

# Analisis tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini

Siti Nur Azizah<sup>1</sup>, Lolytasari<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

<sup>2</sup> Dosen UIN Syarif Hidayatullah Jakarta

e-mail: siti.nurazizah55@gmail.com

## ABSTRACT

*This research was conducted at the Jakarta Cikini Public Library with the topic of the level of circulation service quality at the Jakarta Cikini Public Library. This study aims to determine the level of circulation service quality at the Jakarta Cikini Public Library, carried out by using three dimensions and indicators of service quality in the LibQUAL+™ method without measuring the gap (perceived, minimum, & desired), namely the Affect of Service, Information Control, and Library as Place. This research is a descriptive study with a quantitative method. The results of this study indicate that the level of circulation service quality at the Jakarta Cikini Public Library is Very High with an average score of 3.44 which is on an interval scale of 3.26 - 4.00 which means Very High. With details of the level of circulation service quality against the ability and attitude of librarians in serving (Affect of Service) 3.48 (very high), information control (Information Control) 3.47 (very high), and library facilities and atmosphere (Library as Place) 3.39 (very high). So, the Jakarta Cikini Public Library has met the service quality variables including the Affect of Service, Information Control, and Library as Place.*

**Keywords:** *Quality level; Dimensions and Indicators of LibQUAL+™ method; Circulation services; Jakarta Cikini Public Library*

## ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini dengan topik tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini, dilakukan dengan cara menggunakan tiga dimensi dan indikator kualitas layanan pada metode LibQUAL+™ tanpa mengukur *gap* (*perceived, minimum, & desired*) yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), kontrol informasi (*Information Control*), dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan metode kuantitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini yaitu Sangat Tinggi dengan hasil skor rata-rata 3,44 yang berada pada skala interval 3,26 – 4,00 yang artinya Sangat Tinggi. Dengan rincian tingkat kualitas layanan sirkulasi terhadap kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*) 3,48 (sangat tinggi), kontrol informasi (*Information Control*) 3,47 (sangat tinggi), dan fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*) 3,39 (sangat tinggi). Maka, Perpustakaan Umum Jakarta Cikini sudah memenuhi variabel kualitas layanan diantaranya kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), kontrol informasi (*Information Control*), dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*).

**Kata Kunci:** Tingkat kualitas; Dimensi dan indikator metode LibQUAL+™; Layanan sirkulasi; Perpustakaan Umum Jakarta Cikini

## A. PENDAHULUAN

Dalam era di mana informasi berkembang dengan cepat, perpustakaan sangat penting dan akan tetap menjadi pilar utama dalam memfasilitasi pembelajaran, penelitian, dan pertumbuhan intelektual. Menurut Fatimah (2018: 31), perpustakaan adalah suatu unit kerja berupa pusat informasi yang mengumpulkan, menyimpan, dan memelihara koleksi bahan pustaka yang diatur, diorganisasikan, dan diadministrasikan dengan cara tertentu untuk memberikan kemudahan dan digunakan secara berkelanjutan oleh pemakainya sebagai informasi. Berdasarkan perundangan perpustakaan tahun 2007 menyebutkan bahwa Indonesia memiliki 5 (lima) jenis perpustakaan dengan tugas dan fungsi disesuaikan dengan kebutuhan penggunaannya. Beragamnya komunitas yang dilayani perpustakaan disebut perpustakaan umum.

Wahyuni (2020: 21) menjelaskan bahwa perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang dikelola oleh suatu lembaga atau instansi yang penggunaannya untuk umum dan koleksinya terdiri atas berbagai bidang ilmu. Dengan akses terbuka dan gratis, perpustakaan umum menyediakan berbagai sumber informasi dan layanan yang bertujuan mendukung literasi, pembelajaran sepanjang waktu, dan keterlibatan berbagai komunitas. Kemudian menurut Juniadi dan Heriyanto (2021: 570) perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang dikelola oleh pemerintah, didanai oleh pajak masyarakat, sehingga semua orang dari semua lapisan masyarakat dapat mengunjunginya.

Perpustakaan umum memberikan pengalaman belajar yang lebih mendalam dan interaktif melalui berbagai program dan layanan yang mereka tawarkan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Elnadi (2018: 205) yaitu perpustakaan adalah pelayanan, oleh karena itu perpustakaan identik dengan pelayanan, tanpa adanya pelayanan perpustakaan tidak memiliki arti apa-apa maka, layanan di perpustakaan menjadi kunci utama dari sebuah perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan merupakan ujung tombak dalam jasa penyelenggaraan perpustakaan, karena bagian inilah yang paling banyak berhubungan dengan penggunaannya. Citra dan keberhasilan perpustakaan dalam menjalankan fungsinya ditentukan oleh kinerja layanan perpustakaan kepada pemustaka nya (Suratmi, 2021: 56). Layanan perpustakaan dapat dikatakan sangat penting apabila perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi yang sesuai dengan keinginan pengguna serta memberikan penjelasan yang akurat dan sesuai dengan kebutuhan pengguna perpustakaan (Maulidiyah & Roesminingsih, 2020: 395). Kemudian ditegaskan kembali oleh Afthanorhan dkk. (2019: 21) sebagaimana mestinya pelayanan perpustakaan sangat penting dan merupakan ukuran kualitas sebuah perpustakaan. Salah satu layanan yang ada di perpustakaan yaitu layanan sirkulasi.

