

# EVALUASI PELAYANAN PEMUSTAKA DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2016

Isran Elnadi\*

**Abstract:** *Library services are the important activity, because service activity as a spearhead from the activity of library. Success or not a library can be seen from the activity of library. The aim of this research was to find out. (1) the strength, the weakness, and the challenges in the field of consumer service, (2) to repairing and to improve performance of librarian and staff as a whole. This research used descriptive method. Source of data of this research was the active library consumer that visit and exploit library, there was 136 respondents. The result of this research indicates that the activity that was given during one year can fulfill each consumer service. This seen from the answer of question which has been answer by respondent, relation among librarian, librarian and consumer communicate staff Bengkulu University.*

**Keywords:** *Library, services, Bengkulu University*

## Pendahuluan

Perpustakaan adalah suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku maupun bukan berupa buku yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh setiap pemakainya seperti yang diungkapkan Ibrahim Bafadal<sup>1</sup>.

Perpustakaan sebagai unit kerja, perpustakaan memiliki beberapa bagian kegiatan yaitu pengadaan, pengolahan bahan pustaka dan pelayanan. Pelayanan dalam perpustakaan merupakan kegiatan yang paling penting sehingga kegiatan layanan sering disebut ujung tombak dari kegiatan perpustakaan. Berhasil tidaknya suatu perpustakaan dapat dilihat dari kegiatan layanan. Layanan-

---

\* Pustakawan Universitas Bengkulu

<sup>1</sup>Bafadal, Ibrahim, 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta : Bumi Aksara, 2008), 3

layanan pengguna pada umumnya dapat dibedakan menjadi beberapa bagian yaitu pelayanan teknis (*technical services*) seperti klasifikasi dan katalogisasi serta layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (sirkulasi).

Layanan yang baik kepada pemustaka akan dapat mempermudah pemustaka dalam menelusur informasi secara cepat, tepat dan akurat sehingga pemustaka dapat merasa puas terhadap perpustakaan tersebut. Perpustakaan akan memberdayakan koleksi secara maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka. Dengan demikian, diperlukan petugas pelayanan yang profesional yang memiliki latar belakang pendidikan yang sesuai dengan bidang pekerjaannya, serta mempunyai ilmu pengetahuan yang luas.

Petugas perpustakaan harus memahami dan lebih mengutamakan layanan pemustaka sehingga nanti akan tercapai tujuan perpustakaan sebagai pusat penyebaran informasi. Pustakawan adalah seseorang yang berijazah dalam bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi sekurang-kurangnya tingkat pendidikan profesional dan atau berkualifikasi setingkat yang diakui oleh ikatan Pustakawan Indonesia dan berkarya dalam bidang Perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang sesuai dengan metodologi keilmuan yang diperolehnya.<sup>2</sup> Dengan demikian, semakin jelas bahwa pustakawan berperan penting dalam meningkatkan mutu layanan pemustaka di UPT. Perpustakaan Universitas Bengkulu guna menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien. Jasa layanan perpustakaan akan berpengaruh terhadap peningkatan mutu Sumber Daya Manusia yang berkualitas terutama tercapainya pembangunan nasional dalam rangka menyongsong era globalisasi saat ini. Peran UPT. Perpustakaan Universitas Bengkulu, sebagai unsur penunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi saat ini sudah mulai terealisasi. Hal ini dapat dilihat dari minat berkunjung mahasiswa setiap harinya. UPT. Perpustakaan Universitas Bengkulu sudah melakukan upaya untuk menarik minat mahasiswa berkunjung ke perpustakaan. Namun hal yang dihadapi adalah masih terdapatnya kelemahan jasa layanan pemustaka di perpustakaan.

---

<sup>2</sup>Media Warta Pustakawan. 1994. *Profesionalisme Pustakawan Indonesia*.( Jakarta : Pustakawan Nasional RI, 1994), 7

Dari keterangan di atas, dibutuhkan sekali adanya pelayanan pemustaka yang baik dari petugas setempat sehingga dapat memuaskan dan mencerminkan kebutuhan seluruh mahasiswa. Pengunjung akan datang ke perpustakaan apabila pengguna atau pengunjung dapat merasakan dan memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat informasi terutama bila pelayanan pemustaka lebih diutamakan.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian untuk mengetahui (1) Kekuatan dan kelemahan dan tantangan dalam bidang layanan pemustaka, (2) memperbaiki dan meningkatkan kinerja pustakawan dan staf secara keseluruhan.

