan mencarikan buku yang diminta dengan tanda pengenalnya. Dengan memeriksa tanda pengenal dapat ditetapkan apakah yang bersangkutan berhak meminjam atau tidak.
2. Dengan tanda pengenal itu petugas mencari kantong peminjaman yang bertuliskan identitas peminjam yang bersangkutan. Kemudian, petugas mencocokkan kartu perpustakaan yang tertera pada tanda pengenal dengan yang tertera pada kantong peminjaman.
3. Menulis nomor kartu peminjam pada kartu buku di kolom nomor anggota. Kemudian, petugas mengisi kolom tanggal kembali pada kartu buku dengan cap tanggal kembali pada kartu buku dengan cap tanggal sesuai dengan batas waktu pengembalian.
4. Meminta paraf peminjam pada kolom paraf pada kartu yang telah disediakan
5. Memasukkan kartu buku yang sudah diparaf ke dalam kantong peminjaman, kemudian mengembalikan kantong peminjaman itu ke kotak kantong pada tempatnya semula.

6. Memberikan buku dan kartu pengenalan kepada peminjam.²¹

Dalam pelayanan peminjaman bahan pustaka dapat menggunakan model secara manual dan secara teknologi oleh karena itu perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang dapat beroperasi secara maksimal karena perpustakaan tersebut terletak di ditengah-tengah jantung kota Kabupaten Gowa sehingga perpustakaan dapat menggunakan proses secara manual dan teknologi untuk penginputan baik pelayanan peminjaman pustaka maupun penginputan administrasi, Adapun sarana yang di butuhkan yaitu sebagai berikut:

1. Kartu pendaftaran
2. Tanda pengenalan
3. Permintaan peminjaman
4. Kartu buku
5. Lembaran tanggal
6. Kartu peminjaman
7. Katalog peminjaman
8. Stempel tanggal
9. Kartu petunjuk
10. Kotak kartu buku
11. Kotak kartu peminjaman

Adapun slip peminjaman secara manual di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang sebagai berikut:

²¹ Lasa HS. *Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan* (Cetakan 11; Yogyakarta: Gadjia Mada, 1995), h.20.

Nomor Berkode/reg : buku yang di pinjam

Nomor Kelas : buku yang di pinjam

Nama : peminjam buku

Alamat/ Nomor Tlpn : peminjam buku

Benar saya meminjam buku tersebut di atas

Tanggal peminjaman, tanggal harus kembali dan tanda tangan.

Yang harus di perhatikan oleh peminjam di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa adalah sebagai berikut:

- a. Buku yang di pinjam supaya dikembalikan tepat pada waktunya
- b. Tidak diperkenahkan sekali-kali mengotori buku dalam bentuk apapun juga (coretan-coretan, garis dll)
- c. Tiap peminjam yang menghilangkan sesuatu buku diharuskan mengganti dalam bentuk buku itu juga
- d. Yang melanggar peraturan ini, dapat mengakibatkan hilangnya hak pinjam bagi anggota perpustakaan yang bersangkutan.

b. Pengembalian

Yang dimaksud dengan pengembalian yaitu pelayanan sirkulasi yang berupa kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka mengembalikan bahan pustaka yang di pinjamnya²². Pengembalian di bagi menjadi tiga macam yaitu:

1. Pengembalian untuk pinjaman biasa
2. Pengembalian untuk pinjaman jangka pendek
3. Pengembalian untuk pinjaman jangka panjang.

²² *Ibid.*, h. 19.

Adapun prosedur atau ketentuan dalam pengembalian bahan pustaka dengan cara manual yaitu:

- a. Peminjam datang ke pengelola yang ditugaskan sebagai staf peminjaman untuk mengembalikan bahan pustaka yang akan dikembalikan.
- b. Petugas menerima dan memeriksa keutuhan fisik buku dan tanggal harus kembali yang tertera pada lembaran tanggal kembali.
- c. Petugas mengambil kantong peminjaman sesuai dengan nomor induk yang tertera pada lembaran tanggal kembali.
- d. Bila tidak ada persoalan tentang keutuhan fisik buku dan keterlambatan pengembalian, petugas mengambil kartu yang sesuai dari dalam kantong peminjaman. Pada kolom paraf di kartu buku ditandai cap tanggal sesuai dengan tanggal waktu mengembalikan sebagai bukti bahwa itu sudah dikembalikan.
- e. Petugas mengembalikan kartu ke dalam kantong yang ada di dalam lembaran buku yang telah disediakan.²³

Adapun yang digunakan dalam pengembalian bahan pustaka adalah kartu nama, stempel, tanda kembali, yang digunakan untuk memberikan tanda bahwa bahan pustaka yang di pinjam itu telah dikembalikan.

- f. Perpanjangan waktu terhadap peminjam yang ingin memperpanjang waktu peminjaman harus melapor ke bagian sirkulasi. Sepanjang buku tersebut

²³ *Ibid.*, h. 21.

tidak dibutuhkan oleh pemustaka lain, maka dari itu dapat memperpanjang lagi dengan ketentuan lama perpanjangan minimal 3 hari atau seminggu²⁴.

- h. Penagihan, yaitu pelayanan sirkulasi yang berupa kegiatan meminta kembali bahan pustaka yang dipinjam oleh pemakai setelah batas waktu pinjaman dilampaui.

Didalam pelayanan sirkulasi penagihan di bedakan sesuai dengan tingkatannya yaitu sebagai berikut:

1. Penagihan tingkat pertama
2. Penagihan tingkat kedua
3. Penagihan tingkat ketiga

Adapun prosedur yang harus diperhatikan dalam penagihan yaitu:

- a. Petugas memeriksa keterlambatan pengembalian atas dasar tanggal pada kartu buku yang seharusnya sudah kembali. pemeriksaan ini dilakukan setiap hari sesudah waktu pelayanan peminjaman.
- b. Petugas membuat surat tagihan dua rangkap, rangkap pertama dikirim kepada pemustaka yang akan ditagih, rangkap kedua di simpan sebagai arsip.
- c. Bila buku yang sudah tertagih dari pemustaka, maka petugas menyelesaikan proses pengembalian sebagaimana prosedur yang berlaku di perpustakaan ini.

Adapun sarana yang digunakan dalam penagihan yaitu:

1. Kartu penunjuk batas tanggal kembali yang digunakan untuk mengetahui batas akhir pengembalian.

²⁴ *Ibid.*, h. 22.

2. Kartu buku, yang digunakan untuk mengetahui nomor anggota yang terlambat mengembalikan, dan identitas bahan pustaka yang terlambat dikembalikan.
3. Kartu pinjaman, yang digunakan untuk mengetahui identitas peminjam
4. Formulir penagihan yang terdiri atas:
 - a. Nama dan alamat tertagih
 - b. Identitas bahan pustaka yang ditagih
 - c. Tanggal batas akhir pengembalian²⁵
- d. Pemberian Sanksi

Pemberian sanksi merupakan pelanggaran yang dilakukan terhadap pelayanan sirkulasi yang telah ditentukan sesuai prosedur peminjaman seperti keterlambatan, menghilangkan, merusak dan melanggar tata tertib perpustakaan. Ada beberapa macam pelanggaran dan sanksi yang dilakukan oleh pemustaka yaitu:

1. Pelanggaran
 - a. Terlambat mengembalikan bahan pustaka
 - b. Menghilangkan bahan pustaka
 - c. Mengembalikan bahan pustaka dalam keadaan rusak
 - d. Melanggar tata tertib perpustakaan.
2. Sanksi
 - a. Sanksi denda

²⁵ Nurhadi A Mulyani, *loc. Cit.*

- b. Sanksi administrasi misalnya: tidak boleh meminjam bahan pustaka selama waktu yang tertentu oleh staf administrasi

Adapun prosedur yang harus diperhatikan dalam pemberian sanksi yaitu sebagai berikut:

1. Petugas menetapkan jenis dan tingkat pelanggaran atas dasar kualitas dan kuantitas pelanggaran
 2. Petugas menetapkan jenis dan tingkat sanksi yang dikenakan sesuai dengan jenis dan tingkat pelanggaran
 3. Bila sanksi yang ditetapkan berupa sanksi administratif, petugas langsung menyelesaikan sesuai dengan peraturan perpustakaan, demikian juga terhadap sanksi denda.²⁶
- f. Bebas Pinjam

Yang dimaksud dengan bebas pinjam yaitu pelayanan sirkulasi yang berupa pemeriksaan tanda bukti bahwa pemustaka tidak mempunyai pinjaman. Fungsi dari keharusan memiliki bebas pinjam yaitu untuk mencegah kemungkinan hilangnya bahan pustaka. Adapun prosedur serta sarana yang harus diperhatikan dalam melaksanakan layanan bebas pinjam yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur Bebas Pinjam
 - a. Pemustaka yang membutuhkan tanda bukti bebas pinjam menyerahkan tanda pengenal

²⁶ *Ibid.* h.25.