Layanan sirkulasi adalah pelayanan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan (Zulkarnain, 2022: 33). Tugas pokok pustakawan pada layanan sirkulasi yaitu melayani dan mempermudah pemustaka dalam peminjaman buku, pengembalian buku, perpanjangan peminjaman buku, pendaftaran anggota perpustakaan, dan mempermudah pemustaka dalam mencari koleksi yang dibutuhkannya. Seperti yang diriwayatkan dalam HR. Bukhari No. 67 yang berbunyi:

حَدَّثَنَا مُحَمَّدُ بْنُ بَشَّارٍ قَالَ حَدَّثَنَا يَحْيَى بْنُ سَعِيدٍ قَالَ حَدَّثَنَا شُعْبَةُ قَالَ حَدَّثَنِي أَبُو النَّيَّاحِ  
عَنْ أَنَسِ بْنِ مَالِكٍ عَنِ النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ قَالَ يَسِّرُوا وَلَا تُعَسِّرُوا وَبَشِّرُوا وَلَا  
تُنْفِرُوا

artinya: “Telah menceritakan kepada kami Muhammad bin Basysyar berkata, telah menceritakan kepada kami Yahya bin Sa’id berkata, telah menceritakan kepada kami

*Syuh'bah, telah menceritakan kepadaku Abu at Tayyah dari Anas bin Malik dari Rasulullah SAW. Beliau bersabda, "Permudahlah dan jangan persulit, berilah kabar gembira dan jangan membuat orang lari."*

Salah satu Tafsir atau Syarah dalam Fathul Bari Ibnu Hajar al-Asqalani pada HR. Bukhari No. 67 tersebut menjelaskan bahwa hadits tersebut menunjukkan kebijaksanaan Rasulullah SAW dalam mengajarkan ajaran Islam. Rasulullah SAW selalu berusaha mempermudah urusan untuk umatnya dan menghindari hal-hal yang membuat mereka merasa terbebani. Terkait hadits tersebut, seorang muslim harus saling membantu dalam hal kebenaran dan ketaqwaan (Ramadhani dkk., 2022:8). Sama halnya dalam pelayanan pada layanan sirkulasi di perpustakaan, ketika pemustaka meminjam buku, mengembalikan buku, memperpanjang peminjaman buku, mendaftar anggota perpustakaan, dan mencari koleksi yang dibutuhkannya maka pustakawan berupaya mempermudah dengan memberikan pelayanan yang prima.

Begitupun dengan layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini yang akan menjadi lokasi penelitian ini. Pada tahun 2023 lalu, Perpustakaan Umum Jakarta Cikini mendapatkan penghargaan piagam sebagai Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terbaik Penyedia Sarana Prasarana Ramah Kelompok Rentan dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Penghargaan tersebut dinilai baik dari segi sarana, prasarana, SDM (Sumber Daya Manusia), dan pelayanan yang dapat dijadikan model oleh perpustakaan lain dalam hal layanan peminjaman.

Layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini menjadi layanan utama dalam memberikan pelayanan bagi pemustaka. Hal ini terlihat dari hasil penelitian Khoirunnisa, Erwina, and Rohman (2023:345) menyatakan bahwa perpustakaan mendapatkan penilaian cukup baik di lihat dari Dimensi "*Library as Place*". Fasilitas pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini terlihat modern yang tersedia secara konvensional yaitu adanya meja layanan sirkulasi, satu mesin OPAC, dan satu mesin *Selfcheck* untuk peminjaman dan pengembalian buku secara mandiri. Pemustaka juga dapat mendaftar menjadi anggota perpustakaan dan meminjam serta mengembalikan juga memperpanjang masa peminjaman buku secara *online* melalui aplikasi Jaklitera yang dapat diunduh melalui *handphone*.

Berdasarkan data yang Peneliti dapatkan dari Pustakawan Ahli Utama di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini bahwa jumlah pengunjung di tahun 2024 dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli mencapai 221.926 pengunjung namun, jumlah pengunjung yang menggunakan layanan sirkulasi di tahun 2024 dari bulan Januari sampai dengan bulan Juli hanya sekitar 31.465 pengunjung saja. Hal tersebut tentunya menimbulkan pertanyaan dan masalah karena jumlah pengunjung pada bulan tersebut mencapai 221.926 pengunjung namun, hanya 31.465 pengunjung yang memanfaatkan layanan sirkulasi. Berdasarkan penjelasan di tersebut maka Peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini dari perspektif pemustaka dengan menggunakan dimensi dan indikator dari metode LibQUAL+<sup>TM</sup> tanpa mengukur *gap* (*perceived, minimum, & desired*).

