

Penerapan Manajemen Layanan Sirkulasi Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone

Nurlaelah Misbah¹⁾, Astuti²⁾, Fadli Mangenre³⁾

¹⁾ Institut Agama Islam Negeri Bone, Watanpone, Indonesia

²⁾ Institut Agama Islam Negeri Bone, Watanpone, Indonesia

³⁾ Institut Agama Islam Negeri Bone, Watanpone, Indonesia

e-mail Correspondent: astutiabbas69@gmail.com

ABSTRACT

This thesis discusses internal circulation service management increasing library user satisfaction at SMA Negeri 18 Bone. This research is research qualitative (Qualitative Research). The approach used consists of two, namely Management and psychology. The data collection technique used is observation, interviews and documentation. The research results show that 1) Service management Library circulation at SMA Negeri 18 Bone covers several important aspects. The member registration process ensures authorized user identification, facilitate administration, and improve user experience. Borrowing, returns and billing are managed systematically and computerized to ensure regulatory compliance and service efficiency. Officer clarity circulation services, supported by easily accessible locations, help users get help and information quickly; 2) Management circulation services in increasing library user satisfaction in high schools Negeri 18 Bone is carried out through a simple and transparent procedure, easy to fulfill service requirements, easy member card service process fast, the condition of the library materials is good and complete, and the officers are clear circulation services. Efficient circulation service procedures, easy requirements fulfilled, the condition of library materials is orderly, and the clarity of the staff helps in providing a consistent user experience, making it easier accessibility, and improve compliance with library rules, which all of which contribute to a positive institutional image and improved quality learning at the school.

ARTICLE HISTORY

Received 02 July 2024

Accepted 30 September 2024

KEYWORDS

Circulation service management, Management library circulation

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan sarana informasi atau sumber belajar yang penting bagi sekolah, karena didalamnya terdapat bahan pustaka sebagai sumber informasi berbagai ilmu pengetahuan (Ngatini, 2018). Menurut Rahayuningsih, perpustakaan adalah suatu kesatuan unit kerja yang terdiri dari berbagai kegiatan, yaitu bagian pengembangan koleksi, bagian pengelolaan koleksi, bagian pelayanan pengguna, dan bagian pemeliharaan sarana dan prasarana. Perpustakaan merupakan kumpulan buku atau koleksi berbagai bentuk media komunikasi seperti manuskrip, buku majalah, surat kabar, brosur, film, microfilm, CD ROM, kaset, dan video. Dalam era teknologi informasi saat ini, pangkalan data dalam media elektronik pun dapat dianggap sebagai koleksi perpustakaan (Rahayuningsih, 2015).

Oleh karena itu, baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan diberikan kepada pengguna sehingga kenyamanan pengguna terpenuhi dan kepuasan pengguna ketika menggunakan layanan tercapai.

Kepuasan adalah suatu keadaan kesenangan dan kesejahteraan yang disebabkan karena orang telah tercapai satu tujuan dan sasaran. Kepuasan juga bisa diartikan satu perasaan yang menyertai seseorang setelah dia mendapatkan apa yang ingin dicari. Kita dapat melihat kepuasan

atau ketidakpuasan seseorang melalui hasil yang didapat dari pencarian kebutuhannya. Ketika seseorang memperoleh apa yang dia butuhkan maka kepuasan itu akan timbul secara otomatis, bahwa agar tanggap terhadap kepentingan pemakai jasa, perpustakaan harus menyediakan bahan pustaka (Supriyatna, 2015). Hal ini harus dipahami benar-benar karena pelayanan merupakan kegiatan pemberian layanan kepada pemakai jasa perpustakaan. Ada beberapa jenis pelayanan yang dapat diberikan kepada pemakai jasa perpustakaan, yaitu: (1) pelayanan sirkulasi, (2) pelayanan referensi, dan (3) pelayanan jasa perpustakaan (Roger, 2014).