- b. Petugas mengambil kartu peminjaman berdasarkan nomor anggota yang tertera pada tanda pengenalan.
- c. Petugas memeriksa ada tidaknya pinjaman yang belum dikembalikan pada kartu peminjaman.
- d. Kartu peminjaman yang menunjukkan bahwa pemustaka tidak mempunyai pinjaman stempel bebas pinjam
- e. Petugas mengisi tanda bukti bebas pinjam kepada pemustaka dan menkopi tanda kartu bukti bebas pinjam sebanyak 1 lembar, akan disimpan sebagai arsip dan untuk lembar aslinya untuk pemustaka yang akan meminjam.

2. Sarana

- a. Tanda pengenalan
- b. Kartu peminjaman
- c. Tanda bukti bebas pinjam, yang berisi: identitas pemimjaman, pernyataan bebas pinjam dan tanda pengesahan petugas
- d. Stempel bebas pinjam.²⁷

D. Pengertian frekuensi Kunjungan

Menurut *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, frekuensi adalah ukuran jumlah ulang peristiwa dalam satuan waktu yang diberikan dan jumlah pemakain.²⁸

Dalam buku *Dasar-dasar Metode Statistika untuk Penelitian*, membahas tentang tabel distribusi frekuensi (*frequency distribution*) adalah susunan data dalam suatu tabel yang telah diklasifikasikan menurut kelas-kelas atau kategori

²⁷ *Ibid.*, hal. 97.

²⁸ Tim Penjusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Op., loc., cit.*

tertentu.²⁹ Dikenal dua bentuk distribusi frekuensi menurut pembagian kelasnya, yaitu distribusi frekuensi kualitatif (kategori) dan distribusi frekuensi kuantitatif (bilangan).

Tabel distribusi frekuensi relatif adalah merupakan tabel distribusi frekuensi dinyatakan dalam bentuk persentase. Frekuensi relative merupakan frekuensi yang dinyatakan dalam angka relative atau dalam fresentase. Sedangkan tabel distribusi frekuensi kumulatif adalah frekuensi yang dapat menunjukkan jumlah frekuensi yang terletak di atas atau di bawah suatu nilai tertentu dalam suatu interval kelas.³⁰

Menurut *Kamus Bahasa Indonesia*, kunjugan adalah datang untuk menjumpai.

Kunjungan berarti perihal (perbuatan, proses, hasil) mengunjungi atau berkunjung.³¹

Kunjungan juga dapat di pengaruhi oleh sarana dan prasarana yang digunakan dalam memberikan pelayanannya. Pengertian sarana dan prasarana dikelompokkan dalam dua pengertian yang berbeda. Saranan dapat di artikan sebagai peralatan yang digunakan sedangkan prasarana adalah komponen pendukung penunjang utama dari satu kegiatan. Secara khusus kedua pengertian tersebut sangat berkaitan satu sama lain.

Kaitannya dengan pelayanan, maka Moenir mengemukakan sarana pelayanan adalah: sejalan jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain

²⁹ Maman Abdulrahman, M.Pd. *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*, (Bandung; Pustaka Setia: 2011), hal.77.

³⁰ *Ibid.*, hal. 83.

³¹ *Ibid.*, hal. 476.

yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam melaksanakan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi.³² Berdasarkan pengertian tersebut, maka sarana pelayanan dapat di bagi dua bagian yaitu:

1. Sarana kerja yang meliputi peralatan, perlengkapan dan alat bantu
2. Fasilitas pelayanan yang meliputi segala kelengkapan, fasilitas komunikasi dan kemudahannya.

Untuk menunjang penyelesaian tugas pelayanan, maka prasarana kerja sangat diperlukan karena presepsinya dari prasarana memerlukan alat penunjang seperti gedung dan fasilitas-fasilitas lainnya.

Sarana dan prasarana merupakan pendukung dalam pelaksanaan kegiatan yang diharapkan dapat menunjang suatu layanan dapat berjalan dengan efektif. Kata sarana mempunyai konotasi terhadap peralatan atau setiap benda yang di pergunakan untuk memperlancar atau mempermudah gerak aktivitas.

E. Pengertian Pemustaka

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.³³ Pemustaka merupaka salah satu penggerak dalam menghidupkan perpustakaan, tanpa pemakai perpustakaan tidak ada artinya, ini berarti segala bentuk kegiatan perpustakaan harus diarahkan pada kepentingan pemakainya.

Para pemustaka perpustakaan perguruan tinggi adalah orang-orang yang berada dalam lingkup perguruan tinggi antara lain mahasiswa, dosen, dan

³² Moenir, HAS, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, (Jakarta ; Rineka Cipta, 1995), hal.119.

³³ *Sulistiyo Basuki, op. cit it.*

pegawai, tetapi tidak menutup kemungkinan masyarakat umum juga ikut memanfaatkan jasa perpustakaan tersebut.

Dalam *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, Adapun upaya peningkatan persepsi pemustaka terhadap organisasi perpustakaan yang paling efektif adalah dengan pemberian pendidikan kepada pemustaka secara terstruktur. Hal ini tersebut dilakukan agar pemustaka selanjutnya diharapkan dapat dengan lebih mudah memahami perpustakaan sebagai organisasi yang sama dengan organisasi-organisasi penyedia layanan lainnya. Atas dasar itu pulalah, pendidikan pemustaka menjadi faktor yang sangat menentukan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan. Perpustakaan sebagai suatu bentuk organisasi yang menawarkan jasa peminjaman dan pengembalian buku. Salah satu contoh persepsi sederhana tersebut adalah saat komputerisasi diaplikasikan pada sistem pelayanan. Pemustaka sebagian besar adalah pelajar dan mahasiswa justru merasa agak sulit beradaptasi dengan pelayanan tersebut dan cenderung lebih memilih untuk menggunakan katalog manual.³⁴

Dalam *Modul Manajemen Organisasi Perpustakaan*, Leon Mann mengemukakan dua macam persepsi yaitu persepsi benda mati dan persepsi sosial. Persepsi pengguna tentang organisasi perpustakaan dalam penelitian ini adalah suatu persepsi sosial. Objek dari persepsi sosial adalah hubungan sosial seseorang dengan orang lain termasuk persepsinya terhadap kelompok atau institusi sosial.³⁵

³⁴ Leon Mann, *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, (Makassar dan Gowa:2012), hal. 175.

³⁵ *Ibid.*,hal.176

Dalam hubungannya pemustaka dan pustakawan harus mempunyai sikap antara lain:

1. Pustakawan menjunjung tinggi hak perorangan atas informasi. Pustakawan menyediakan akses tak terbatas, adil tanpa memandang ras, agama, status sosial, ekonomi, politik, kecuali ditentukan oleh peraturan perundang-undangan
2. Pustakawan berkewajiban melindungi hak privasi pengguna dan keberhasilan menyangkup informasi yang di cari
3. Pustakawan mengakui dan menghormati hak milik intelektual.
4. Pustakawan tidak bertanggung jawab atas konsekuensi penggunaan informasi yang diperoleh dari perpustakaan.³⁶

F. Frekuensi Kunjungan Pemustaka

Beberapa indikator pemustaka yang dapat menjadi bahan dasar pendidikan yang akan diberikan kepada pemustaka adalah sebagai berikut:

1. Pendidikan tentang organisasi (visi, misi, tujuan, tugas, pokok, fungsi dan struktur).
2. Pendidikan tentang model layanan
3. Pendidikan tentang jenis-jenis koleksi
4. Pendidikan tentang alat-alat penelusuran koleksi
5. Pendidikan tentang hak dan kewajiban pemustaka dan pustakawaan
6. Pendidikan tentang kegiatan kerjasama perpustakaan
7. Pendidikan tentang pembagian kerja.³⁷

³⁶ Maryatun, *Etika Profesi Pustkawan Berkaitan dengan Hak cipta*. [Http:// Mariatun.Staf. Ugm.Ac.id/wp.?p:13](http://Mariatun.Staf.Ugm.Ac.id/wp.?p:13) (21 Oktober 2012).

