

# Evaluasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Pusat Universitas Warmadewa

Ni Putu Ayu Sri Wahyuni<sup>1)</sup>  
<sup>1)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Udayana  
EMAIL : [ayusri.as8@gmail.com](mailto:ayusri.as8@gmail.com)<sup>1)</sup>

## ABSTRACT

*The purpose of this research is to determine the state of circulation services and the degree of user satisfaction of library circulation service of Warmadewa University library.*

*The population is all members of the Warmadewa University library, there are 312 members. This technique uses Slovin Formula with error tolerance is 5 %. The Technique of data collection uses in this research is observation method, questionnaire, and documentation. All the results are put in the table and then calculated with the formula  $P = F / N \times 100\%$ .*

*The results of this research are (1) the average of user satisfaction degree is 73.43%, (2) most of the collections of the Library are adequate, relevant, however 48,6% of respondents undecided if the collection of books in the library is up-to-date and (3) most of the respondents agree that the total amount of the collection loan needs increase.*

Keywords: *Circulation Service, Library, evaluation*

## 1. PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan suatu unit untuk menyimpan berbagai macam koleksi maupun terbitan lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi yaitu salah satu perpustakaan yang ada dalam lingkungan kampus untuk melayani sivitas akademika.

Dalam suatu perpustakaan, tentunya ada layanan yang diberikan. Perpustakaan sebagai salah satu penyedia informasi, memiliki tugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung maupun pengguna perpustakaan dengan baik dan optimal. Salah satu layanan yang diberikan adalah layanan sirkulasi. Pada layanan sirkulasi pengguna perpustakaan akan berhadapan langsung dengan staf di perpustakaan. Sirkulasi perpustakaan adalah kegiatan yang penting di perpustakaan. Betapa pun banyak koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan, jika dalam layanan sirkulasi sedikit ada yang memanfaatkannya maka perpustakaan tersebut kurang dirasakan manfaatnya (Martoatmojo, 2011:2.3).

Salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang ada adalah perpustakaan pusat Universitas Warmadewa yang terletak di jalan Terompong Tanjung Bungkal, Denpasar. Koleksi yang dimiliki sebanyak 14.861 judul dan sebanyak 42.088 eksemplar. Peneliti melakukan penelitian di Perpustakaan Pusat Universitas Warmadewa

karena dari pengamatan atau observasi peneliti dalam pelayanan peminjaman bahan pustaka jumlahnya dibatasi. Masing-masing mahasiswa hanya dapat meminjam dua buah buku dan itu kadang belum sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dari fenomena diatas, peneliti tertarik mengambil judul "**Bagaimana Keadaan Layanan Sirkulasi dan Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan Pusat Universitas Warmadewa**".

Tujuan dari penelitian Tugas Akhir ini adalah mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi perpustakaan pusat Universitas Warmadewa.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### 2.1 Layanan Perpustakaan

Adanya perpustakaan berarti tidak terlepas dari suatu layanan. Dalam layanan berarti akan ada jasa yang diberikan.

Menurut Sutarno (2005:113) layanan efektif merupakan layanan yang dapat memenuhi keinginan pemakai seperti : (1) Menyediakan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. (2) Waktu yang efisien, leluasa, memadai serta tidak terlalu mengikat.

(3) Kebebasan, tata cara serta akses informasi, tidak terlalu ketat, tertib dan kondusif. (4) Suasana

yang nyaman, jauh dari kegaduhan serta kebisingan. (5) Sikap petugas yang perhatian, ramah, santun, membimbing, serta menguasai masalah. (6) Tata tertib yang sederhana, mudah dipahami, serta dilaksanakan. (7) Adanya fasilitas dan kemudahan yang lain (8) Menimbulkan kesan yang baik sehingga orang lain ingin kembali lagi. (9) Berorientasi kepada pengguna perpustakaan serta bersifat mandiri.