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan dengan mengutamakan tujuan dan fungsi sebuah layanan perpustakaan, perpustakaan harus dapat memberikan informasi kepada pembaca, mempertemukan pembaca dengan bahan pustaka yang mereka minati agar pembaca mendapatkan apa yang mereka perlukan (Susilorini, 2021).

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan di SMA Negeri 18 Bone sejalan dengan latar belakang dan judul yang akan diteliti diketahui bahwa dilihat dari gejala-gejala yang muncul sebagai berikut: belum optimalnya layanan di perpustakaan SMA Negeri 18 Bone, belum memuaskannya pemberian layanan bagi pengguna perpustakaan, dan ruangan perpustakaan yang kurang memadai. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan, kepala perpustakaan memperhatikan dan mengoptimalkan layanan di perpustakaan SMA Negeri 18 Bone, terutama dengan penerapan manajemen layanan sirkulasi, karena layanan sirkulasi itu sendiri merupakan ujung tombak dari baik atau tidaknya perpustakaan dalam menyebarkan koleksi buku yang dimilikinya, dan bagaimana tingkat emosional yang didapatkan oleh pengguna itu sendiri, apakah terkesan memuaskan atau tidak melalui penerapan manajemen layanan sirkulasi itu sendiri.

METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif (Fauzan, 2016). Secara garis besar, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan, secara holistik dengan cara deskriptif dalam suatu konteks khusus. Penelitian ini dilakukan di SMAN 18 Bone yang terletak di Poros Bone Sinjai, Kecamatan Cina, Kabupaten Bone, Provinsi Sulawesi Selatan pada bulan Agustus s.d September 2023. Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling yakni teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, terkait orang yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang akan diteliti (Sugiyono, 2020). Subjek penelitian ini merupakan kepala perpustakaan, petugas perpustakaan dan siswa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara *field research* (riset lapangan), yaitu suatu pengumpulan data dengan terjun langsung ke lapangan atau lokasi penelitian dengan menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi. Adapun untuk validitas atau mengukur keabsahan data menggunakan triangulasi analisis data yang dilakukan dengan langkah-langkah: 1) reduksi data; 2) display data; dan 3) verifikasi (Budiastuti & Bandur, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Layanan Sirkulasi Perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone

Manajemen Layanan Sirkulasi Perpustakaan adalah kunci dalam pengoperasian perpustakaan yang efisien. Ini melibatkan pelacakan dan pengelolaan koleksi dengan efisien, termasuk inventaris, peminjaman, cadangan, dan penataan ulang. Pentingnya manajemen layanan

sirkulasi terletak pada memastikan akses mudah terhadap koleksi, meningkatkan penggunaan, dan pengelolaan efisien dari aset informasi perpustakaan (Rajanuddin, 2014). Hasil penelitian terkait manajemen layanan sirkulasi perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone dapat dilihat dari beberapa aspek berikut.

Pendaftaran Anggota Perpustakaan

Pendaftaran anggota perpustakaan tidak hanya memfasilitasi administrasi dan pengelolaan koleksi, tetapi juga membantu dalam meningkatkan pengalaman pengguna, komunikasi, dan analisis penggunaan, sehingga memberikan manfaat yang signifikan bagi perpustakaan dan anggotanya (Yusuf, 2016). Berhubungan dengan Pendaftaran anggota intern perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Kami memiliki prosedur pendaftaran yang sederhana namun terstruktur, di mana setiap siswa dan staf yang ingin menjadi anggota perpustakaan harus mengisi formulir pendaftaran dengan data pribadi mereka. Setelah pendaftaran, kami membuat kartu anggota yang memungkinkan akses ke berbagai fasilitas dan koleksi perpustakaan”.