Pendidikan pemustaka sebaiknya dilakukan secara terstruktur. Memasukkan pendidikan pemustaka kedalam kurikulum pendidikan, mulai dari tingkat sekolah dasar sampai ke jenjang perguruan tinggi, saat ini dirasakan sudah menjadi sebuah keharusan yang belum tersentuh dan ditindaklanjuti secara lebih nyata. Ketergantungan seluruh jenjang pendidikan mulai dari tingkat dasar sampai perguruan tinggi tersebut seharusnya menjadi konsekuensi logis untuk mengikutsertakan pendidikan pemustaka sebagai bagian kurikulum itu sendiri.

Mahasiswa, dosen dan pegawai sebagai pemustaka perpustakaan dan pustakawan sebagai sumber untuk mengkomunikasikan informasi kepada pemakai, keduanya saling terkait satu sama lain. Perpustakaan akan terasa sepi tanpa pemakai, dan tanpa akan terpenuhi segala kebutuhan akan ilmu pengetahuan tanpa pustakawan. Untuk itu pustakawan perlu menyediakan koleksi bahan pustaka yang relevan dengan kebutuhan pemakai, karena pemakai yang merasa terpenuhi kebutuhannya tentu membawa implikasi dalam perilaku (termotivasi untuk saling berkunjung ke perpustakaan).

Untuk lebih jelasnya dibawah ini di uraikan ketentuan pengunjung apabila memasuki ruang perpustakaan maka harus:

1. Menitipkan barang bawaan dan di masukkan ke dalam loker yang diberi nomor agar barang cepat ditemukan oleh petugas.
2. Pemakai dalam menelusuri informasi, masing-masing mempunyai cara yang berbeda.

³⁷ Milson-Martula, *Op., Loc. cit.*

3. Pemakai yang ingin memasuki ruang baca haruslah menyimpan kartu anggota perpustakaan, mahasiswa agar dapat diketahui apakah pemustaka anggota perpustakaan atau bukan untuk menjaga terjadinya penjiplangan sehingga dapat ditelusuri kembali apabila jenis koleksi buku ada, hilang dan rusak.
4. Pemakai diharapkan tenang, tidak gaduh selama di perpustakaan, merokok bagi laki-laki dan makan merupakan larangan selama berada di ruang baca.

Untuk melestarikan kerapian koleksi dan memudahkan anda mendapatkan buku yang dicari, maka ada beberapa hal yang perlu di perhatikan oleh pengunjung perpustakaan tersebut:

- a. Sebelum ke rak, carilah informasi buku terlebih dahulu melalui komputer
- b. Catat nomor klas (kode buku) yang inginkan, kemudian telusuri nomor tersebut di rak
- c. Urutkan nomor dimulai dari urutan terendah di sebelah kanan, selanjutnya di urutkan terbesar sebelah kiri
- d. Bila nomor yang diinginkan tidak ditemukan, tanyalah kepada petugas pelayanan karena kemungkinan buku yang anda cari terpinjam
- e. Jangan ambil buku di rak bila tidak sesuai kebutuhan anda
- f. Apabila anda ingin membaca sebagai usaha mengisi waktu luang atau menambah ilmu, maka maksimum buku yang di perkenalkan di ambil dari rak sebanyak 2(dua) eksemplar saja.
- g. Jangan melakukan coret-coretan di buku karena akan mengurangi daya tarik orang lainnya membacanya.

- h. Tanamkan rasa memiliki dan cinta perpustakaan sebagai mediator informasi ilmu pengetahuan
- i. Perhatian dan kerja sama anda sangat diharapkan demi kemajuan perpustakaan kita bersama.³⁸



³⁸ Arsip perpustakaan abdul rasyid daeng lurang, 2012.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau data numerik¹. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap frekuensi kunjungan pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang, digunakan metode sebagai berikut:

- a. *Library research* yaitu suatu metode yang pengumpulan data dengan cara membaca dan mengutip berbagai bahan atau pendapat para ahli yang berkaitan dengan judul yang di bahas.
- b. *Field research* yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan secara langsung ke lapangan dengan cara sebagai berikut:
 1. Observasi yaitu suatu metode yang digunakan dengan mengamati langsung objek yang ada hubungannya dengan penelitian.
 2. Wawancara

Wawancara merupakan proses percakapan langsung dengan responden yang ditujukan kepada pustakawan dan pengguna jasa pelayanan Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang.

¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Alfabeta 1991), h. 145.

Metode wawancara yang akan dilakukan peneliti adalah wawancara tak struktur dimana pewawancara akan menjadikan sederetan pertanyaan selanjutnya responden menjawab secara bebas.

3. Angket

Angket merupakan suatu pertanyaan yang disusun oleh peneliti dalam bentuk kalimat Tanya dengan opsi jawaban yang tersedia. Angket tersebut digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah besar responden yang menjadi sampel, dan penulis dijadikan sebagai landasan untuk mengambil keputusan tentang masalah yang dihadapi oleh Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang.

2. Analisis Data

Analisis data merupakan suatu metode yang digunakan untuk mendeskripsikan (gambaran) terhadap objek yang diteliti melalui analisis deskriptif (menggambarkan apa adanya). Dalam analisis ini digunakan rumus:

$$p = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = angka persentase

F = Frekuensi sampel

N = jumlah sampel²

² Anas Sudjana, *Pengantar Statistik Pendidikan*, (ed. 1; Cetakan 6. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995), h. 40-41.

2. Populasi dan sampel

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif agar dapat berhasil dan bermanfaat bagi masyarakat. Tetapi sebelum mengemukakan metode pengumpulan dan pengolahan data, maka penulis memandang perlu mengemukakan uraian tentang populasi dan sampel penelitian.

a. Populasi

Untuk mengetahui keadaan populasi dalam penyusunan skripsi ini maka terlebih dahulu penulis mengemukakan pengertian populasi. Suharsini Arikunto memberikan pengertian populasi adalah keseluruhan obyek penelitian.³

Joko Subagio menyatakan bahwa populasi adalah objek penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data.⁴

Dari pengertian populasi di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian skripsi ini adalah keseluruhan pengunjung perpustakaan yang memanfaatkan atau bahan pustaka selama penelitian di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa.

Penulis mengambil populasi pengunjung perpustakaan selama masa penelitian berlangsung yakni tanggal 15 Oktober sampai dengan 12

³ Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, (Cetakan 5; Jakarta: Rineka Cipta, 2000), h. 128.

⁴ Joko Subagio, *Metode Penelitian Dalam Teori dan Praktek*, (Cetakan 2; Jakarta: Rineka Cipta, 1991), h. 102.

November 2012. Dari penelitian tersebut penulis memperoleh populasi sebanyak 200 orang pengunjung perpustakaan berdasarkan yang tertera pada buku tamu Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa.

b. Sampel

Sebagaimana lazimnya dalam suatu penelitian ilmiah tidak semua populasi dapat diteliti, tetapi dapat dilaksanakan sebagian saja dari populasi tersebut. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa peneliti mengalami keterbatasan waktu, biaya, tenaga dan kemampuan sehingga penelitian yang dilakukan bukan terhadap populasi akan tetapi berdasarkan sampel senada dengan, Suharsini Arikunto mengemukakan Bahwa, Apabila jumlah populasi kurang dari 100, lebih baik diambil semua sehingga penelitian disebut penelitian populasi, selanjutnya jika populasi berjumlah besar (lebih dari 100) dapat diambil antara 10 – 15 % atau 20-25% tergantung setidaknya kemampuan peneliti dilihat dari segi waktu, kecilnya resiko ditanggung peneliti.⁵

Berdasarkan pendapat Arikunto tersebut, peneliti mengambil sampel sebesar 15% dari populasi yaitu 15 x 200 pengunjung. Dari perhitungan diperoleh jumlah sampel sebesar 20 pengunjung dari seluruh jumlah pengunjung/mahasiswa yang berkunjung selama peneliti berlangsung mulai tanggal 15 Oktober sampai dengan 12 November 2012 diperoleh sampel sebanyak 20 pengunjung.