### **Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu : (1) sebagai masukan bagi UPT perpustakaan Universitas Bengkulu untuk meningkatkan layanan pemustaka (2) agar layanan pemustaka semakin baik.

### **Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif sebagai upaya dalam mendapatkan gambaran dan penjelasan yang mendalam mengenai evaluasi pelayanan pemustaka pada UPT. Perpustakaan Universitas Bengkulu.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Angket, berupa daftar pertanyaan yang disusun sedemikian rupa untuk ditujukan kepada responden. Angket yang disediakan disebarkan kepada pemustaka yang sedang memanfaatkan koleksi di Perpustakaan Universitas Bengkulu (*bisa dilihat pada Bab IV*)

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data / informasi dan pendapat yang dipandang perlu sebagai pelengkap data yang dilaksanakan dengan tanya jawab langsung kepada pemustaka perpustakaan.
- b. Studi kepustakaan yaitu mencari data penunjang dengan cara membaca buku-buku, laporan penelitian yang berkaitan dengan penelitian ini dari berbagai informasi tertulis.

## Kajian Pustaka

### Pengertian Layanan Perpustakaan

Layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan perpustakaan dalam memberi jasa layanan kepada pemustaka perpustakaan. Menurut Soetimah<sup>3</sup> layanan peminjaman adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjam dan pengembalian bahan pustaka. Sedangkan menurut Rusina Sjarial Pamuntjak peminjaman buku atau sirkulasi adalah kegiatan pengedaran koleksi perpustakaan, baik untuk dibaca di dalam perpustakaan maupun untuk dibawa keluar.<sup>4</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa layanan perpustakaan adalah suatu kegiatan pelayanan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengunjung perpustakaan baik untuk dibaca di dalam maupun di luar perpustakaan.

### Sistem Layanan

Agar pemustaka jasa perpustakaan dapat memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan baik, maka perlu ditentukan sistem sirkulasi yang jelas. Sehingga pengguna akan mengetahui peraturan dan tata tertib yang berlaku. Sistem layanan yang dikenal ada dua yaitu :

#### 1. Sistem Tertutup (*Closed Access*).

Sistem layanan tertutup merupakan suatu cara peminjaman yang tidak memungkinkan pemustaka untuk memilih koleksi perpustakaan. Koleksi yang dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia. Koleksi akan diambilkan oleh petugas. Dalam sistem ini peran katalog sangat penting.

#### 2. Sistem Terbuka (*Open Access*)

Sistem terbuka merupakan suatu cara pinjam yang memungkinkan pemustaka ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai. Untuk itu mereka harus mengenal sistem pengelompokkan buku yang dianut oleh perpustakaan itu. Adapun sistem yang digunakan oleh UPT Perpustakaan Universitas Bengkulu adalah sistem terbuka (*open access*).

---

<sup>3</sup>Soetimah. 1991. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. (Yogyakarta : Kanisius, 1991), 138

<sup>4</sup>Rusina Sjarial Pamuntjak. 2000. *Layanan Sirkulasi di Perpustakaan*. (Bandung : Alumni, 2000), 97

## **Pembahasan Dan Hasil Evaluasi**

### **Analisa Data**

Berdasarkan tabel 1 di bawah maka dapat diketahui bahwa sebanyak 26 orang (19,12%) responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan sirkulasi pinjam kembali buku. Sebanyak 59 orang (43,38%) responden menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi memuaskan. Sebanyak 44 orang (32,35%) responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan sirkulasi. Sebanyak 3 orang (2,21%) responden menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi kurang memuaskan serta sebanyak 4 orang (2,94%) responden menyatakan bahwa pelayanan sirkulasi pinjam kembali buku tidak memuaskan.

Berdasarkan data di bawah maka terungkap sebagian responden menyatakan puas dengan pelayanan sirkulasi pinjam kembali buku.

**Tabel. 1 Pelayanan Sirkulasi Pinjam – Kembali Buku**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	26	19,12
2	Memuaskan	59	43,38
3	Cukup Memuaskan	44	32,35
4	Kurang Memuaskan	3	2,21
5	Tidak Memuaskan	4	2,94
	Jumlah	136	100

Berdasarkan tabel 2 di bawah ini dapat diketahui sebanyak 18 orang (13,24%) responden menyatakan pelayanan koleksi khusus sangat memuaskan. Sebanyak 38 orang (27,94%) responden menyatakan memuaskan. Sebanyak 51 orang (37,5%) responden menyatakan cukup memuaskan pelayanan yang diberikan. Sebanyak 25 orang (18,38%) responden menyatakan pelayanan pada koleksi khusus kurang memuaskan. Sedangkan sebanyak 4 orang (3,68%) responden menyatakan pelayanan pada koleksi khusus tidak memuaskan.