*Association of Research Libraries* (2022: 5) menyatakan bahwa LibQUAL<sup>TM</sup> merupakan survei yang digunakan oleh perpustakaan untuk meminta, melacak, memahami, dan menindaklanjuti pendapat pengguna tentang kualitas layanan yang mereka berikan. ARL (*Association of Research Libraries*) menyediakan layanan ini kepada komunitas perpustakaan. Inti program ini adalah survei berbasis *web* yang telah diuji secara menyeluruh yang akan membantu perpustakaan menilai dan meningkatkan layanan mereka, mengubah budaya organisasi, dan memasarkan perpustakaan. Metode survei menggunakan tiga

dimensi yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), kontrol informasi (*Information Control*), dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*).

Selanjutnya Peneliti ingin meneliti lebih lanjut bagaimana tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini dari perspektif pemustaka. Oleh karena itu, Peneliti dalam mengkaji penelitian ini menggunakan tiga dimensi yang dikemukakan oleh ARL (*Association Research of Library*) yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), kontrol informasi (*Information Control*), dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*). Dimensi-dimensi tersebut dapat dijadikan alat yang digunakan untuk mengukur persepsi pengguna perpustakaan terhadap tingkat kualitas layanan sirkulasi di sebuah perpustakaan.

Hal ini didukung oleh pendapat Fatmawati (2013: 232) yang menyatakan bahwa dimensi kualitas layanan perpustakaan tersebut dapat dijadikan sebagai indikator dalam pengukuran kualitas layanan perpustakaan dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur indikator dalam pengukuran kualitas layanan sirkulasi di perpustakaan.

Peneliti akan mengkaji layanan sirkulasi berdasarkan tiga dimensi dalam metode LibQUAL+™ yang dinyatakan oleh para pakar di atas yaitu dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), kontrol informasi (*Information Control*), dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*).

Sama seperti yang terdapat pada dimensi pengukuran kualitas layanan di perpustakaan bahwa layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini dapat diukur tingkat kualitasnya berdasarkan tiga dimensi dan indikator kualitas layanan dalam metode LibQUAL™. Salah satunya adalah kualitas pustakawan pada layanan sirkulasi diukur menggunakan dimensi *Affect of Service* (kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan sirkulasi) dengan indikator empati/kepedulian (*empathy*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), dan reliabilitas/keandalan (*reliability*) dalam melayani pemustaka.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah mengukur tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini berdasarkan dengan tiga dimensi dan indikator-indikator kualitas layanan sirkulasi. Kemudian akan terlihat kesesuaian hasil prestasinya sebagai Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terbaik di Jakarta.

## **B. TINJAUAN PUSTAKA**

### **Kualitas Layanan**

Kualitas layanan perpustakaan adalah layanan yang diberikan secara prima kepada pemustaka untuk kepentingan perpustakaan dan pustakawan. Perpustakaan dapat dinilai oleh penggunaannya berdasarkan kinerja pustakawan dalam melayani pengguna dan fasilitas yang tersedia untuk mereka. Ini dapat berdampak positif terhadap perkembangan perpustakaan di masa depan. Asmu'i, Akhmad, and Syafari (2022: 13) menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan bukan dikarenakan banyaknya jumlah pustakawan yang melayani pemustaka melainkan ditandai pustakawan yang memiliki kompetensi. Selain itu layanan yang diberikan pustakawan disesuaikan dengan kebutuhan sehingga akan meningkatkan jumlah pemustaka dan peningkatan kualitas layanan. Senada yang dikemukakan Hinsey and Armbrister (2023: 104) bahwa pemustaka menilai kualitas pustakawan itu melalui ketersediaan akses informasi yang dibutuhkan pengguna.

Achmad (2012: 10) menambahkan bahwa kualitas layanan dapat diartikan sebagai layanan prima yang memiliki manfaat diantaranya adalah:

- a. Bagi pemustaka, yaitu kebutuhan akan informasinya dapat terpenuhi, pemustaka dapat memperoleh hasil yang lebih baik, merasa lebih dihargai dan diperhatikan, dan mendapatkan layanan berkualitas.
- b. Bagi pustakawan, yaitu rasa percaya diri mereka meningkat, rasa kebanggaan dan kepuasan diri mereka meningkat, semangat mereka meningkat untuk bekerja, dan citra mereka tentang tenaga perpustakaan meningkat.
- c. Bagi perpustakaan, yaitu menguatkan peran perpustakaan sebagai unit penunjang, memberikan peluang lebih besar untuk berkembang, memberikan nilai lebih untuk bersaing dengan organisasi lain, dan meningkatkan kesadaran peran perpustakaan oleh institusi induknya.