### 2.1.1 Sistem Layanan Perpustakaan

Adapun sistem layanan perpustakaan menurut Darmono (2007:167) adalah sebagai berikut :

#### 1. Sistem layanan tertutup

Layanan tertutup adalah apabila pengguna ingin mencari atau meminjam koleksi bahan pustaka yang diinginkan atau dicari maka petugas perpustakaanlah yang akan mencarinya atau mengambilkan buku tersebut di rak penyimpanan.

Kelebihan sistem layanan tertutup yaitu :

1. Penataan koleksi agar lebih terjaga kerapiannya.
2. Kehilangan dan kerusakan koleksi dapat dikurangi.
3. Ruang koleksi yang luas tidak diperlukan.
4. Untuk koleksi yang mudah rusak sistem ini sesuai.

Kelemahan sistem layanan tertutup yaitu :

1. Pengguna dapat mengetahuinya bahan pustaka dari ciri kepengarangan serta ciri fisik bahan pustaka saja.
2. Pengguna tidak dapat melakukan pencarian di deretan rak.
3. Bila permintaan relatif banyak tetapi staf perpustakaan kurang, maka diperlukan waktu serta tenaga yang relative banyak.

#### 2. Sistem layanan terbuka

Layanan terbuka adalah sebaliknya dari layanan tertutup, apabila pengguna ingin mencari atau meminjam koleksi bahan pustaka yang diinginkan maka pengguna dapat mengambil sendiri dari rak penyimpanan.

Kelebihan sistem layanan terbuka yaitu :

1. Pengguna bisa mengambil bahan pustaka yang diinginkan langsung dari rak koleksi.
2. Pengguna perpustakaan ikut bertanggung jawab untuk merawat koleksi yang dimiliki perpustakaan.
3. Mudah nya menemukan bahan pustaka dapat membuat pengguna puas.
4. Tenaga perpustakaan tidak diperlukan dalam pengambilan bahan pustaka.

Kelemahan sistem layanan terbuka yaitu :

1. Letak buku di rak penyimpanan menjadi tidak rapi.
2. Buku yang hilangkemungkinan relatif banyak dibandingkan sistem layanan tertutup.
3. Ruang yang luas diperlukan untuk menata koleksi.
4. Diperlukan keamanan yang baik agar bahan pustaka tidak mengalami banyak kehilangan.

### 2.2 Sirkulasi Perpustakaan

Salah satu kegiatan di sirkulasi yaitu kegiatan peminjaman buku ataupun terbitan lain. Bagian sirkulasi merupakan bagian dimana petugas perpustakaan berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan.

#### 2.2.1 Fungsi Sirkulasi Perpustakaan

Dalam kegiatan sirkulasi perpustakaan, tentunya akan ada layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Selain itu petugas perpustakaan juga berkewajiban menjalankan tugas sirkulasi tersebut. Menurut Sulisty Basuki (1991:257) bagian sirkulasi melakukan tugas seperti : (1) Mengamati pengguna yang datang dan keluar dari perpustakaan. (2) Meminjamkan, mengembalikan serta memperpanjang waktu peminjaman. (3) Memberi denda untuk buku yang terlambat dikembalikan. (4) Bagi pengguna yang belum mengembalikan buku diberi surat peringatan. (5) Bertanggung jawab dengan data peminjaman. (6) Membuat statistika peminjaman. (7) Peminjaman dengan perpustakaan lain. (8) Menjaga tempat penitipan barang. (9) Tugas lain yang berhubungan dengan peminjaman.

#### 2.2.2 Sistem Peminjaman Perpustakaan

Tidak semua pengguna perpustakaan senang membaca buku di perpustakaan, sehingga pengguna ada yang meminjam saja dan membacanya di rumah. Sistem peminjaman dilakukan di bagian sirkulasi. Adapun sistem peminjaman menurut Sulisty-Basuki (1991:259) akan dibahas di bawah ini, yaitu : Sistem Buku Besar, Sistem Sulih, Bentuk NCR (*No Carbon Required*), Sistem "Book Issue Card" (BIC), Sistem Browne, Sistem Islington, Sistem Newark, *Token Charging*, Sistem Kartu Tebuk, Peminjaman Berbasis foto.