Senada dengan hal tersebut MarwatiSirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Kami memastikan bahwa seluruh siswa dan staf sekolah mendapatkan informasi tentang proses pendaftaran dan keuntungan menjadi anggota perpustakaan. Selain itu, kami juga mengadakan sesi orientasi singkat untuk memperkenalkan fasilitas, layanan, dan aturan perpustakaan kepada anggota baru”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa pendaftaran anggota intern perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone adalah proses yang penting untuk memastikan pengelolaan perpustakaan yang efisien dan memberikan layanan berkualitas kepada siswa dan staf sekolah. Proses pendaftaran melibatkan pengisian formulir dengan data pribadi, pembuatan kartu anggota, dan orientasi singkat tentang fasilitas dan aturan perpustakaan.

Peminjaman

Peminjaman perpustakaan merupakan proses di mana anggota perpustakaan dapat meminjam materi pustaka, seperti buku, majalah, dan media lainnya, untuk digunakan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi, mendukung pembelajaran dan penelitian, serta meningkatkan minat literasi di komunitas (Yusuf, 2016).

Menyangkut pencatatan transaksi peminjaman buku perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Setiap kali anggota melakukan peminjaman, informasi tentang buku yang dipinjam dan data anggota dicatat dalam sistem basis data kami. Setiap anggota memiliki kartu anggota yang dipindai saat melakukan peminjaman, memungkinkan kami untuk melacak riwayat peminjaman mereka dengan akurat”.

Lebih lanjut MarwatiSirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, mengemukakan bahwa:

“Kami menggunakan sistem komputerisasi yang memungkinkan kami untuk mencatat setiap detail transaksi dengan akurat dan mudah diakses. Ketika anggota melakukan peminjaman, informasi buku yang dipinjam dan data anggota diinput ke dalam sistem kami. Selain itu, kami juga memiliki tata cara manual untuk pencatatan sebagai backup”.

Dari hasil observasi penulis nampak bahwa benar pencatatan transaksi peminjaman buku di SMA Negeri 18 Bone dilakukan secara sistematis dan terkomputerisasi. Hal ini ditandai

dengan tersedianya buku catatan peminjam perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa pencatatan transaksi peminjaman buku di SMA Negeri 18 Bone dilakukan secara sistematis dan terkomputerisasi. Setiap kali anggota melakukan peminjaman, informasi tentang buku yang dipinjam dan data anggota dicatat dalam sistem basis data perpustakaan. Proses ini membantu dalam memantau inventaris buku, memastikan kepatuhan terhadap aturan peminjaman, dan menyediakan laporan statistik tentang penggunaan perpustakaan secara keseluruhan.

Pengembalian dari Perpanjangan

Pengembalian dari perpanjangan adalah tahap akhir dari proses peminjaman di perpustakaan. Setelah seorang anggota memperpanjang masa peminjaman sebuah bahan, mereka diharapkan untuk mengembalikannya sesuai dengan tanggal jatuh tempo yang telah ditentukan. Ini adalah proses mengembalikan bahan pustaka ke perpustakaan setelah periode perpanjangan berakhir (Rajanuddin, 2014).

Berhubungan dengan sistem pengembalian buku sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Setiap anggota diberikan batas waktu peminjaman yang jelas, dan mereka diingatkan secara teratur tentang tanggal jatuh tempo pengembalian. Ketika anggota mengembalikan buku, kami memeriksa kondisi buku dan mencatat pengembalian dalam sistem kami. Untuk memastikan keteraturan koleksi, kami memberlakukan denda keterlambatan bagi anggota yang mengembalikan buku melebihi batas waktu yang ditentukan”.

Sedangkan menurut Marwati Sirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Kami memberikan periode peminjaman yang wajar kepada anggota dan mengirimkan pemberitahuan pengingat sebelum batas waktu pengembalian berakhir. Ketika buku dikembalikan, kami memverifikasi keadaan buku dan mencatatnya dalam sistem kami. Selain itu, kami menerapkan denda keterlambatan sebagai insentif untuk memastikan bahwa anggota mematuhi tanggal pengembalian yang telah ditetapkan”.