**Dimensi dan Indikator Metode LibQUAL™**

Metode LibQUAL+™ adalah pendekatan khusus untuk menentukan kualitas layanan perpustakaan. Konsep Servqual diperkenalkan pertama kali oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry pada tahun 1985, dan metode ini adalah hasil dari perkembangan konsep tersebut. Pada awalnya, ARL (*Association Research of Library*), sebuah asosiasi lembaga penelitian, bekerja sama dengan TAMU (*Texas A&M University*). Penelitian ini, menggunakan dimensi dan indikator pada metode LibQUAL+™ tahun 2003-2009 dengan tiga dimensi, karena dirasa tepat untuk mengukur tingkat kualitas layanan perpustakaan dari persepsi pemustaka. Tiga dimensi yang ada pada metode LibQUAL+™ yakni *Affect of Service*, *Information Control*, dan *Library as Place*. Berikut tabel perkembangan dimensi dan indikator pada metode LibQUAL+™:

Tabel 1. Perkembangan Metode LibQUAL+™

<b>Tahun 2000</b>	<b>Tahun 2001</b>	<b>Tahun 2002</b>	<b>Tahun 2003-2009</b>
<i>Affect of Service</i>	<i>Affect of Service</i>	<i>Affect of Service</i>	<i>Affect of Service</i>
<i>Library as Place</i>	<i>Library as Place</i>	<i>Library as Place</i>	<i>Library as Place</i>
<i>Reliability</i>	<i>Reliability</i>	<i>Personal Control</i>	<i>Information Control</i>
<i>Provision of Physical Collection</i>	<i>Self Reliance</i>	<i>Information Access</i>	-
<i>Access to Information</i>	<i>Access to Information</i>	-	-

**Perpustakaan Umum**

Perpustakaan umum adalah organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola, mengumpulkan koleksi perpustakaan secara sistematis dan memberikan layanan kepada pustakawan buku dan non-buku masyarakat tertentu dan masyarakat umum untuk digunakan sebagai sumber informasi serta alat pembelajaran yang tersimpan memberikan layanan yang membantu keberhasilan suatu penelitian, misalnya menyediakan daftar buku tentang suatu subjek, menyusun daftar artikel majalah dan perpustakaan lain, dan menyajikan laporan penelitian di bidang terkait serta menyediakan berbagai tingkat usia dasar mulai dari anak-anak, remaja, dewasa, untuk pria dan wanita (Fartianti, 2022: 24). Dan menurut Muhamad Bisri Mustofa, Muhamad Khadavi Febrian, dan Siti Wuryan (2023: 66) perpustakaan umum adalah tempat yang cocok untuk berdiskusi mengenai pekerjaan, sekolah, tugas kuliah, atau masalah kehidupan sehari-hari.

Fungsi perpustakaan umum menurut (Krismayani, 2018:234-236) adalah sebagai berikut:

- a. Pusat Informasi, yaitu menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakai. Jika informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, maka perpustakaan dikatakan telah berhasil.
- b. Preservasi budaya, yaitu menyimpan dan menyediakan tulisan tentang kebudayaan masa lampau, kini, dan sebagai pengembangan kebudayaan di masa yang akan datang.
- c. Pendidikan, yaitu mengembangkan dan menunjang Pendidikan formal dan non formal di luar sekolah dan universitas juga sebagai pusat kebutuhan penelitian.
- d. Rekreasi, yaitu dengan bahan-bahan bacaan yang bersifat hiburan perpustakaan umum dapat digunakan oleh masyarakat pemakai untuk mengisi waktu luang.

### **Layanan Sirkulasi**

Proses yang diperlukan untuk meminjam buku dan bahan bacaan lainnya dikenal sebagai pelayanan sirkulasi. Ini mencakup pendaftaran anggota perpustakaan, pemberian pinjaman, prosedur perpanjangan dan pengembalian buku yang jatuh tempo, tanggapan terhadap permintaan pembaca, reservasi, dan layanan tambahan (Abdullahi, Abdulhamid, and Hayatu 2021: 38).

Menurut Iskandar (2020), secara umum pelayanan yang ada di perpustakaan atau sering juga disebut unit pelayanan umum meliputi salah satunya adalah pelayanan sirkulasi. Pelayanan sirkulasi yaitu pelayanan yang berhubungan dengan proses peminjaman, pengembalian, atau perpanjangan koleksi yang dilakukan pustakawan untuk pemustaka (*user*) agar koleksi dapat dibaca di luar perpustakaan. Menurut Rahma (2018: 50), pelayanan sirkulasi adalah pelayanan yang menyangkut peredaran bahan-bahan pustaka yang dimiliki oleh perpustakaan. Pada pelayanan sirkulasi ini dilakukan proses peminjaman bahan pustaka yang dapat dipinjam, penentuan jangka waktu peminjaman, pengembalian bahan pustaka yang dipinjam, dan pembuatan statistik peminjaman untuk membuat laporan perpustakaan.

Ulvi, Bisri Mustofa, and Wuryan (2024, 106) menekankan bahwa pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi sebaiknya memberikan kenyamanan bagi pemustaka saat berinteraksi dan menjalin hubungan yang baik. Pustakawan perlu memiliki *skill* komunikasi interpersonal dan menerima masukan dari pemustaka (*openness*). Senada yang dinyatakan Br Sembiring, Samosir, and Sa'diyah (2024, 131–32) bahwa layanan sirkulasi sebagai wajah pertama yang dilihat pengguna perpustakaan maka perlu menggunakan sistem informasi yang mudah dan menjaga kebersihan lingkungan perpustakaan sehingga menarik minat pengunjung.