⁵ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian. Op. cit.*, h. 112.

3. Waktu dan Tempat Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan mulai tanggal 15 Oktober, sampai 12 November 2012. Adapun tempat penelitiannya yaitu Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang di Sungguminasa Kabupaten Gowa

1. Sejarah Singkat Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa

Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang terletak di Sungguminasa Jalan Kenanga nomor 7A Kabupaten Gowa, dimana kita ketahui bahwa Kabupaten Gowa adalah tempat orang-orang terkenal seperti Sultan Hasanuddin yang dapat pengakuan “De Hances van Oesten” dari bangsa atau Negara lain, Syech Yusuf yang terkenal sebagai cendekiawan, Karaeng Pattingaloang yang terkenal sebagai cendekiawan dengan kemampuan menggunakan delapan bahasa asing dan memiliki koleksi perpustakaan tidak kurang dari 3000 buku dan naska (lontara) tetapi juga ilmu pengetahuan dikembangkan Aksara Lontara yang mulai digunakan pada abad ke-15 memungkinkan berbagai ilmu pengetahuan pada masanya ditulis dan diwariskan secara luas.¹

Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang dibawah naungan Yayasan Karaeng Pattingaloang. Perpustakaan ini diberi nama Abdul Rasyid Daeng Lurang berdasarkan pada nama pendirinya yaitu : didirikan oleh Bapak Professor Doktor Muhammad Ryas Rasyid dan Daeng Lurang adalah nama ayahnya. Ia ingin mengabdikan nama beliau. Serta dibantu oleh Dr. Syahrul Yasin Limpo, SH, M.Si. dan Drs. H. Andi Tjoneng Mallombasang, bertujuan untuk melakukan pengkajian

¹ Arsip, Perpustakaan Daeng Lurang, 2012

dalam rangka pembangunan sumber daya manusia yang berwawasan kebangsaan, yang melakukan dokumentasi serta publikasi naskah-naskah untuk bertujuan usaha yang dilakukan yayasan tersebut adalah mendirikan perpustakaan, untuk melakukan pengkajian dan penelitian, melakukan pendokumentasi, mengadakan seminar-seminar dan symposium mengadakan kerja sama dengan badan pihak lain dalam rangka mencapai maksud dan tujuan yayasan tersebut.

Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang diresmikan pada hari Jum'at tanggal 23 Februari 2001 oleh Gubernur Propinsi Sulawesi Selatan H. Zainal Basri. Palaguna. Perpustakaan ini dibangun menempati lokasi tanah seluas 5000 m² dengan luas bangunan 1200 m² dengan anggaran biaya sebesar Rp. 2.100.000.000, terletak di tengah kota Sungguminasa dengan akses yang cukup mudah. Perpustakaan tersebut didirikan dengan konstruksi tiga lantai dan mempunyai koleksi sebanyak 14.585 judul, dengan 28.465 eksamplar, serta mempunyai fasilitas sarana modern seperti komputer digunakan untuk mengolah perpustakaan, Administrasi perpustakaan dan komputerisasi katalog serta alat komunikasi yang memungkinkan akses antara perpustakaan di Indonesia maupun di luar negeri.

2. Sarana dan Prasarana Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa

a. Gedung Perpustakaan

Gedung Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang menempati lokasi tanah seluas 5000 m² dengan luas bangunan 1200 m² terletak di tengah kota Sungguminasa dengan akses yang cukup mudah. Perpustakaan tersebut

didirikan dengan konstruksi tiga lantai yang di lengkapi dengan berbagai koleksi buku, jurnal, hasil kajian, dan naskah-naskah tua, baik yang bersumber dari dalam negeri maupun dari luar negeri dan dari berbagai disiplin ilmu. Selain itu, perpustakaan tersebut dilengkapi dengan fasilitas sarana modern seperti komputer, alat komunikasi yang memungkinkan akses antar perpustakaan di Indonesia maupun di luar negeri.

Gedung perpustakaan seluas 1200 m² yang memiliki tiga lantai di bangun dengan anggaran biaya sebesar Rp. 2.100.000.000.- biaya tersebut termasuk biaya pembuatan tempat parkir, akses jalan dan sarana penunjang lainnya.

Demikianlah halnya Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang, telah memiliki beberapa sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pengolahan perpustakaan untuk lebih jelasnya kita lihat tabel di bawah ini dikemukakan keadaan sarana dan prasaran, Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa.

Tabel I.
Keadaan Sarana dan Prasaran

No	Jenis sarana dan prasarana	Jumlah
1	Meja baca	25
2	Kursi	51
3	Rak buku	48
4	Meja sirkulasi	1

5	Rak majalah	2
6	Komputer	5
7	Rak penitipan barang	2
8	Gantungan Koran	1
9	Telepon	1
Jumlah		136

Sumber data : Buku Inventaris Perpustakaan Abd. Rasyid Daeng Lurang di Sungguminasa Kabupaten Gowa

Adapun persyaratan untuk menjadi anggota perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa yaitu:

1. Membayar uang administrasi
 - a. Sekolah Dasar/SD sebesar Rp. 5.000
 - b. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama/SLTP sebesar Rp. 5.000
 - c. Sekolah Menengah Atas/SMA sebesar Rp. 8.000
 - d. Mahasiswa sebesar Rp. 10.000
 - e. Pegawai/Masyarakat Umum sebesar Rp. 12.000
2. Membayar uang jaminan
 - a. Sekolah Dasar/SD sebesar Rp. 12.000
 - b. Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama/SLTP sebesar Rp. 12.000
 - c. Sekolah Menengah Atas/SMA sebesar Rp. 25.000
 - d. Mahasiswa sebesar Rp. 30.000
 - e. Pegawai/Masyarakat Umum sebesar Rp. 40.000

Uang jaminan tersebut dapat diambil kembali bila yang bersangkutan sudah tidak lagi menjadi anggota Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang.

3. Melampirkan foto copy kartu siswa atau mahasiswa atau pegawai dan identitas lainnya.

4. Melampirkan foto 2X3 sebanyak 3 lembar.

Adapun ketentuan lainnya:

1. Bila buku yang dipinjam hilang, maka dikenakan biaya denda sebesar 3 kali lipat dari uang jaminan seperti tersebut diatas.

2. Lama peminjaman buku minimal 1 minggu dengan ketentuan denda jika terlambat mengembalikan buku, dan akan dikenakan denda sebesar Rp.500 tiap harinya per buku dan maksimal 2 minggu berlaku denda sebesar Rp. 500 per hari dalam 1 buku.

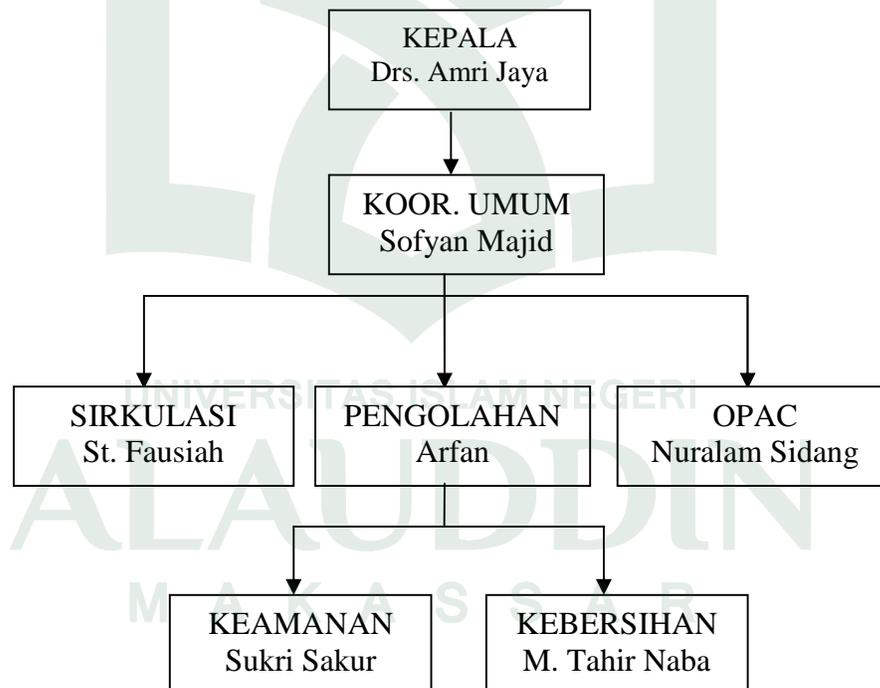
3. Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan salah satu syarat yang paling penting karena menghimpun beberapa orang untuk bekerja sama dan bertanggung jawab terhadap tugas-tugas yang diembannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini diperlukan dalam setiap organisasi karena banyak pekerjaan yang harus diselesaikan, lancar atau tidaknya suatu organisasi ditentukan oleh adanya struktur organisasi yang dimiliki dan disesuaikan dengan kondisi dan aturan yang berlaku di tempat tersebut.