### 3. Metodologi Penelitian

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diambil melalui observasi dan kuesioner yang diberikan kepada responden. Sedangkan data sekunder dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari, buku, dokumen, internet dan penelitian dari peneliti sebelumnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah "Seluruh anggota perpustakaan pusat Universitas Warmadewa". Jumlah anggota perpustakaan pusat Universitas Warmadewa adalah 312 anggota pada tahun 2014.

Sampel yang digunakan yaitu sebagian dari anggota perpustakaan pusat Universitas Warmadewa. Sampel yang diambil berjumlah 175 orang yang diambil dari masing-masing Fakultas secara berstrata. Untuk mengetahui berapa banyak sampel maka digunakan rumus Slovin (Prasetyo, 2005:136) dengan tingkat kesalahan 5%.

Maka jumlah anggota sampel berdasarkan dari masing-masing Fakultas adalah :

$$d \text{ Fak. Hukum} = \frac{109}{312} \times 175 = 61$$

$$\text{Fak. Sastra} = \frac{20}{312} \times 175 = 11$$

$$\text{Fak. Ekonomi} = \frac{103}{312} \times 175 = 58$$

$$\text{Fak. Pertanian} = \frac{20}{312} \times 175 = 11$$

$$\text{Fak. Teknik} = \frac{12}{312} \times 175 = 7$$

$$\text{Fisipol} = \frac{48}{312} \times 175 = 27$$

Fak. Kedokteran = 0 (Untuk fakultas kedokteran tidak ada yang menjadi anggota di perpustakaan pusat).

Teknik pengambilan sampel yaitu *Proportionate stratified random sampling*. Strata yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah dari masing-masing Fakultas (Fakultas Hukum, Fakultas Sastra, Fakultas Ekonomi, Fakultas Pertanian, Fakultas Teknik, Fisipol, dan Fakultas Kedokteran).

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan :Observasi, kuesioner dengan berdasarkan penilaian skala likert dan dokumen. (Sugiyono, 2009:199)

Tahap analisis data yang digunakan penelitian ini adalah terdiri dari :

#### 1. Verifikasi data

Memeriksa hasil kuesioner yang telah terkumpul dari penyebaran kuesioner kepada 175 responden.

#### 2. Tabulasi data

Pada tahap tabulasi data ini, data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan dalam bentuk

tabel sesuai dengan kategori masing-masing jawaban.

#### 3. Persentase data

Setelah data di persentasikan, kemudian ditentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi perpustakaan dengan rumus :

$$TK = \frac{ST}{SI} \times 100\%$$

keterangan :

TK = Tingkat Kepuasan

ST = Skor Total (jumlah seluruh nilai berdasarkan penilaian skala likert).

SI = Skor Ideal (Jumlah responden dikalikan nilai skala likert).

### 4. HASIL dan PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dari penelitian ini akan dibahas sebagai berikut :

#### 4.1.1 Koleksi Perpustakaan

Tabel 1

Jumlah koleksi buku yang ada di perpustakaan sudah memadai

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 17                | 9,7%           |
| 2  | Setuju (S)                | 76                | 43,4%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 66                | 37,7%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 15                | 8,6%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1                 | 0,6%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 1 diatas responden yang menyatakan jumlah koleksi buku di perpustakaan sudah memadai adalah 93 responden (53,1%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika jumlah koleksi buku di perpustakaan sudah memadai adalah 66 responden (37,7%), sedangkan responden yang menyatakan jumlah koleksi buku di perpustakaan belum memadai adalah 16 responden (9,1%).Dapat disimpulkan sebagian besar koleksi buku yang ada di perpustakaan sudah memadai.