### **C. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Analisis statistik deskriptif merupakan statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum. Deskriptif hanya akan mendeskripsikan keadaan suatu gejala yang telah direkam melalui alat ukur kemudian diolah sesuai dengan fungsinya. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya dipaparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siapapun yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut (Siyoto & Sodik, 2015: 91).

Pada bagian ini metodologi penelitian yang diterapkan yaitu teknik pengumpulan data dengan menyebarkan angket (kuesioner) kepada responden sebanyak 100 angket (kuesioner). Hasil dari data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan cara memeriksa dan menerjemahkan hasilnya disajikan dalam tabel. Pengukuran hasil tingkat kualitas layanan

sirkulasi menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap dan pendapat pengguna. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini yaitu dengan uji instrumen penelitian dengan uji validitas dan uji reliabilitas dan dengan teknik uji hipotesis deskriptif.

## **D. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

#### **a. Usia**

Ditinjau dari identitas responden pada saat penyebaran kuesioner, sebagian besar berusia 16 – 26 tahun yaitu 84 orang (84%), 27 – 36 tahun yaitu 14 orang (14%), dan lebih dari 37 tahun yaitu 2 orang (2%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 2 yang menunjukkan usia responden:

Tabel 2. Usia Responden

<b>Usia</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
16 - 26 Tahun	84	84%
27 - 36 Tahun	14	14%
> 37 Tahun	2	2%
<b>Jumlah</b>	100	100%

#### **b. Jenis Kelamin**

Ditinjau dari jenis kelamin responden pada saat penyebaran kuesioner, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 80 orang (80%) dan berjenis kelamin laki-laki sebanyak 20 orang (20%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 3 yang menunjukkan jenis kelamin responden:

Tabel 3. Jenis Kelamin Responden

<b>Jenis Kelamin</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase</b>
Laki-laki	20	20%
Perempuan	80	80%
<b>Jumlah</b>	100	100%

#### **c. Pekerjaan**

Ditinjau dari profesi atau pekerjaan responden pada saat penyebaran kuesioner, sebagian besar adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 69 orang (69%), pegawai swasta sebanyak 12 orang (12%), lainnya (memilih untuk tidak menjawab) sebanyak 5 orang (5%), pegawai negeri sipil sebanyak 3 orang (3%), wiraswasta sebanyak 3 orang (3%), ibu rumah tangga sebanyak 3 orang (3%), tidak bekerja sebanyak 3 orang (3%), dan profesi (dokter, pengacara, dll.) sebanyak 2 orang (2%). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4 yang menunjukkan pekerjaan responden:

Tabel 4. Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	69	69%
Pegawai Negeri Sipil (PNS)	3	3%
Wiraswasta	3	3%
Pegawai Swasta	12	12%
Profesi (Dokter, Pengacara, dll.)	2	2%
Ibu Rumah Tangga	3	3%
Tidak Bekerja	3	3%
Lainnya	5	5%
<b>Jumlah</b>	100	100%

## Pembahasan

### 1. Dimensi *Affect of Service* (AS)

Hasil analisis data yang diperoleh dari setiap butir pernyataan pada dimensi *Affect of Service* (AS) dapat diketahui skor rata-rata hasil rekapitulasi berada pada 3,48. Pendapat responden terhadap dimensi *Affect of Service* (AS) berada pada skala interval 3,26 – 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* (AS) terhadap tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini adalah sangat tinggi. Selanjutnya dapat dianalisis bahwa kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini sudah sangat baik karena pustakawan dapat memahami atau memberikan perhatian, membantu, dapat dipercaya, dan tepat waktu dalam melakukan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku secara langsung (konvensional) dan secara *online* melalui aplikasi Jaklitera. Sebagaimana mestinya perpustakaan memiliki layanan yang prima dimana pustakawan dapat melayani pemustaka dengan ramah, tepat waktu, dan cepat oleh karena itu, pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan harus memiliki rasa percaya diri saat melakukan pelayanan sirkulasi seperti peminjaman dan pengembalian buku kepada pemustaka (Achmad, 2012:10).