Lebih lanjut Ahwal selaku Siswa, menyatakan bahwa:

“Saya selalu memastikan untuk mengembalikan buku tepat waktu agar tidak dikenai denda. Jika suatu saat saya tidak bisa mengembalikan buku tepat waktu, saya bisa memperpanjang masa peminjaman melalui sistem yang telah disediakan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa sistem pengembalian buku di SMA Negeri 18 Bone diatur dengan ketat sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Setiap anggota diberikan batas waktu peminjaman yang jelas dan diingatkan secara teratur tentang tanggal jatuh tempo pengembalian. Ketika buku dikembalikan, keadaannya diverifikasi dan dicatat dalam sistem. Denda keterlambatan diberlakukan untuk memastikan kepatuhan anggota terhadap batas waktu pengembalian.

Penagihan

Penagihan adalah pengumpulan denda atau biaya atas keterlambatan pengembalian bahan pustaka dari anggota perpustakaan. Ini terjadi ketika anggota tidak mengembalikan bahan sesuai batas waktu yang ditetapkan. Prosesnya meliputi pemberitahuan kepada anggota yang terlambat, menyertakan informasi tentang denda yang harus dibayarkan, dan memberikan batas waktu untuk pelunasan (Yusuf, 2016).

Berhubungan dengan cara formulir penagihan buku perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Ketika seorang anggota terlambat mengembalikan buku, kami mengirimkan formulir penagihan kepada mereka yang mencantumkan detail buku yang terlambat dikembalikan, jumlah denda yang harus dibayarkan, dan batas waktu pembayaran”.

Lebih lanjut MarwatiSirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, mengemukakan bahwa:

“Ketika seorang anggota terlambat mengembalikan buku, kami mengirimkan formulir penagihan yang berisi informasi terperinci tentang buku yang terlambat dikembalikan, jumlah denda yang ditetapkan, dan instruksi pembayaran”.

Sedangkan menurut Ahwal selaku Siswa, menyatakan bahwa:

“Ketika ada keterlambatan pengembalian buku, petugas perpustakaan akan memberikan formulir penagihan yang berisi detail buku yang terlambat dikembalikan, jumlah denda yang harus dibayarkan, dan batas waktu pembayaran. Saya menganggap sistem ini sangat membantu karena memberikan informasi yang jelas dan memudahkan saya untuk mengetahui tanggung jawab saya secara langsung”.

Dari hasil observasi penulis nampak bahwa benar cara formulir penagihan buku perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone dirancang untuk memastikan pengelolaan denda yang efektif dan transparan. Hal ini tercantum dalam buku tamu dan buku kunjungan perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa cara formulir penagihan buku perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone dirancang untuk memastikan pengelolaan denda yang efektif dan transparan. Ketika seorang anggota terlambat mengembalikan buku, formulir penagihan dikirimkan yang mencantumkan detail buku yang terlambat dikembalikan, jumlah denda yang harus dibayarkan, dan batas waktu pembayaran.

Pemberian Sanksi

Pemberian sanksi dalam konteks perpustakaan dapat terjadi ketika anggota tidak mematuhi aturan dan kebijakan yang telah ditetapkan, seperti keterlambatan pengembalian buku, kerusakan atau kehilangan bahan pustaka, atau perilaku tidak pantas di dalam perpustakaan. Pemberian sanksi bertujuan untuk menegakkan disiplin dan menjaga integritas koleksi perpustakaan, serta memberikan penghargaan kepada anggota yang mematuhi aturan (Yusuf, 2016).

Berhubungan dengan sanksi yang diberikan oleh pihak perpustakaan untuk mendidik pengguna yang melakukan pelanggaran sesuai pelanggaran di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Untuk keterlambatan pengembalian buku, kami memberlakukan denda yang seimbang dan sesuai dengan kebijakan perpustakaan. Jika anggota terus-menerus mengabaikan batas waktu pengembalian atau melakukan pelanggaran yang serius, kami akan memberlakukan sanksi tambahan, seperti pembatasan hak peminjaman atau suspensi sementara keanggotaan”.