Tujuan suatu organisasi dapat dicapai dengan efisien dan efektif apabila terhadap suatu sistem kerja yang baik. baik melalui pembagian tugas dan

tanggung jawab maupun wewenang. Efisien disini dalam menjalankan tugasnya masing-masing dapat mencapai perbandingan yang terbaik antara hasil karya dan usaha. Peranan suatu organisasi yang ada dapat dijalankan dengan tertib. Hal ini dipersatukan dengan tata hubungan yang sederhana dan harmonis serta dapat berhasil. Struktur Organisasi Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang di gambarkan didalam skema dibawa ini:

**STRUKTUR ORGANISASI PERPUSTAKAAN ABDUL RASYID
DAENG LURANG KABUPATEN GOWA**



Sumber: Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang 2012

5. Keadaan Koleksi dan Sumber Pengadaan

Koleksi perpustakaan merupakan salah satu faktor penunjang dalam hal mengembangkan suatu perpustakaan sehingga perlu adanya perhatian yang cukup terhadap keadaan koleksinya.

Keadaan koleksi yang ada di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang mempunyai jumlah koleksi yang cukup banyak, mulai dari koleksi umum maupun agama. Akan tetapi koleksi yang dimiliki terdapat banyak eksamplar karena kebanyakan sumbernya pada sumbangan yayasan dan lain-lain. Disini menandakan bahwa prinsip pengadaan bahan pustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang tidak sesuai prosedur yang ada.

Tabel 2.

Jumlah koleksi yang ada di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang meliputi:

No	Kelas	Jenis koleksi	Eksamplar	Jumlah
1	000-099	karya umum	13.500	27.000
2	100-199	Filsafat	35 70	
3	200-299	Agama	6.000	12.000
4	300-399	Ilmu sosial	75	150
5	400-499	Bahasa	58	174
6	500-599	ilmu murni	30	60
7	600-699	Ilmu terapan	20	40
8	700-799	Kesenian	10	20
9	800-899	kesusastraan	20	40
10	900-900	sejarah/biografi		
	Jumlah		19.748	39.554

Sumber data: Abdul Buku Inventaris Perpustakaan Rasyid Daeng Lurang

Tabel 3

Koleksi yang memakai “X” di perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang meliputi:

No	Klas	Jenis Koleksi	Judul	Eksamplar
1	2 X 0	Islam (umum)	778	1.200
2	2 X 1	Al- Qur'an	18	36
3	2 X 2	Hadist	62	124
4	2 X 3	Aqidah dan ilmu kalam	22	66
5	2 X 4	Fiqih	30	60
6	2 X 5	Akhlak dan Tasawuf	13	26
7	2 X 6	Sosial Budaya	19	57
8	2 X 7	Filsafat dan Perkembanganya	37	111
9	2 X 8	Aliran dan Sekte-sekte	21	42
10	2 X 9	Sejarah Islam	23	69
	Jumlah		1.023	1.791

Sumber data : Buku inventaris perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang

Tabel 4

Koleksi referensi meliputi:

No	Jenis koleksi	Judul	Eksamplar
1	kamus	10	20
2	ensiklopedia	8	18
3	laporan tahunan	7	15
4	bibliografi	5	10
5	almanak	3	9
6	tesis	6	8
7	disertasi	3	3
	jumlah	42	83

Buku inventaris perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang.

Jumlah koleksi yang ada di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang meliputi,

koleksi karya umum mulai dari klasifikasi 000-900 berjumlah 39.554

eksamplar. Koleksi buku-buku Islam dengan kode “X” berjumlah 1.791.

koleksi referensi berjumlah 83. Sehingga keseluruhan jumlah koleksi perpustakaan hingga saat ini berjumlah 41.428 eksemplar.

6. Sumber Dana

Dana merupakan daya penggerak untuk melaksanakan suatu kegiatan terutama dalam hal pengadaan bahan pustaka. Dana merupakan peranan penting baik dari segi inventarisasinya maupun dari segi pemeliharaan dan penyelenggaraannya.

Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang sumber dananya dari APBDN dan sumbangan dari berbagai kalangan yaitu dari Yayasan Pattingalloang, Yayasan Lembaga Konsumen Sulawesi-Selatan dan Swadaya Masyarakat serta sumbangan dari luar negeri yaitu Amerika, dan Australia.

B. Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi menyangkut peraturan peninjauan sirkulasi pelayanan peminjaman dan koleksi yang boleh di pinjamkan atau sistem peminjaman. Perpustakaan peminjaman di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa menjelaskan antara lain, telah terdaftar menjadi anggota Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang, hari dan jam buka perpustakaan yaitu Senin sampai Sabtu setiap jam 08.00-15.30, kewajiban dan sanksi peminjaman yaitu kewajiban mematuhi peraturan yang di tetapkan, misalnya jumlah buku referensi tidak dapat di pinjam ke rumah dan peraturan lainnya. Dan tak kalah pentingnya adalah sistem pelayanan di perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa adalah sistem terbuka (*open access*) yaitu suatu pelayanan yang membolehkan pemakai jasa perpustakaan

dan masyarakat umum mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkan di tempat penyimpangan koleksi (rak buku). Masyarakat umum tidak bisa meminjam buku atau membawa keluar koleksi buku perpustakaan hanya bisa membaca di tempat yang telah di sediakan. Oleh karena itu, untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Sirkulasi Terhadap Fekuensi Kunjungan Pemustaka di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kabupaten Gowa. Dalam rangka meningkatkan pelayanan sirkulasi terhadap pemustaka, penulis telah melaksanakan penelitian dengan pengambilan responden secara simple random sampling. Dikatakan simpel (sederhana) karena pengambilan sampel anggota populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata atau jenis kelamin yang ada. Dari 20 angket yang disebarakan kepada 20 responden, maka tingkat pengembalian angket 100% dan semuanya dapat diolah. Berikut ini secara rinci akan dibahas hasil dari kuesioner penelitian.

Tabel 5

Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase %
- Laki-laki	10	50 %
- Perempuan	10	50 %
Jumlah	20	100%

Sumber: Olahan Data Primer 2012

a. Variabel Pelayanan Sirkulasi

Tabel 6

Tanggapan Responden Bagaimana Pendapat Anda Terhadap Petugas Layanan Sirkulasi di Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat Disiplin	14	70 %
2	Cukup Disiplin	6	30 %
3	Tidak Disiplin	0	0%
4	Sangat Tidak Disiplin	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : Data Primer yang Diolah 2012

Kedisiplinan pelayanan sirkulasi petugas perpustakaan menurut versi pengunjung, sangat disiplin berjumlah 14 orang dengan prosentase 70%, cukup disiplin berjumlah 6 orang dengan prosentase 30%, yang menjawab tidak disiplin tidak ada (0%), yang menjawab sangat tidak disiplin juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi perpustakaan sangat disiplin dengan prosentase 70%. Petugas pelayanan sirkulasi perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang terbilang sudah sangat disiplin. Jadi tidak ada masalah dalam hal ini, Yang harus dijaga ialah bagaimana agar kedisiplinan ini tetap senantiasa dipertahankan bahkan lebih ditingkatkan lagi agar perspektif pemustaka terhadap pelayanan perpustakaan tetap baik.

Tabel 7

Bagaimana Sikap Pustakawan Terhadap para Pengunjung Perpustakaan
Termasuk Anda?