Tabel 5. Dimensi *Affect of Service* (AS)

NO	KUALITAS LAYANAN SIRKULASI	SKOR
<b>a. Dimensi <i>Affect of Service</i> (AS)</b>		
1.	Pustakawan pada layanan sirkulasi memahami kebutuhan Pemustaka di Perpustakaan ( <i>Empati/Empathy</i> )	3,47
2.	Pustakawan pada layanan sirkulasi memberikan perhatian yang sungguh-sungguh kepada Pemustaka ( <i>Empati/Empathy</i> )	3,34
3.	Kesediaan pustakawan pada layanan sirkulasi untuk membantu kesulitan Pemustaka dalam meminjam, mengembalikan, dan perpanjang bahan pustaka di Perpustakaan ( <i>Ketanggapan/Responsiveness</i> )	3,58
4.	Pustakawan pada layanan sirkulasi selalu cepat dan tanggap memberikan bantuan dalam mencari informasi yang Pemustaka perlukan ( <i>Ketanggapan/Responsiveness</i> )	3,55

5.	Pustakawan pada layanan sirkulasi ramah dalam melayani Pemustaka ( <i>Jaminan/Assurance</i> )	3,56
6.	Pustakawan pada layanan sirkulasi dapat dipercaya karena memiliki pengetahuan di bidangnya ( <i>Jaminan/Assurance</i> )	3,31
7.	Waktu layanan pada layanan sirkulasi di perpustakaan sesuai dengan yang telah ditentukan ( <i>Keandalan/Reliability</i> )	3,49
8.	Pustakawan pada layanan sirkulasi mampu dalam menjawab pertanyaan yang Pemustaka ajukan ( <i>Keandalan/Reliability</i> )	3,59

## 2. Dimensi *Information Control* (IC)

Hasil analisis data yang diperoleh dari setiap butir pernyataan pada dimensi *Information Control* (IC) dapat diketahui skor rata-rata hasil rekapitulasi berada pada 3,43 yaitu Sangat Tinggi. Pendapat responden terhadap dimensi *Information Control* (IC) berada pada skala interval 3,26 – 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Information Control* (IC) terhadap tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini adalah sangat tinggi. Selanjutnya dapat dianalisis bahwa kontrol informasi pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini sudah sangat tinggi karena pemustaka mengalami kemudahan akses dalam mendaftar keanggotaan secara *online* melalui aplikasi Jaklitera, pemustaka memiliki kepercayaan diri saat mencari dan meminjam koleksi tanpa harus bertanya kepada pemustaka, dan ketersediaan koleksi yang memadai serta kelancaran pada layanan sirkulasi seperti saat meminjam, mengembalikan, dan perpanjang peminjaman buku. Achmad (2012:10) menjelaskan salah satu manfaat dari layanan prima di sebuah perpustakaan bagi pemustaka yaitu kebutuhan akan informasinya dapat terpenuhi, pemustaka dapat memperoleh hasil yang lebih baik, merasa lebih dihargai dan diperhatikan, dan mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Tabel 6. Dimensi *Information Control* (IC)

NO	KUALITAS LAYANAN SIRKULASI	SKOR
<b>b. Dimensi <i>Information Control</i> (IC)</b>		
9.	Tersedianya bimbingan pengguna di layanan sirkulasi pada saat dibutuhkan ( <i>Ruang lingkup/Content Scope</i> )	3,29
10.	Ketersediaan koleksi (buku dan sumber informasi lain) sesuai dengan yang Pemustaka butuhkan ( <i>Ruang lingkup/Content Scope</i> )	3,23
11.	Kelancaran dalam peminjaman koleksi di layanan sirkulasi ( <i>Kecepatan waktu akses/Timeliness</i> )	3,46
12.	Kelancaran dalam pengembalian koleksi di layanan sirkulasi ( <i>Kecepatan waktu akses/Timeliness</i> )	3,96
13.	Kelancaran dalam perpanjang peminjaman koleksi di layanan sirkulasi ( <i>Kecepatan waktu akses/Timeliness</i> )	3,45
14.	Kejelasan petunjuk atau panduan informasi yang diberikan layanan sirkulasi (contohnya seperti panduan menjadi anggota perpustakaan) ( <i>Kenyamanan individu pemustaka/Convenience</i> )	3,41

15.	Kenyamanan waktu yang dibutuhkan dalam melakukan peminjaman, pengembalian, dan perpanjang buku di layanan sirkulasi (Kenyamanan individu pemustaka/ <i>Convenience</i> )	3,47
16.	Kemudahan Pemustaka dalam melakukan pendaftaran anggota di layanan sirkulasi melalui aplikasi Jaklitera (Kemudahan akses/ <i>Ease of Navigation</i> )	3,59
17.	Penataan koleksi Perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, dsb.) memudahkan Pemustaka dalam proses temu kembali informasi (Kemudahan akses/ <i>Ease of Navigation</i> )	3,28
18.	Tersedianya mesin <i>OPAC (Online Public Access Catalogue)</i> yang memadai untuk mencari bahan pustaka (Peralatan yang modern/ <i>Modern Equipment</i> )	3,53
19.	Ketersediaan sarana akses seperti <i>wifi</i> yang membantu Pemustaka dalam pencarian informasi di internet (Peralatan yang modern/ <i>Modern Equipment</i> )	3,37
20.	Tersedianya mesin <i>Selfcheck</i> yang memadai pada layanan sirkulasi untuk peminjaman dan pengembalian buku (Peralatan yang modern/ <i>Modern Equipment</i> )	3,46
21.	Pemustaka dapat langsung mencari koleksi ke rak tanpa bertanya ke pustakawan (Kepercayaan diri/ <i>Self Reliance</i> )	3,36
22.	Pemustaka dapat langsung meminjam koleksi tanpa menanyakan peraturan yang ada kepada pustakawan (Kepercayaan diri/ <i>Self Reliance</i> )	3,18