Apabila diperhatikan tabel 2 di bawah, maka terungkap bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan koleksi khusus. Bagi pemustaka yang tidak menemukan koleksi di sirkulasi maka pemustaka dapat mencarinya di koleksi khusus karena pada dasarnya semua buku yang ada di sirkulasi, satu eksemplarnya disimpan di koleksi khusus.

**Tabel 2. Pelayanan Pada Koleksi Khusus**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	18	13,24
2	Memuaskan	38	27,94
3	Cukup Memuaskan	51	37,5
4	Kurang Memuaskan	25	18,38
5	Tidak Memuaskan	4	3,68
	Jumlah	136	100

Dari data tabel 3 dibawah dapat diketahui bahwa sebanyak 17 orang (12,5%) responden menyatakan sangat puas dengan keamanan barang di locker. Sebanyak 31 orang (22,79%) responden menyatakan keamanan barang di locker memuaskan. Sebanyak 62 orang (45,59%) responden menyatakan bahwa keamanan barang di locker cukup memuaskan. Sebanyak 18 orang (13,24%) responden menyatakan kurang puas dengan keamanan barang di locker. Sedangkan sebanyak 8 orang (5,88%) responden menyatakan bahwa keamanan barang titipan di locker tidak memuaskan.

Maka dapat dijelaskan bahwa hampir setengahnya responden menyatakan cukup puas dengan keamanan barang titipan di locker. Karena pengguna dapat menitipkan barang-barang mereka baik itu tas, jaket, dan lain-lain sehingga hal ini dapat meminimalisasi kehilangan barang pengguna.

**Tabel 3. Keamanan Barang Titipan di Locker**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	17	12,5
2	Memuaskan	31	22,79
3	Cukup Memuaskan	62	45,59
4	Kurang Memuaskan	18	13,24
5	Tidak Memuaskan	8	5,88
	Jumlah	136	100

Dari tabel 4 di bawah dapat disimpulkan, sebanyak 6 orang (4,41%) responden menyatakan perilaku dan tata krama petugas sangat memuaskan. Sebanyak 45 orang (33,09%) menyatakan perilaku dan tata krama petugas memuaskan. Sebanyak 60 orang (44,12%) responden menyatakan perilaku dan tata krama petugas cukup memuaskan. Sebanyak 20 orang (14,71%) menyatakan kurang puas. Serta sebanyak 5 orang (3,68%) menyatakan perilaku dan tata krama petugas tidak memuaskan.

Apabila diperhatikan tabel 4 di bawah maka terungkap bahwa sebagian besar responden menyatakan perilaku dan tata krama petugas pelayanan cukup memuaskan. Karena sikap petugas yang ramah dapat menumbuhkan rasa percaya diri bagi pemustaka untuk senantiasa menjalin komunikasi yang baik.

**Tabel 4. Perilaku, Sikap dan Tata Krama Petugas Pelayanan (Sirkulasi dan Referensi).**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	6	4,41
2	Memuaskan	45	33,09
3	Cukup Memuaskan	60	44,12

4	Kurang Memuaskan	20	14,71
5	Tidak Memuaskan	5	3,68
	Jumlah	136	100

Berdasarkan tabel 5 dibawah ini dapat diketahui, sebanyak 10 orang (7,35%) responden menyatakan penyediaan koleksi buku teks sangat memuaskan. Sebanyak 28 orang (20,59%) responden menyatakan penyediaan koleksi di perpustakaan memuaskan. Sebanyak 57 orang (41,91%) responden menyatakan cukup puas dengan penyediaan koleksi. Sebanyak 33 orang (24,26%) menyatakan kurang puas. Serta sebanyak 8 orang (5,88%) menyatakan tidak puas dengan penyediaan koleksi di perpustakaan. Berdasarkan tabel di bawah maka dapat disimpulkan bahwa sebagian responden menyatakan cukup puas dengan penyediaan koleksi di perpustakaan karena koleksi perpustakaan yang cukup bervariasi sesuai dengan keperluan pengguna yang sebagian besar mahasiswa.