No	Penyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat membantu	9	45%
2	Cukup membantu	10	50%
3	Kurang membantu	1	5%
4	Tidak membantu	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Sikap pustakawan dalam hal ini petugas pelayanan sirkulasi terhadap pengunjung. Menurut versi pengunjung, yang menjawab sangat membantu berjumlah 9 orang dengan prosentase 45%, cukup membantu berjumlah 10 orang dengan prosentase 50%, kurang membantu berjumlah 1 orang dengan prosentase 5%, dan tidak ada yang menjawab tidak membantu (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sikap petugas pelayanan sirkulasi cukup membantu dengan prosentase 50%. Namun ada 5% yang menjawab kurang membantu, hal ini membuktikan bahwa petugas harus lebih aktif lagi dalam melayani pengunjung dan membantu mereka dalam menemukan literatur yang dibutuhkan .

Tabel 8

Apakah Sikap Pustakawan pada Bagian Layanan Sirkulasi Membuat Anda Nyaman dan Tenang Berada di Perpustakaan apalagi pada Saat Meminjam/Mengembalikan Buku?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat nyaman	11	55%
2	Cukup nyaman	9	45%
3	Kurang nyaman	0	0%
4	Tidak nyaman	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Sikap pustakawan pada bagian pelayanan sirkulasi terhadap pengunjung. Menurut versi pengunjung, yang menjawab sangat nyaman berjumlah 11 orang dengan prosentase 55%, cukup nyaman berjumlah 9 orang dengan prosentase 45%, tidak ada yang menjawab kurang nyaman (0%), dan yang menjawab tidak nyaman juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sikap petugas pelayanan sirkulasi membuat pengunjung merasa tenteram dan nyaman berada di perpustakaan, predikat ini harus dipertahankan oleh pustakawan demi citra pustakawan yang lebih baik. Apabila citra pustakawan baik dimata masyarakat khususnya pemustaka, maka hal itu akan meningkatkan frekuensi pengunjung perpustakaan.

Tabel 9

Apakah Petugas Layanan Sirkulasi sangat Ramah dalam Melayani Anda

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat ramah	9	45%
2	Cukup ramah	11	55%
3	Kurang ramah	0	0%
4	Tidak ramah	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Sikap ramah petugas pelayanan sirkulasi terhadap pengunjung. Menurut versi pengunjung, yang menjawab sangat ramah berjumlah 9 orang dengan prosentase 45%, cukup ramah berjumlah 11 orang dengan prosentase 55%, tidak ada yang menjawab kurang ramah (0%), dan yang menjawab tidak ramah juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sikap ramah petugas pelayanan sirkulasi terbilang cukup baik dengan prosentase 55%, hal ini bernilai positif bagi perpustakaan. Karena sikap ramah memang harus selalu ditunjukkan oleh seorang petugas pelayanan publik agar dapat mengutip banyak pelanggan sehingga tujuan dapat terpenuhi dengan baik.

Tabel 10

Bagaimana Tanggapan anda Mengenai Proses Peminjaman Dibagian Sirkulasi?

No	Pertanyaan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat cepat	8	40 %
2	Cukup cepat	12	60 %
3	Lambat	0	0%
4	sangat lambat	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Tanggapan pemustaka terhadap proses peminjaman sirkulasi. Menurut versi pengunjung, yang menjawab sangat cepat berjumlah 8 orang dengan prosentase 40%, cukup cepat berjumlah 12 orang dengan prosentase 60%, tidak ada yang menjawab lambat (0%), dan yang menjawab sangat lambat juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa tingkat kecepatan pelayanan sirkulasi termasuk cukup cepat. Hal ini sangat baik karena setiap pelanggan pasti menginginkan pelayanan yang baik dan cepat dalam setiap transaksi yang dilakukan. Olehnya itu, predikat ini harus dipertahankan dan ditingkatkan lagi oleh petugas bagian sirkulasi perpustakaan

Tabel 11

Petugas Layanan Sirkulasi sangat Menjaga Etika-etika Pelayanan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat menjaga	13	65 %
2	Cukup menjaga	7	35 %
3	kurang menjaga	0	0%
4	Tidak menjaga	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Petugas layanan sirkulasi dalam menjaga etika-etika pelayanan. Menurut versi pengunjung, yang menjawab sangat menjaga berjumlah 13 orang dengan prosentase 65%, cukup menjaga berjumlah 7 orang dengan prosentase 35%, tidak ada yang menjawab kurang menjaga (0%), dan yang menjawab tidak menjaga juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa petugas pelayanan sirkulasi sangat menjaga etika dalam pelayanan. Hal ini merupakan suatu prestasi yang patut dipertahankan. Dalam ajaran islam, sangat mementingkan etika-etika dalam pergaulan, apalagi dalam hal pelayanan kepada orang lain.

Tabel 12

Petugas Layanan Sirkulasi sangat Teliti dalam Melayani Pengguna Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat teliti	10	50 %
2	Cukup teliti	10	50 %
3	kurang teliti	0	0%
4	tidak teliti	0	0%

Jumlah	20	100%
--------	----	------

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Ketelitian Petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan terhadap pemustaka. Menurut versi pengunjung, yang menjawab sangat teliti berjumlah 10 orang dengan prosentase 50%, cukup teliti berjumlah 10 orang dengan prosentase 50%, tidak ada yang menjawab kurang teliti (0%), dan yang menjawab tidak teliti juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa petugas pelayanan sirkulasi sangat menjaga ketelitian dalam pelayanan. Hal ini merupakan faktor yang sangat penting dalam hal pelayanan. Ketelitian petugas pelayanan merupakan penilaian yang baik dan penting bagi pelanggan.

Tabel 13

Apakah Anda Merasa Puas dengan Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat puas	14	70%
2	Cukup puas	6	30%
3	kurang puas	0	0%
4	tidak puas	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan sirkulasi pada perpustakaan. Pengunjung yang merasa sangat puas berjumlah 14 orang dengan prosentase 70%, cukup puas berjumlah 6 orang dengan prosentase

30%, tidak ada yang merasa kurang puas (0%), dan yang merasa tidak puas juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa pemustaka merasa sangat puas dengan pelayanan sirkulasi.

Tabel 14

Apakah Anda Merasa Pelayanan yang Anda Terima Sesuai dengan Harapan Anda di Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat sesuai	6	30%
2	Cukup Sesuai	11	55%
3	Kurang sesuai	3	15%
4	Tidak sesuai	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Pelayanan petugas perpustakaan sesuai dengan harapan pemustaka. Pengunjung yang merasa sangat sesuai berjumlah 6 orang dengan prosentase 30%, cukup sesuai berjumlah 11 orang dengan prosentase 55%, yang menjawab merasa kurang sesuai 3 orang dengan prosentase 15%. Tidak ada yang merasa tidak sesuai (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sebagian besar pemustaka sudah merasa bahwa pelayanan yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan mereka dengan prosentase 55% dan 30%. Tetapi masih ada yang merasa tidak sesuai dengan harapan mereka yaitu

sebesar 15%. Hal ini sebaiknya menjadi perhatian pustakawan untuk kedepannya lebih memperhatikan tingkat kepuasan pemustaka.

Tabel 15

Menurut Anda Apakah Kualitas Pelayanan Sirkulasi di Perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang Kab.Gowa dapat Menarik Pemustaka?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat menarik	8	40%
2	Cukup menarik	11	55%
3	kurang menarik	1	5%
4	tidak menarik	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Kualitas pelayanan sirkulasi di perpustakaan dapat menarik minat pemustaka. Pengunjung yang merasa sangat menarik berjumlah 8 orang dengan prosentase 40%, cukup menarik berjumlah 11 orang dengan prosentase 55%, yang menjawab kurang menarik 1 orang dengan prosentase 5% dan tidak ada yang menjawab tidak menarik (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa sebesar 55% pemustaka merasa cukup tertarik dengan pelayanan sirkulasi di perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang. Hal ini akan berpengaruh positif terhadap perpustakaan.