### 3. Dimensi *Library as Place* (LP)

Hasil analisis data yang diperoleh dari setiap butir pernyataan pada dimensi *Library as Place* (LP) dapat diketahui skor rata-rata hasil rekapitulasi berada pada 3,39 yaitu Sangat Tinggi. Pendapat responden terhadap dimensi *Library as Place* (LP) berada pada skala interval 3,26 – 4,00. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *Library as Place* (LP) terhadap tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini adalah sangat tinggi. Selanjutnya dapat dianalisis bahwa fasilitas dan suasana ruang perpustakaan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini sudah sangat baik karena tersedianya bahan pustaka yang memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dan meja layanan sirkulasi yang kondusif. Krismayani (2018:234-236) menjelaskan bahwa salah satu fungsi dari perpustakaan umum ialah sebagai pusat informasi, yaitu menyediakan informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakai. Jika informasi yang disediakan sesuai dengan kebutuhan pemustaka, maka perpustakaan dikatakan telah berhasil.

Tabel 7. Dimensi *Library as Place* (LP)

NO	KUALITAS LAYANAN SIRKULASI	SKOR
<b>c. Dimensi <i>Library as Place</i> (LP)</b>		
23.	Bahan pustaka yang tersedia di Perpustakaan dapat membantu memenuhi kebutuhan informasi Pemustaka (Berwujud/ <i>Tangibles</i> )	3,31

24.	Posisi meja layanan sirkulasi yang mudah dijangkau (Berwujud/ <i>Tangibles</i> )	3,48
25.	Desain meja layanan sirkulasi yang menarik (Ruang yang bermanfaat/ <i>Utilitarian Space</i> )	3,21
26.	Kenyamanan saat menggunakan layanan sirkulasi di meja layanan sirkulasi (Ruang yang bermanfaat/ <i>Utilitarian Space</i> )	3,44
27.	Ketersediaan meja layanan sirkulasi yang nyaman untuk menggunakan layanan sirkulasi (Tempat yang nyaman/ <i>Refuge</i> )	3,40
28.	Kondisi meja layanan sirkulasi yang selalu bersih sehingga kondusif (Tempat yang nyaman/ <i>Refuge</i> )	3,55

Dengan demikian, dapat diketahui bahwa tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini berdasarkan persepsi dari pemustaka adalah Sangat Tinggi dan sesuai dengan prestasinya sebagai Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terbaik di Jakarta (Menpan, 2023:9). Karena berada pada rentang skala interval 3,26 – 4,00.

## **E. KESIMPULAN**

Penelitian menemukan bahwa tingkat kualitas layanan sirkulasi di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini dari persepsi pemustaka adalah Sangat Tinggi dan sesuai dengan prestasinya sebagai Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Terbaik di Jakarta. Hasil skor rata-rata keseluruhan dari dimensi dan indikator-indikator kualitas layanan sirkulasi yaitu 3,44. Skor tersebut terdapat pada skala interval 3,26 – 4,00. Semakin perpustakaan meningkatkan kualitas layanan sirkulasinya amaka semakin tinggi penilaian pemustaka terhadap kualitas layanan yang diberikan perpustakaan.

Layanan sirkulasi Perpustakaan Umum Jakarta Cikini telah memberikan layanan yang berkualitas, sesuai dengan dimensi dan indikator-indikator penilaian kualitas sebuah layanan perpustakaan. Kualitas layanan yang diberikan memiliki manfaat yang baik bagi perpustakaan. Hal ini terlihat dari dimensi dan indikator dalam metode LibQUAL+<sup>TM</sup> yaitu kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*Affect of Service*), kontrol informasi (*Information Control*), dan suasana ruang perpustakaan (*Library as Place*). Bahwa tingkat kualitas layanan di Perpustakaan Umum Jakarta Cikini dapat diukur menggunakan dimensi dan indikator dalam model LibQUAL+<sup>TM</sup> tanpa mengukur *gap* (*perceived, minimum, & desired*) yang menurut Tim ARL (*Association of Research Libraries*) LibQUAL+<sup>TM</sup>, penelitian tersebut dapat dilakukan hanya mengukur persepsi pemustaka terhadap tingkat kualitas layanan perpustakaan tanpa mengukur *gap* (*perceived, minimum, & desired*).