**Tabel 5. Penyediaan Koleksi Buku Teks, Referensi, (Jurnal, Skripsi/Tesis)**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	10	7,35
2	Memuaskan	28	20,59
3	Cukup Memuaskan	57	41,91
4	Kurang Memuaskan	33	24,26
5	Tidak Memuaskan	8	5,88
	Jumlah	136	100

Mengenai penyediaan koran dan majalah maka dapat diketahui sebanyak 9 orang (6,62%) responden menyatakan sangat memuaskan. Sebanyak 30 orang (22,06%) responden memuaskan. Sebanyak 58 orang (42,56%) responden menyatakan cukup puas. Sebanyak 34 orang (25%) responden menyatakan kurang puas.



Sedangkan sebanyak 5 orang (3,68%) responden menyatakan tidak puas dengan penyediaan koran dan majalah di perpustakaan.

Dari tabel 6 dibawah ini dapat kita simpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas. Koleksi koran dan majalah adalah jenis koleksi yang *up to date* yang dapat dikonsumsi oleh pengguna setiap hari. Tujuan dari pengadaan koleksi ini adalah agar pengguna mengetahui informasi-informasi terbaru yang terjadi di sekitar.

**Tabel. 6 Penyediaan Koran dan Majalah**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	9	6,62
2	Memuaskan	30	22,06
3	Cukup Memuaskan	58	42,65
4	Kurang Memuaskan	34	25
5	Tidak Memuaskan	5	3,68
	Jumlah	136	100

Dari tabel 7 di bawah dapat diketahui bahwa sebanyak 22 orang (16,18%) responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan dalam membuat dan mengganti kartu perpustakaan. Sebanyak 39 orang (28,68%) responden menyatakan memuaskan. Sebanyak 56 orang (41,18%) responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan dalam membuat dan mengganti kartu perpustakaan. Sebanyak 12 orang (8,82%) responden menyatakan kurang puas. Sedangkan sebanyak 7 orang (5,15%) responden menyatakan tidak puas berkaitan dengan pelayanan dalam mengganti dan membuat kartu perpustakaan.

Dari data di bawah dapat disimpulkan bahwa sebagian responden cukup puas dengan pelayanan dalam membuat dan mengganti kartu perpustakaan.

**Tabel 7. Pelayanan dalam Membuat dan Mengganti Kartu Anggota Perpustakaan.**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	22	16,16
2	Memuaskan	39	28,68
3	Cukup Memuaskan	56	41,18
4	Kurang Memuaskan	12	8,82
5	Tidak Memuaskan	7	5,15
	Jumlah	136	100

Berdasarkan tabel 8 di bawah maka dapat disimpulkan bahwa sebanyak 19 orang (13,97%) responden menyatakan pelayanan surat menyurat bebas pustaka di administrasi sangat memuaskan. Sebanyak 34 orang (25%) responden menyatakan pelayanannya memuaskan. Sebanyak 63 orang (46,32%) responden menyatakan cukup puas mengenai pelayanan surat menyurat di administrasi. Sebanyak 12 orang (8,82%) responden menyatakan kurang memuaskan serta sebanyak 8 orang (5,88%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan surat menyurat di administrasi.

Dari data di bawah 8 terlihat sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan surat menyurat bebas pustaka di administrasi. Pengurusan surat bebas pustaka dilakukan oleh pengguna (khususnya mahasiswa) yang telah selesai masa studinya.

**Tabel 8. Pelayanan Surat-surat Bebas Pusrtaka di Administrasi**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	19	13,97
2	Memuaskan	34	25
3	Cukup Memuaskan	63	46,32

4	Kurang Memuaskan	12	8,82
5	Tidak Memuaskan	8	5,88
	Jumlah	136	100

Berdasarkan tabel 9 di bawah maka dapat diketahui bahwa sebanyak 24 orang (17,65%) responden menyatakan kenyamanan ruang baca sangat memuaskan. Sebanyak 50 orang (36,76%) responden menyatakan memuaskan. Sebanyak 45 orang (33,09%) responden menyatakan cukup puas dengan kenyamanan ruang baca. Sebanyak 11 orang (8,09%) responden menyatakan kurang puas serta sebanyak 6 orang (4,42%) menyatakan tidak puas dengan kenyamanan ruang baca.

Dari data tersebut dapat kita simpulkan bahwa responden menyatakan kenyamanan ruang baca memuaskan. Kategori memuaskan disini karena ruang baca dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti kipas angin, meja, kursi dan lain-lain. Dengan adanya fasilitas tersebut maka pengguna dapat santai membaca koleksi di perpustakaan.