Senada dengan hal tersebut MarwatiSirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Kami memandang setiap pelanggaran dengan serius dan memberikan sanksi yang sesuai dengan tingkat pelanggaran tersebut. Misalnya, untuk keterlambatan pengembalian buku, kami memberlakukan denda yang wajar. Namun, jika pelanggaran berulang terjadi atau

pelanggaran yang lebih serius dilakukan, seperti kerusakan atau kehilangan bahan pustaka, kami akan mengambil tindakan lebih lanjut, seperti pembatasan hak peminjaman atau suspensi sementara keanggotaan”.

Sedangkan menurut Ainun selaku Siswa, menyatakan bahwa:

“Untuk pelanggaran yang lebih serius seperti kerusakan atau kehilangan bahan pustaka, atau perilaku tidak pantas di dalam perpustakaan, sanksi tambahan seperti pembatasan hak peminjaman atau suspensi sementara keanggotaan bisa diberlakukan. Saya pikir sistem sanksi ini sangat adil karena memberikan pelajaran kepada pengguna untuk mematuhi aturan dan menghargai koleksi perpustakaan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa sanksi yang diberikan oleh pihak perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone bertujuan untuk mendidik pengguna yang melakukan pelanggaran sesuai dengan tingkat pelanggaran yang terjadi. Pendekatan yang diambil adalah memberlakukan denda yang seimbang untuk keterlambatan pengembalian buku, dan sanksi tambahan seperti pembatasan hak peminjaman atau suspensi sementara keanggotaan untuk pelanggaran yang serius.

Manajemen Layanan Sirkulasi dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone

Manajemen Layanan Sirkulasi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan. Dengan sistem yang baik, pengguna dapat dengan mudah mengakses koleksi, meminjam, dan mengembalikan buku. Ini menciptakan pengalaman positif, mendorong penggunaan perpustakaan secara teratur, dan membantu pengoptimalan sumber daya perpustakaan secara efisien (Rajanuddin, 2014). Hasil penelitian mengenai manajemen layanan sirkulasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone, dapat dilihat dari aspek berikut ini.

Prosedur Layanan Sirkulasi

Prosedur layanan sirkulasi adalah landasan penting dalam operasional perpustakaan yang efisien. Ini mencakup tahapan identifikasi pengguna, pencatatan peminjaman, penentuan jangka waktu, serta proses pengembalian. Pentingnya prosedur ini terletak pada memberikan pengalaman pengguna yang konsisten, meningkatkan pengelolaan koleksi, dan menjaga ketertiban dalam operasional perpustakaan (APRILIANITA, 2013).

Berhubungan dengan prosedur pelayanan perpustakaan yang mudah dan tidak berbelit-belit di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Saat anggota ingin meminjam buku, mereka hanya perlu menunjukkan kartu anggota mereka kepada petugas perpustakaan. Setelah itu, petugas akan membantu mereka dalam menemukan buku yang diinginkan dan melakukan pencatatan peminjaman dengan cepat. Kami juga memiliki sistem pengingat tanggal kembali yang otomatis untuk memudahkan anggota dalam mengembalikan buku tepat waktu”.

Senada dengan hal tersebut MarwatiSirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengelolaan Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Saat anggota ingin meminjam buku, mereka cukup menunjukkan kartu anggota mereka kepada staf perpustakaan. Setelah buku dipilih, transaksi peminjaman dilakukan dengan cepat dan efisien. Kami juga menyediakan panduan singkat tentang aturan peminjaman yang tersedia di area perpustakaan untuk memastikan pemahaman yang jelas bagi anggota”.