Dari tabulasi prosentase hasil jawaban responden tersebut diatas, terlihat pada tabel nomor 3, menyatakan bahwa tingkat kedisiplinan petugas pelayanan sirkulasi berada pada prosentase yang sangat tinggi dengan nilai

prosentase sebesar 70% dan cukup tinggi sebesar 30%. Petugas pelayanan sirkulasi harus mempertahankan kedisiplinan mereka agar persfektif pemustaka tetap baik. Misalnya tepat waktu, selalu berada ditempat apabila diperlukan oleh pengguna dan selalu tanggap terhadap kebutuhan pengguna/pemustaka.

Hasil tabulasi prosentase juga terlihat pada tabel 4 masih terdapat 5% pemustaka yang menjawab bahwa pustakawan kurang aktif dalam membantu pemustaka untuk menemukan buku-buku/koleksi yang dibutuhkan. Olehnya itu pustakawan perlu lebih aktif lagi. Sementara pada tabel 11 terlihat masih ada 15% pemustaka yang mengaku bahwa pelayanan yang diterima masih kurang sesuai dengan harapannya. Hal tersebut dapat disebabkan karena terbatasnya koleksi, penataan ruangan, ketenangan dalam ruangan, kemudahan penelusuran, maupun kemudahan dalam peminjaman dan pengembalian bahan pustaka.

b. Variabel Minat Kunjungan Pemustaka

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

Tabel 16

Apakah Sikap Petugas Layanan Sirkulasi Mempengaruhi Minat Anda untuk Berkunjung ke Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat mempengaruhi	17	85 %
2	Cukup mempengaruhi	3	15 %
3	Kurang mempengaruhi	0	0%
4	Tidak mempengaruhi	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Pengaruh sikap pelayanan sirkulasi terhadap minat kunjungan pemustaka, yang menjawab sangat mempengaruhi berjumlah 17 orang dengan prosentase 85%, cukup mempengaruhi berjumlah 3 orang dengan prosentase 35%, tidak ada yang menjawab kurang mempengaruhi (0%), dan yang menjawab tidak mempengaruhi juga tidak ada (0%). Hasil dari kuesioner menunjukkan bahwa pengaruh sikap petugas layanan sirkulasi terhadap minat kunjungan pemustaka terbilang sangat tinggi dengan prosentase 85%. Hal ini dikarenakan sebagian besar pemustaka selalu berhadapan dengan layanan sirkulasi, baik dalam peminjaman maupun dalam pengembalian buku perpustakaan, atau sekedar meminta bantuan dari petugas yang berhubungan dengan informasi yang ingin diperoleh.

Tabel 17

Apabila Anda Membutuhkan Literatur-Literatur, Anda selalu Mencari Di Perpustakaan karena Anda selalu Mendapatkan Pelayanan yang Baik?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat baik	13	65%
2	Cukup baik	2	10%
3	Kurang baik	5	25%
4	Tidak baik	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Tabel tersebut menunjukkan pernyataan bahwa apabila pemustaka membutuhkan literatur-literatur, mereka selalu mencari di perpustakaan karena disana mereka mendapatkan pelayanan yang baik. responden yang menjawab sangat baik berjumlah 13 orang dengan prosentase 65%. Yang menjawab cukup baik berjumlah 2 orang dengan prosentase 10%. Yang menjawab kurang baik berjumlah 5 orang dengan prosentase 25%. Dan tidak ada yang menjawab tidak baik (0%). Hasil kuesioner membuktikan bahwa 65% dan 10% pemustaka mengaku merasakan pelayanan yang baik dalam perpustakaan, sementara masih tersisa 25% masih merasa kurang baik. hal ini menjadi tugas pustakawan dalam mencari dan menangani penyebab-penyebab pemustaka sehingga masih ada yang merasa kurang puas. Hal tersebut biasanya disebabkan karena fasilitas yang masih minim.

Tabel 18

Apakah Anda Sering Menyempatkan Waktu untuk Berkunjung ke Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sering	8	40%
2	Cukup sering	8	40%
3	Kadang-kadang	4	20%
4	Baru kali ini	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Tabel tersebut menunjukkan tingkat keseringan pemustaka untuk menyempatkan waktu berkunjung ke perpustakaan. responden yang mengaku sering berjumlah 8 orang dengan prosentase 40%. Yang mengaku cukup sering berjumlah 8 orang dengan prosentase 40%. Yang mengaku kadang-kadang 4 orang dengan prosentase 20%, dan tidak ada yang merasa baru berkunjung kali ini (0%).

Tabel 19

Apakah Koleksi Perpustakaan sudah Lengkap Sehingga Anda selalu Menemukan Buku yang Anda Cari?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase(%)
1	Sangat lengkap	7	35%
2	Cukup Lengkap	3	15%
3	Kurang lengkap	9	45%
4	Tidak lengkap	1	5%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Kelengkapan koleksi perpustakaan, sehingga memudahkan pemustaka menemukan buku yang dicari. responden yang menjawab sangat lengkap berjumlah 7 orang dengan prosentase 35%. Yang menjawab cukup lengkap berjumlah 8 orang dengan prosentase 40%. Yang menjawab kurang lengkap berjumlah 5 orang dengan prosentase 25%. Dan ada 0 orang yang menjawab tidak lengkap dengan prosentase 0% yang mengaku koleksi perpustakaan tidak lengkap. Hasil kuesioner membuktikan bahwa koleksi perpustakaan masih kurang lengkap, olehnya itu perlu adanya pengadaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Tabel 20

Apakah Fasilitas Seperti Penelusuran dengan Sistem OPAC, Penataan Ruang Baca, Pencahayaan Ruangan sudah Berjalan sesuai Standar dan Keinginan Anda?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat terpenuhi	7	35%
2	Cukup terpenuhi	8	40%
3	Kurang terpenuhi	5	25%
4	Tidak terpenuhi	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Fasilitas seperti penelusuran dengan sistem *OPAC*, penataan ruang baca, pencahayaan ruangan sudah berjalan sesuai standar dan keinginan pengguna, yang merasa keinginan mereka sangat terpenuhi berjumlah 7 orang dengan prosentase 35%, yang merasa cukup terpenuhi 8 orang dengan

prosentase 40%. Yang merasa kurang terpenuhi berjumlah 5 orang dengan prosentase 25%. Dan tidak yang menjawab tidak terpenuhi(0%). Dari hasil kuesioner membuktikan bahwa fasilitas perpustakaan betul berjalan sesuai standar dan keinginan mereka, olehnya itu perlu adanya pembenahan fasilitas dan penataan ruang baca.

Tabel 21

Fasilitas seperti Penelusuran dengan Sistem OPAC, Penataan Ruang Baca, Pencahayaan Ruangan Mempengaruhi Minat Kunjungan Saya ke Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat mempengaruhi	6	30%
2	Cukup mempengaruhi	7	35%
3	Kurang mempengaruhi	7	35%
4	Tidak mempengaruhi	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Fasilitas seperti penelusuran dengan sistem *OPAC*, penataan ruang baca, pencahayaan ruangan mempengaruhi minat kunjungan pemustaka, yang menjawab sangat mempengaruhi berjumlah 6 orang dengan prosentase 30%, yang cukup terpenuhi 7 orang dengan prosentase 35%. Dan yang menjawab kurang mempengaruhi berjumlah 7 orang dengan prosentase 35%. Tidak ada yang menjawab tidak mempengaruhi (0%).

Tabel 22

Apakah Para Petugas selalu Bersedia untuk Menanggapi Permintaan Anda sehingga Membuat Anda selalu ingin Berkunjung Ke Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Selalu bersedia	8	40%
2	Seringkali bersedia	12	60%
3	Kadang-kadang bersedia	0	0%
4	jarang bersedia	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Tingkat kesediaan pustakawan dalam menanggapi permintaan pemustaka sehingga berpengaruh terhadap minat kunjungan pemustaka, yang menjawab sangat bersedia berjumlah 8 orang dengan prosentase 40%, yang menjawab cukup bersedia 12 orang dengan prosentase 60%. Tidak ada yang menjawab tidak kurang bersedia dan kurang bersedia (0%).