**Tabel 9. Kenyamanan Ruang Baca**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	24	17,65
2	Memuaskan	50	36,76
3	Cukup Memuaskan	45	33,09
4	Kurang Memuaskan	11	8,09
5	Tidak Memuaskan	6	4,42
	Jumlah	136	100

Dari tabel 10 di bawah dapat diketahui bahwa setengahnya dari responden atau sebanyak 20 orang (14,71%) responden menyatakan bahwa pelayanan dan penelusuran informasi sangat memuaskan. Sebanyak 40 orang (29,42%) responden menyatakan pelayanan dan

penelusuran informasi memuaskan. Sebanyak 51 orang (37,5%) responden menyatakan cukup puas. Sebanyak 18 orang (13,23%) responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan dan penelusuran informasi. Sebanyak 7 orang (5,15%) responden menyatakan tidak puas berkaitan dengan pelayanan dan penelusuran informasi.

Berdasarkan data di bawah maka dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan bahwa pelayanan dan penelusuran informasi di perpustakaan cukup memuaskan. Dalam menelusur koleksi di perpustakaan pemustaka dapat memanfaatkan *online public access catalog (OPAC)* atau melalui sepuluh besar golongan klasifikasi.

**Tabel 10. Pelayanan dan Penelusuran Informasi**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	20	14,71
2	Memuaskan	40	29,42
3	Cukup Memuaskan	51	37,5
4	Kurang Memuaskan	18	13,23
5	Tidak Memuaskan	7	5,15
	Jumlah	136	100

Dari Tabel 11 di bawah dapat kita ketahui bahwa dari setengahnya responden atau sebanyak 20 orang (14,71%) responden menyatakan penelusuran informasi melalui komputer *onlinepublic access catalog (OPAC)* sangat memuaskan. Sebanyak 39 orang (28,68%) responden menyatakan 55 orang (40,44%) responden menyatakan cukup puas dengan penelusuran informasi melalui komputer. Sebanyak 15 orang (11,03%) responden menyatakan kurang puas dengan penelusuran informasi melalui komputer. Sedangkan sebanyak 7 orang (5,15%) responden menyatakan tidak puas dengan penelusuran informasi melalui *online public access catalog (OPAC)*.

Apabila memperhatikan tabel tersebut maka tampak bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan penelusuran informasi melalui OPAC.

**Tabel 11. Penelusuran Informasi Melalui Komputer (OPAC)**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	20	14,71
2	Memuaskan	39	28,68
3	Cukup Memuaskan	55	40,44
4	Kurang Memuaskan	15	11,03
5	Tidak Memuaskan	7	5,15
	Jumlah	136	100

Dari tabel 12 di bawah dapat diketahui bahwa sebanyak 17 orang (12,5%) responden menyatakan pelayanan waktu pinjam koleksi sangat memuaskan. Sebanyak 48 orang (35,29%) responden menyatakan bahwa pelayanan waktu pinjam koleksi memuaskan. Sebanyak 50 orang (36,76%) responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan waktu pinjam koleksi. Sebanyak 20 orang (14,71%) responden menyatakan kurang puas serta sebanyak 1 orang (0,73%) responden menyatakan pelayanan waktu pinjam koleksi tidak memuaskan.

Dari uraian tabel 12 di bawah ini, maka dapat kita simpulkan bahwa sebagian responden cukup puas dengan pelayanan waktu pinjam koleksi. Lamanya waktu peminjaman koleksi bagi pengguna adalah satu minggu dan dapat diperpanjang selama 1 minggu.

**Tabel 12. Pelayanan Waktu Pinjaman Koleksi**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	17	12,5

2	Memuaskan	48	35,29
3	Cukup Memuaskan	50	36,76
4	Kurang Memuaskan	20	14,71
5	Tidak Memuaskan	1	0,73
	Jumlah	136	100

Dari tabel 13 di bawah diperoleh data bahwa sebagian besar responden atau sebanyak 19 orang (13,97%) responden menyatakan sangat puas dengan waktu pengembalian koleksi. Sebanyak 37 orang (27,21%) responden menyatakan pelayanan waktu pengembalian koleksi memuaskan. Sebanyak 55 orang (40,44%) responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan waktu pengembalian koleksi. Sebanyak 17 orang (12,5%) responden menyatakan kurang puas. Sedangkan sebanyak 8 orang (5,88%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan waktu pengembalian koleksi. Dari tabel 13 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden menyatakan pelayanan waktu pengembalian koleksi cukup memuaskan.