Lebih lanjut Ahwal selaku Siswa, menyatakan bahwa:

“Prosedur pelayanan perpustakaan sangatlah mudah dan tidak berbelit-belit. Ketika saya ingin meminjam buku, saya hanya perlu menunjukkan kartu identitas anggota perpustakaan kepada petugas, kemudian buku yang saya pilih akan dicatat secara sistematis. Untuk pengembalian, saya cukup mengembalikan buku tersebut tepat waktu atau memperpanjang masa peminjaman jika diperlukan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa prosedur pelayanan perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone dirancang agar mudah dipahami dan efisien bagi pengguna. Anggota hanya perlu menunjukkan kartu anggota mereka untuk meminjam buku, dan transaksi dilakukan dengan cepat oleh staf perpustakaan. Sistem pengingat tanggal kembali otomatis juga membantu memudahkan pengembalian buku tepat waktu.

Persyaratan Layanan Sirkulasi

Persyaratan layanan sirkulasi adalah kriteria atau ketentuan yang harus dipenuhi oleh pengguna perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Persyaratan ini bertujuan untuk menjaga ketertiban dan efisiensi dalam pengelolaan koleksi perpustakaan, serta memastikan kepatuhan pengguna terhadap aturan yang telah ditetapkan (Mirayani, 2014).

Berhubungan dengan cara pengguna perpustakaan mengurus persyaratan dalam proses surat keterangan bebas pustaka di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Mereka hanya perlu mengajukan permohonan surat keterangan tersebut melalui formulir yang disediakan di bagian administrasi perpustakaan. Setelah itu, permohonan akan diproses oleh staf kami sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Surat keterangan bebas pustaka kemudian akan diterbitkan dan dapat diambil oleh pengguna”.

Lebih lanjut Marwati Sirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, mengemukakan bahwa:

“Mereka hanya perlu mengunjungi bagian administrasi perpustakaan untuk mengambil formulir permohonan surat keterangan bebas pustaka. Setelah formulir diisi, pengguna kemudian mengembalikannya ke staf administrasi. Proses verifikasi dan pengolahan data akan dilakukan oleh staf kami, dan surat keterangan akan diterbitkan sesuai permohonan”.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa proses pengurusan surat keterangan bebas pustaka di SMA Negeri 18 Bone dirancang untuk menjadi sederhana dan mudah bagi pengguna perpustakaan. Mereka hanya perlu mengajukan permohonan melalui formulir yang disediakan di bagian administrasi perpustakaan, kemudian proses verifikasi dan pengolahan dilakukan oleh staf perpustakaan. Setelah selesai, surat keterangan bebas pustaka akan diterbitkan sesuai permohonan.

Persyaratan dalam Proses Layanan Kartu Anggota

Persyaratan dalam proses layanan kartu anggota perpustakaan adalah kunci penting dalam mengelola sumber daya dengan efisien dan aman. Ini membantu mengidentifikasi anggota secara jelas, memastikan keamanan data, dan mengontrol akses ke fasilitas perpustakaan (Rakib, 2013). Berhubungan dengan persyaratan dalam proses layanan kartu anggota perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Calon anggota hanya perlu mengisi formulir pendaftaran yang mencakup informasi dasar seperti nama, alamat, dan nomor kontak. Selanjutnya, mereka perlu melengkapi

dokumen identifikasi resmi seperti kartu identitas siswa atau KTP. Setelah formulir dan dokumen diajukan, staf kami akan memverifikasi data dan mengeluarkan kartu anggota”. Senada dengan hal tersebut Marwati Sirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Para calon anggota diharuskan untuk mengisi formulir pendaftaran dengan informasi pribadi mereka. Selanjutnya, mereka harus menyertakan dokumen identifikasi resmi seperti kartu identitas siswa atau KTP untuk memverifikasi identitas mereka. Setelah formulir dan dokumen diajukan, kami akan memprosesnya dan memberikan kartu anggota kepada mereka”.