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullahi, Abdulhadi, Muhammad Abdulhamid, and Musa Muhammad Hayatu. 2021. "Challenges of Effective of Circulation Services in Academic Library: A Case Study of Muhammadu Wabi Library, Federal Polytechnic Bauchi." *International Journal of Library and Information Science Studies* 7 (5): 37–46.
- Achmad. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Afthanorhan, Asyraf, Zainudin Awang, Norfadzilah Rashid, Hazimi Foziah, and Puspa Liza Ghazali. 2019. "Assessing the Effects of Service Quality on Customer Satisfaction." *Management Science Letters* 9 (1): 13–24. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2018.11.004>.
- Asmu'i, Fahruraji, Bachruddin Ali Akhmad, and Muhammad Riduansyah Syafari. 2022. "Kualitas Pelayanan Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin." *PubBis* 6 (1): 7–18. <https://doi.org/10.35722/pubbis.v6i1.468>.
- Association of Research Libraries. 2022. *LibQUAL+ Procedures Manual Association of Research Libraries*.
- Br Sembiring, Agnes Wemona, Fransiska Timoria Samosir, and Lailatus Sa'diyah. 2024. "Strategy for Optimizing The Management of Library Circulation Services." *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 9 (1): 131. <https://doi.org/10.30829/jipi.v9i1.18251>.
- Elnadi, Isran. 2018. "Upaya Meningkatkan Layanan Pemustaka Di UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu." *JIPi: Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi* 3 (2): 203–14. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30829/jipi.v3i2.3236>.
- Fartianti, H. F. 2022. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Azka Pustaka.
- Fatimah, F. 2018. "Perpustakaan, Kelebihan, Manfaat, Dan Kekurangan." *Jurnal Imam Bonjol: Kajian Ilmu Informasi Dan Perpustakaan* 2 (1): 30–35. <https://doi.org/https://doi.org/10.15548/jib.v2i1.27>.
- Fatmawati, E. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan Dari SERVQUAL Ke LibQUAL+TM*. Cet. 1. Jakarta: Sagung Seto.
- Hinsey, Shananda Miller, and Felicia Armbrister. 2023. "Assessment of Library Service Quality at University of The Bahamas Libraries: A Comparison of the 2008 and 2018 LibQual Surveys." *International Journal of Bahamian Studies* 29 (2): 101–16. <https://doi.org/10.15362/ijbs.v29i2.477>.
- Indonesia. 2007. "Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan." <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/39968/uu-no-43-tahun-2007>.
- Iskandar. 2020. *Pelayanan Perpustakaan*. Edited by Rachmi. Cet. 1. Bandung: PT Refika Aditama.
- Juniadi, Muhammad, and Heriyanto Heriyanto. 2021. "Strategi Perpustakaan Umum Dalam Mendukung Program Sustainable Development Goals." *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, Dan Informasi* 5 (4): 569–78. <https://doi.org/10.14710/anuva.5.4.569-578>.
- Khoirunnisa, Neyla Raihan, Wina Erwina, and Asep Saeful Rohman. 2023. "Survei Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Umum Daerah Provinsi DKI Jakarta." *JIPi (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)* 8 (2): 334. <https://doi.org/10.30829/jipi.v8i2.15989>.
- Krismayani, Ika. 2018. "Mewujudkan Fungsi Perpustakaan Di Daerah." *Anuva* 2 (2): 233. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.2.233-242>.

- Maulidiyah, Azza, and Erny Roesminingsih. 2020. "Layanan Dan Fasilitas Perpustakaan Dalam Meningkatkan Minat Baca Peserta Didik." *Jurnal Inspirasi Manajemen Pendidikan* 8 (4): 389–400. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/inspirasi-manajemen-pondidikan/article/view/36864>.
- Menpan. 2023. "Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 815 Tahun 2023," no. 815: 1–14.
- Muhamad Bisri Mustofa, Muhamad Khadavi Febrian, and Siti Wuryan. 2023. "Strengthen Interpersonal Communication in Improving Library Services for People with Disabilities." *Wasilatuna: Jurnal Komunikasi Dan Penyiaran Islam* 6 (02): 64–75. <https://doi.org/10.38073/wasilatuna.v6i02.1029>.
- Rahma, Elva. 2018. *Akses Dan Layanan Perpustakaan Teori Dan Aplikasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Ramadhani, Suci, Sica Asyifa, Muhammad Iqbal Prayogi, Riski Adinda Pulungan, and Rahmi Syahriza. 2022. "Eksistensi Ta'awun Pada Serikat Tolong Menolong (STM) Di Dusun II Desa Pematang Johar Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang." *Al-Iman Jurnal Keislaman Dan Kemasyarakatan* 6 (1–24).
- Siyoto, S., and M.A. Sodik. 2015. *Dasar Metodologi Penelitian*. Cet. 1. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Suratmi, Isti. 2021. "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Melalui Kerja Sama Antar Perpustakaan." *Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan* 1 (2): 55–59.
- Ulvi, Sahelga, Muhamad Bisri Mustofa, and Siti Wuryan. 2024. "The Role of Librarians' Interpersonal Communication in Circulation Services (Study at the Lampung Provincial Library and Archives Office)." *KnE Social Sciences* 2024: 102–14. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i12.15842>.
- Wahyuni, Y. S. 2020. *Perpustakaan Milik Kita*. Semarang: Alprin.
- Zulkarnain, Wildan. 2022. *Manajemen Layanan Khusus Di Sekolah*. Cet. 1. Jakarta: Bumi Aksara.