**Tabel 13. Pelayanan Waktu Pengembalian Koleksi**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	19	13,97
2	Memuaskan	37	27,21
3	Cukup Memuaskan	55	40,44
4	Kurang Memuaskan	17	12,5
5	Tidak Memuaskan	8	5,88
	Jumlah	136	100

Berdasarkan tabel 14 di bawah maka dapat dijelaskan bahwa sebanyak 21 orang (15,44%) responden menyatakan sangat puas dengan pelayanan pengurusan kartu anggota perpustakaan. Sebanyak 45 orang (33,09%) responden menyatakan puas dengan

pelayanan pengurusan kartu anggota perpustakaan. Sebanyak 53 orang (38,97%) responden menyatakan cukup puas. Sebanyak 14 orang (10,29%) responden menyatakan kurang puas dengan pelayanan pengurusan kartu anggota perpustakaan. Sedangkan sebanyak 3 orang (2,21%) responden menyatakan tidak puas dengan pelayanan pengurusan kartu anggota perpustakaan. Dari data di bawah dapat dijelaskan bahwa sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan pelayanan kartu anggota perpustakaan.

**Tabel 14. Pelayanan Pengurusan Kartu Anggota Perpustakaan**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	21	15,44
2	Memuaskan	45	33,09
3	Cukup Memuaskan	53	38,97
4	Kurang Memuaskan	14	10,29
5	Tidak Memuaskan	3	2,21
	Jumlah	136	100

Berdasarkan tabel 15 di bawah ini dapat diketahui bahwa sebagian responden sebanyak 16 orang (11,76%) responden menyatakan sangat puas dengan penelusuran koleksi di rak. Sebanyak 26 orang (19,12%) responden menyatakan memuaskan berkaitan dengan penelusuran koleksi di rak. Sebanyak 57 orang (41,91%) responden menyatakan penelusuran koleksi di rak cukup memuaskan. Sebanyak 24 orang (17,65%) responden menyatakan kurang puas serta sebanyak 13 orang (9,56%) responden menyatakan tidak puas dengan penelusuran di rak. Artinya sebagian besar responden menyatakan cukup puas dengan penelusuran koleksi di rak.

**Tabel 15. Penelusuran Koleksi di Rak**

No	Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Sangat Memuaskan	16	11,76
2	Memuaskan	26	19,12
3	Cukup Memuaskan	57	41,91
4	Kurang Memuaskan	24	17,65
5	Tidak Memuaskan	13	9,56
	Jumlah	136	100

Berdasarkan tabel 16 di bawah maka dapat diketahui bahwa sebanyak 12 orang (8,82%) responden menyatakan kurang dari 1 jam lama waktu kunjung di perpustakaan. Sebanyak 45 orang (33,09%) responden menyatakan 1-2 jam waktu kunjung di perpustakaan. Sebanyak 28 orang (20,59%) responden menyatakan 2-3 jam berkunjung ke perpustakaan sedangkan sebanyak 34 orang (25%) responden menyatakan bahwa lebih dari tiga jam lamanya waktu kunjung di perpustakaan.

Dari gambaran di atas, kita dapat melihat bahwa dari dalam diri pengguna telah tertanam akan arti pentingnya pemanfaatan sebuah perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi.

### **Kesimpulan**

Sebagian besar pemustaka menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan mulai dari : layanan sirkulasi, koleksi khusus, keamanan barang di locker, referensi dan silang layan. Sikap dan tata krama petugas/pustakawan cukup baik, sehingga hubungan menjadi baik Kenyamanan ruang baca juga menjadi indikator, bagi pemustaka untuk menjadi betah belajar di perpustakaan, ini semua berkat kerjasama yang baik antara pimpinan dan seluruh pustakawan dan staf UPT. Perpustakaan Universitas Bengkulu.



## **Daftar Pustaka**

- Bafadal, Ibrahim. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Jakarta : Bumi Aksara, 2008.
- Media Warta Pustakawan. *Profesionalisme Pustakawan Indonesia*. Jakarta : Pustakawan Nasional RI, 1994.
- Soetimah. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius, 1991.
- Rusina Sjarial Pamuntjak. *Layanan Sirkulasi di Perpustakaan*. Bandung : Alumni, 2000.