Dari hasil observasi penulis nampak bahwa benar persyaratan dalam proses layanan kartu anggota perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone mencakup pengisian formulir pendaftaran dengan informasi dasar dan menyertakan dokumen identifikasi resmi seperti kartu identitas siswa. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa persyaratan dalam proses layanan kartu anggota perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone mencakup pengisian formulir pendaftaran dengan informasi dasar dan menyertakan dokumen identifikasi resmi seperti kartu identitas siswa atau KTP. Setelah formulir dan dokumen diajukan, staf perpustakaan akan memverifikasi data dan mengeluarkan kartu anggota. Proses ini dirancang untuk menjadi sederhana dan efisien agar memudahkan siswa dalam mengakses fasilitas perpustakaan.

Keadaan Bahan Pustaka

Keadaan bahan pustaka yang baik sangat penting karena mempengaruhi aksesibilitas, ketersediaan, kondisi fisik, relevansi, kualitas pembelajaran, dan citra institusi. Ini memastikan pengguna dapat dengan mudah mengakses sumber daya yang berkualitas, mendukung pembelajaran yang efektif, dan meningkatkan reputasi institusi (Ngatini, 2018). Berhubungan dengan kondisi dan kelengkapan koleksi bahan pustaka di perpustakaan tersebut di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Kami memiliki beragam materi, mulai dari buku teks pelajaran hingga referensi ilmiah, fiksi, majalah, dan materi pembelajaran lainnya. Koleksi kami terus diperbarui dan diperluas untuk memenuhi kebutuhan belajar dan penelitian siswa serta staf pengajar”.

Senada dengan hal tersebut Marwati Sirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Kami menawarkan berbagai jenis sumber daya termasuk buku cetak, e-book, jurnal, dan materi audiovisual. Koleksi kami dikurasi secara teliti untuk mencakup berbagai disiplin ilmu dan memenuhi standar kurikulum pendidikan serta kepentingan penelitian”.

Dari hasil observasi penulis nampak bahwa benar koleksi bahan pustaka di perpustakaan SMA Negeri 18 Bone lengkap dan dalam kondisi baik. Hal ini dapat dilihat dari koleksi bahan Pustaka pada rak diruang baca perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa koleksi bahan pustaka di perpustakaan SMA Negeri 18 Bone dikatakan dalam kondisi baik dan lengkap. Mereka menawarkan berbagai jenis materi, termasuk buku cetak, e-book, jurnal, dan materi audiovisual. Koleksi tersebut terus diperbarui dan diperluas untuk memenuhi kebutuhan belajar dan penelitian siswa serta staf pengajar, serta disesuaikan dengan perkembangan terbaru dalam bidang pendidikan dan pengetahuan.

Kejelasan Petugas Layanan Sirkulasi

Kejelasan petugas layanan sirkulasi di perpustakaan sangat penting karena membantu dalam memberikan bantuan kepada pengguna, mengelola koleksi dengan baik, memastikan

kepatuhan terhadap aturan perpustakaan, dan meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan. Ini menjadi faktor kunci dalam menjaga efisiensi, keteraturan, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan fasilitas perpustakaan (Rajanuddin, 2014).

Menyangkut dengan tempat khusus untuk petugas perpustakaan agar mudah ditemui saat pengguna ingin melakukan layanan peminjaman dan pengembalian di SMA Negeri 18 Bone, menurut Andi Akbar selaku Kepala Perpustakaan bahwa:

“Lokasi ini biasanya berada di dekat pintu masuk atau di tengahaengah area perpustakaan, yang mudah diakses oleh pengguna. Petugas perpustakaan kami berada di sana untuk membantu pengguna dalam proses peminjaman, pengembalian, serta memberikan informasi tentang koleksi yang tersedia”.

Sedangkan menurut MarwatiSirma selaku Bagian Akuisisi dan Pengeolaan Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Iya, kami memahami pentingnya ketersediaan petugas perpustakaan untuk membantu pengguna dalam layanan peminjaman dan pengembalian. Di sana, petugas perpustakaan kami siap memberikan bantuan kepada pengguna, baik itu dalam proses pinjam-meminjam, pengembalian, atau memberikan informasi seputar koleksi perpustakaan”.