Tabel 2

Koleksi buku yang terdapat di perpustakaan sudah relevan atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau pengguna perpustakaan.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 31                | 17,7%          |
| 2  | Setuju (S)                | 62                | 35,4%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 74                | 42,3%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 8                 | 4,6%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0                 | 0,0%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 2 diatas responden yang menyatakan koleksi buku yang terdapat di perpustakaan sudah relevan atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau pengguna perpustakaan adalah 93 responden (53,1%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika koleksi buku yang terdapat di perpustakaan sudah relevan atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau pengguna perpustakaan adalah 74 responden (42,3%), sedangkan responden yang menyatakan koleksi buku yang terdapat di perpustakaan belum relevan atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau pengguna perpustakaan adalah 8 responden (4,6%).Dapat disimpulkan sebagian besar koleksi buku yang terdapat di perpustakaan sudah relevan atau sesuai dengan kebutuhan mahasiswa atau pengguna perpustakaan.

Tabel 3

Koleksi buku di perpustakaan sudah mutakhir atau *up-to-date*.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 16                | 9,1%           |
| 2  | Setuju (S)                | 46                | 26,3%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 85                | 48,6%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 28                | 16,0%          |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0                 | 0,0%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 3 diatas responden yang menyatakan koleksi buku di perpustakaan sudah mutakhir atau *up-to-date*

adalah 62 responden (35,4%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika koleksi buku di perpustakaan sudah mutakhir atau *up-to-date* adalah 85 responden (48,6%), sedangkan responden yang menyatakan koleksi buku di perpustakaan belum mutakhir atau *up-to-date* adalah 28 responden (16%).Dapat disimpulkan hampir seluruh responden menjawab ragu-ragu jika koleksi buku di perpustakaan sudah mutakhir atau *up-to-date*.

#### 4.1.2 SDM di Perpustakaan

Tabel 4

Petugas perpustakaan atau pustakawan melayani pengunjung dengan ramah dan sabar.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 39                | 22,3%          |
| 2  | Setuju (S)                | 89                | 50,9%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 44                | 25,1%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 3                 | 1,7%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0                 | 0,0%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 4 diatas responden yang menyatakan petugas perpustakaan atau pustakawan melayani pengunjung dengan ramah dan sabar adalah 128 responden (73,1%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika petugas perpustakaan atau pustakawan melayani pengunjung dengan ramah dan sabar adalah 44 responden (25,1%), sedangkan responden yang menyatakan petugas perpustakaan atau pustakawan belum melayani pengunjung dengan ramah dan sabar adalah 3 responden (1,7%).Dapat disimpulkan sebagian besar petugas perpustakaan atau pustakawan melayani pengunjung dengan ramah dan sabar.

Tabel 5

Petugas perpustakaan mampu membantu pengguna atau pengunjung perpustakaan dalam mencari koleksi buku yang dibutuhkan dengan cepat.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 34                | 19,4%          |
| 2  | Setuju (S)                | 71                | 40,6%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 54                | 30,9%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 16                | 9,1%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0                 | 0,0%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 5 diatas responden yang menyatakan petugas perpustakaan mampu membantu pengguna atau pengunjung perpustakaan dalam mencari koleksi buku yang dibutuhkan dengan cepat adalah 105 responden (60%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika petugas perpustakaan mampu membantu pengguna atau pengunjung perpustakaan dalam mencari koleksi buku yang dibutuhkan dengan cepat adalah 54 responden (30,9%), sedangkan responden yang menyatakan petugas perpustakaan belum mampu membantu pengguna atau pengunjung perpustakaan dalam mencari koleksi buku yang dibutuhkan dengan cepat adalah 16 responden (9,1%).Dapat disimpulkan sebagian besar petugas perpustakaan mampu membantu pengguna atau pengunjung perpustakaan dalam mencari koleksi buku yang dibutuhkan dengan cepat.

Tabel 6

Petugas perpustakaan dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan baik.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 32                | 18,3%          |
| 2  | Setuju (S)                | 74                | 42,3%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 62                | 35,4%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 7                 | 4,0%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0                 | 0,0%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 6 diatas responden yang menyatakan petugas perpustakaan dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan baik adalah 106 responden (60,6%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika petugas perpustakaan dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan baik adalah 62 responden (35,4%), sedangkan responden yang menyatakan petugas perpustakaan belum dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan baik adalah 7 responden (4%).Dapat disimpulkan sebagian besar petugas perpustakaan dapat memberikan informasi kepada pengguna perpustakaan dengan baik.