Tabel 23

Penjelasan yang Diberikan Pustakawan dapat Dipahami, Cukup Lengkap, sesuai yang Diperlukan dan Bersifat Aktual sehingga Menumbuhkan Minat Kunjungan Anda?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat jelas	9	45%
2	Cukup jelas	11	55%
3	Kurang jelas	0	0%

4	Tidak jelas	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Penjelasan yang diberikan pustakawan dapat dipahami, cukup lengkap, sesuai yang diperlukan dan bersifat aktual sehingga menumbuhkan minat kunjungan pemustaka, yang menjawab sangat jelas berjumlah 9 orang dengan prosentase 45%. Yang menjawab cukup jelas 11 orang dengan prosentase 55%, Tidak ada yang menjawab kurang jelas (0%) dan tidak jelas juga tidak ada (0%). Hasil kuesioner membuktikan bahwa penjelasan pustakawan pada bagian sirkulasi cukup jelas dan mudah dipahami oleh pengunjung yang bertanya.

Tabel 24

Apakah Sikap Pustakawan pada Pelayanan Sirkulasi Mempengaruhi Minat Anda untuk Berkunjung ke Perpustakaan Sehingga Anda Senantiasa Merasa Nyaman Apabila Berada dalam Perpustakaan?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat nyaman	6	30%
2	Cukup nyaman	9	45%
3	Kurang nyaman	5	25%
4	Tidak nyaman	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah

Suasana perpustakaan terasa nyaman, tenang, jauh dari kegaduhan dan menumbuhkan minat pemustaka untuk selalu berkunjung ke perpustakaan.

Responden yang merasa sangat nyaman berjumlah 6 orang dengan prosentase 30%, yang merasa cukup nyaman berjumlah 9 orang dengan prosentase 45%, yang merasa kurang nyaman 5% dengan prosentase 25%. Dan tidak ada yang merasa tidak nyaman (0%). Hasil prosentase menyebutkan bahwa masih terdapat 25% pemustaka yang merasa kurang nyaman dengan suasana perpustakaan. Artinya, tingkat kegaduhan dalam perpustakaan masih ada. Kebiasaan ini harus diubah. Karena perpustakaan merupakan ruangan yang seharusnya bebas hal-hal seperti kebisingan, kegaduhan dan lain sebagainya, baik disebabkan oleh petugas maupun para pengunjung itu sendiri.

Tabel 25

Penetapan Bahan Pustaka Di Perpustakaan Apakah Sudah Rapi, Mudah ditelusuri, dan sesuai dengan Klasifikasi Standar?

No	Pernyataan	Frekuensi (f)	Prosentase (%)
1	Sangat rapi	9	45%
2	Cukup rapi	11	55%
3	Kurang rapi	0	0%
4	Tidak rapi	0	0%
Jumlah		20	100%

Sumber data : data primer yang diolah 2012

Penetapan bahan pustaka di perpustakaan sudah rapi, mudah ditelusuri, telah sesuai dengan klasifikasi standar. Responden yang menjawab

sangat rapi berjumlah 9 dengan prosentase 45%, yang menjawab cukup rapi berjumlah 11 orang dengan prosentase 55%. Tidak ada yang menjawab kurang rapi maupun tidak rapi (0%). Hasil kuesioner membuktikan bahwa penetapan bahan pustaka dan kemudahan menelusuri di perpustakaan berada pada penetapan cukup rapi.

Dari uraian tersebut di atas, nilai prosentase dengan penilaian positif tertinggi berada pada tabel nomor 13 dari pernyataan “apakah sikap petugas layanan sirkulasi mempengaruhi minat anda untuk berkunjung ke perpustakaan?”, 85% responden menjawab sangat mempengaruhi. Ini berarti sikap petugas layanan sirkulasi memegang peranan penting dalam menentukan minat kunjungan pemustaka karena pemustaka otomatis akan selalu berhadapan dengan layanan sirkulasi dalam proses pengembalian maupun peminjaman.

Pada tabel nomor (16) terdapat penilaian prosentase negatif tertinggi pada pernyataan “apakah koleksi perpustakaan sudah lengkap sehingga anda selalu menemukan buku yang anda cari?”. Sebesar 45% responden menjawab kurang lengkap. Hal ini berarti tingkat kelengkapan koleksi perpustakaan masih tinggi yakni 45%. Olehnya itu, dibutuhkan adanya pengadaan koleksi untuk penambahan koleksi yang sudah ada dan disesuaikan dengan kebutuhan pemustaka.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang diperoleh dengan menyebarkan angket, maka dapat ditemukan jawaban dari pertanyaan penelitian yakni bagaimana pengaruh pelayanan sirkulasi terhadap frekuensi kunjungan pemustaka. Maka dari hasil olah data penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Tidak dapat berpengaruh kualitas pelayanan sirkulasi terhadap frekuensi kunjungan pemustaka
- b. Gambaran pelayanan sirkulasi dari jumlah angket yang disebarkan sebanyak 20 responden sangat menggambarkan terhadap frekuensi kunjungan tidak berpengaruh
- c. Langkah-langkah yang dilakukan yaitu menyebarkan responden, wawancara dan observasi

B. Saran-Saran

Berdasarkan dari kesimpulan di atas dapat memberikan saran sebagai berikut:

- a. Diharapkan kepada pustakawan agar koleksi buku yang ada pada rak buku lebih tersusun dengan baik berdasarkan judul dan nomor buku sehingga pemustaka mudah untuk menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

- b. Kepada pengelola perpustakaan disarankan untuk memberikan informasi kepada seluruh akademik dan kepada masyarakat agar perpustakaan dapat dikenal lebih dalam
- c. Dengan selesainya skripsi ini, penulis mengharapkan agar dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pustakawan khususnya perpustakaan Abdul Rasyid Daeng Lurang dalam mengembangkan kualitas pelayanan sirkulasi kepada seluruh pemustaka.



Lampiran-lampiran



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
ALAUDDIN
M A K A S S A R

DAFTAR PUSTAKA

- (2007) : “ *Al- Qur’an dan Terjemahnya*”, Bandung : CV. Al- Jumatul Ali.
- Abdulrahman, Maman, *Dasar-Dasar Metode Statistika untuk Penelitian*, Bandung: Pustaka Setia :2011.
- Arikunto, Suharsini, *Manajemen penelitian*. Cetakan 5; Jakarta Rineka Cipta. 2000.
- Darmomo, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Gramedia, 2001.
- HAS, Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Rineka Cipta, 1995.
- Nurhadi Achmad Muljani, *Pedoman Pelayanan Sirkulasi dan Referensi Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta; Depertemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, 1980.
- Subagio, Joko, *Penelitian Dalam Teori Dan Praktek* Cetakan 2, Jakarta Rineka Cipta. 1991.
- Lasa, HS. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Cetakan 2: Gadjah Mada Universitas Press, 1995.
- Quraisy, Mathar. *Hubungan Promosi dan Persepsi Pemustaka Terhadap Mutu Layanan Pemustaka*. Makassar Alauddin University Press; 2011.
- P. Sumardji, *Perpustakaan : Organisasi dan Tata Kerja*. Cetakan 12; Yogyakarta: Kanisius, 1988.
- Poerwadarminto, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 1976
- Sulistoyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan* Cetakan 1; Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 1993.
- Blasius, Sudarsono. *Pustakawan, Cinta dan Teknologi*. Cetakan 1; Jakarta: ISIPI, 2009.
- Soeatminah, *Perpustakaan, Pustakawan Perpustakawanan*. Cetakan 2 Yogyakarta: Kanisius, 1992.
- Sudjana, Anas. *Pengantar Statistika Pendidikan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1995.

Sugiono, *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, Bandung: Alfabeta, 1993.

Suciati, Uminurida, *peningkatan Potensi Diri Pustakawan untuk Meningkatkan Kualitas Layanan di Perpustakaan, Media Informasi*, Vol. XV No. 1 Tahun 2006

-----Tjiptono, Fandi. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset 1996, hal.158.

Tim Penyusun Kamus Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, *Kamus Besar Bahasa Indonesia Cetakan 2*; Jakarta : Balai Pustaka, 1989.

Martoatmojo, Karmidi, *Pelayanan Bahan Pustaka*. Cetakan 7; Yogyakarta: Universitas Terbuka, 2009.

Mann, Leon. *Modul Manajemen dan Organisasi Perpustakaan*, Makassar dan gowa. 2012

Maryatun, Etika Profesi Pustakawan Berkaitan dengan Hak Cipta. <http://Mariatun.Staf.Ugm.Ac.id/wp.?p:13> (21 November 2012).