Dari hasil observasi penulis nampak bahwa benar terdapat lokasi khusus di area perpustakaan SMA Negeri 18 Bone yang didedikasikan bagi petugas perpustakaan agar mudah ditemui saat pengguna ingin melakukan layanan peminjaman dan pengembalian. Hal ini dapat dilihat dari adanya meja petugas pada ruang perpustakaan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas dapat dijelaskan bahwa di SMA Negeri 18 Bone, terdapat lokasi khusus di area perpustakaan yang didedikasikan sebagai tempat bagi petugas perpustakaan agar mudah ditemui oleh pengguna saat ingin melakukan layanan peminjaman dan pengembalian. Lokasi ini strategis diatur di dekat pintu masuk atau di tengah-tengah area perpustakaan agar mudah diakses oleh pengguna. Petugas perpustakaan siap memberikan bantuan dalam proses peminjaman, pengembalian, dan memberikan informasi tentang koleksi perpustakaan kepada pengguna.

KESIMPULAN/CONCLUSION

Manajemen layanan sirkulasi perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone mencakup beberapa aspek penting. Proses pendaftaran anggota memastikan identifikasi pengguna yang resmi, memfasilitasi administrasi, dan meningkatkan pengalaman pengguna. Peminjaman, pengembalian, dan penagihan dikelola secara sistematis dan terkomputerisasi untuk memastikan kepatuhan aturan dan efisiensi layanan. Manajemen layanan sirkulasi dalam meningkatkan kepuasan pengguna perpustakaan di SMA Negeri 18 Bone dilakukan melalui prosedur yang sederhana dan transparan, persyaratan layanan yang mudah dipenuhi, proses pelayanan kartu anggota yang cepat, kondisi bahan pustaka yang baik dan lengkap, serta kejelasan petugas layanan sirkulasi. Prosedur layanan sirkulasi yang efisien, persyaratan yang mudah dipenuhi, keadaan bahan pustaka yang teratur, serta kejelasan petugas membantu dalam memberikan pengalaman pengguna yang konsisten, memudahkan aksesibilitas, dan meningkatkan kepatuhan terhadap aturan perpustakaan, yang kesemuanya berkontribusi pada citra institusi yang positif dan peningkatan kualitas pembelajaran di sekolah tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- APRILIANITA, H. (2013). MANAJEMEN PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MURIA KUDUS. *ARTIKEL JURNAL*, 3.
- Budiastuti, D., & Bandur, A. (2018). Validitas dan Reabilitas Penelitian. In *Bimus*.
- Fauzan, A. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruzz Media.
- Mirayani. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Ombak Dua.
- Ngatini. (2018). Pelayanan Prima : Upaya Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 1(1), 53–70.
- Rahayuningsih, F. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode Libqual*. Graha Ilmu.
- Rajanuddin, M. (2014). Pengaruh Sistem Informasi Layanan Sirkulasi Terhadap Tingkat Kepuasan Mahasiswa Pada UPT Perpustakaan Stain Samarinda. *Komunikasi KAREBA*, 03, 03.
- Rakib, F. A. (2013). Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung. *Jurnal*, II, 04.
- Roger, D. (2014). Implementasi Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Perpustakaan SMA Negeri 9 Manado. *Acta Diurna*, III, 04.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Pendekatan*.
- Supriyatna, A. (2015). Analisis Dan Evaluasi Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Dengan Menggunakan Pieces Framework. *Jurnal Pilar Nusa Mandiri*, 11(1), 43–52.
- Susilorini, E. (2021). Evaluasi Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di SDN Tegalrejo Magelang Jawa Tengah. *UNILIB : Jurnal Perpustakaan*, 12(1), 42–47.
<https://doi.org/10.20885/unilib.vol12.iss1.art4>
- Yusuf, P. M. (2016). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Prenada Media Groub.