#### 4.1.3 Fasilitas Perpustakaan

Tabel 7

Keamanan tempat penitipan barang atau loker yang ada diperpustakaan terjamin.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 49                | 28,0%          |
| 2  | Setuju (S)                | 70                | 40,0%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 41                | 23,4%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 12                | 6,9%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 3                 | 1,7%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 7 diatas responden yang menyatakan keamanan tempat penitipan barang atau loker yang ada di perpustakaan terjamin adalah 119 responden (68%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika keamanan tempat penitipan barang atau loker yang ada di perpustakaan terjamin adalah 41 responden (23,4%), sedangkan responden yang menyatakan keamanan tempat penitipan barang atau loker yang ada di perpustakaan belum terjamin adalah 15 responden (8,6%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju keamanan tempat penitipan barang atau loker yang ada di perpustakaan terjamin.

Tabel 8  
Adanya fasilitas AC dapat menciptakan suasana yang nyaman saat berkunjung atau membaca buku di perpustakaan.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 73                | 41,7%          |
| 2  | Setuju (S)                | 70                | 40,0%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 28                | 16,0%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 1                 | 0,6%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 3                 | 1,7%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi table 8 diatas responden yang menyatakan adanya fasilitas AC dapat menciptakan suasana yang nyaman saat berkunjung atau membaca buku di perpustakaan adalah 143 responden (81,7%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika adanya fasilitas AC dapat menciptakan suasana yang nyaman saat berkunjung atau membaca buku di perpustakaan adalah 28 responden (16%), sedangkan responden yang menyatakan adanya fasilitas AC belum dapat menciptakan suasana yang nyaman saat berkunjung atau membaca buku di perpustakaan adalah 4 responden (2,3%). Dapat disimpulkan hampir seluruh responden setuju adanya fasilitas AC dapat menciptakan suasana yang nyaman saat berkunjung atau membaca buku di perpustakaan.

Tabel 9  
Adanya fasilitas komputer yang terhubung dengan jaringan internet dapat memudahkan pengguna dalam penelusuran informasi.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 68                | 38,8%          |
| 2  | Setuju (S)                | 54                | 30,9%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 35                | 20,0%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 15                | 8,6%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 3                 | 1,7%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 9 diatas responden yang menyatakan adanya fasilitas komputer yang terhubung dengan jaringan

internet dapat memudahkan pengguna dalam penelusuran informasi adalah 122 responden (69,7%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika adanya fasilitas komputer yang terhubung dengan jaringan internet memudahkan pengguna dalam penelusuran informasi adalah 35 responden (20%), sedangkan responden yang menyatakan adanya fasilitas komputer yang terhubung dengan jaringan internet belum dapat memudahkan pengguna dalam penelusuran informasi adalah 18 responden (10,3%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju adanya fasilitas komputer yang terhubung dengan jaringan internet dapat memudahkan pengguna dalam penelusuran informasi.

#### 4.1.4 Akses Informasi Perpustakaan

Tabel 10  
Pengguna atau pengunjung perpustakaan dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang ada di perpustakaan.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 23                | 13,1%          |
| 2  | Setuju (S)                | 69                | 39,4%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 67                | 38,3%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 15                | 8,6%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 1                 | 0,6%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 10 diatas responden yang menyatakan pengguna atau pengunjung perpustakaan dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang ada di perpustakaan adalah 92 responden (52,6%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika pengguna atau pengunjung perpustakaan dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang ada di perpustakaan adalah 67 responden (38,3%), sedangkan responden yang menyatakan pengguna atau pengunjung perpustakaan belum dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang ada di perpustakaan adalah 16 responden (9,1%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju pengguna atau pengunjung perpustakaan dapat dengan mudah menemukan koleksi buku yang ada di perpustakaan.

Tabel 11  
Tata letak rak dan buku tersusun dengan rapi dan beraturan sesuai dengan nomor panggil atau nomor kelas.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 21                | 12,0%          |
| 2  | Setuju (S)                | 69                | 39,4%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 70                | 40,0%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 13                | 7,4%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 2                 | 1,2%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 11 diatas responden yang menyatakan tata letak rak dan buku tersusun dengan rapi dan beraturan sesuai dengan nomor panggil atau nomor kelas adalah 90 responden (51,4%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika tata letak rak dan buku tersusun dengan rapi dan beraturan sesuai dengan nomor panggil atau nomor kelas adalah 70 responden (40%), sedangkan responden yang menyatakan tata letak rak dan buku belum tersusun dengan rapi dan beraturan sesuai dengan nomor panggil atau nomor kelas adalah 15 responden (8,6%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju tata letak rak dan buku tersusun dengan rapi dan beraturan sesuai dengan nomor panggil atau nomor kelas.

#### 4.1.5 Layanan Sirkulasi Perpustakaan

Tabel 12  
Proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan sangat mudah.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 31                | 17,7%          |
| 2  | Setuju (S)                | 95                | 54,3%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 43                | 24,6%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 6                 | 3,4%           |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 0                 | 0,0%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 12 diatas responden yang menyatakan proses peminjaman dan pengembalian buku di

perpustakaan sangat mudah adalah 126 responden (72%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan mudah adalah 43 responden (24,6%), sedangkan responden yang menyatakan proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan tidak mudah adalah 6 responden (3,4%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju proses peminjaman dan pengembalian buku di perpustakaan sangat mudah.

Tabel 13  
Waktu peminjaman buku di perpustakaan selama 2 minggu terlalu singkat

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 41                | 23,4%          |
| 2  | Setuju (S)                | 48                | 27,4%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 55                | 31,4%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 25                | 14,4%          |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 6                 | 3,4%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber: data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 13 diatas responden yang menyatakan waktu peminjaman buku di perpustakaan selama 2 minggu terlalu singkat adalah 89 responden (50,9%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika waktu peminjaman buku di perpustakaan selama 2 minggu singkat adalah 55 responden (31,4%), sedangkan responden yang menyatakan waktu peminjaman buku di perpustakaan selama 2 minggu tidak terlalu singkat adalah 31 responden (17,7%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju waktu peminjaman buku di perpustakaan selama 2 minggu terlalu singkat.

Tabel 14  
Peminjaman buku di perpustakaan sebanyak 2 eksemplar atau 2 buku terlalu sedikit.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 31                | 17,7%          |
| 2  | Setuju (S)                | 77                | 44,0%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 30                | 17,1%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 32                | 18,3%          |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 5                 | 2,9%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 14 diatas responden yang menyatakan peminjaman buku di perpustakaan sebanyak 2 eksemplar atau 2 buku terlalu sedikit adalah 108 responden (61,7%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika peminjaman buku di perpustakaan sebanyak 2 eksemplar atau 2 buku sedikit adalah 30 responden (17,1%), sedangkan responden yang menyatakan peminjaman buku di perpustakaan sebanyak 2 eksemplar atau 2 buku terlalu banyak adalah 37 responden (21,2%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju peminjaman buku di perpustakaan sebanyak 2 eksemplar atau 2 buku terlalu sedikit.

Tabel 15  
Jam layanan perpustakaan dari jam 08.00 – 14.00 sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

| No | Jawaban Responden         | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|----|---------------------------|-------------------|----------------|
| 1  | Sangat Setuju (SS)        | 17                | 9,7%           |
| 2  | Setuju (S)                | 58                | 33,1%          |
| 3  | Ragu-Ragu (RR)            | 53                | 30,3%          |
| 4  | Tidak Setuju (TS)         | 35                | 20,0%          |
| 5  | Sangat Tidak Setuju (STS) | 12                | 6,9%           |
|    | Total                     | 175               | 100%           |

Sumber : data yang diolah

Sesuai dengan kriteria interpretasi tabel 15 diatas responden yang menyatakan jam layanan perpustakaan dari jam 08.00 – 14.00 sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa adalah 75 responden (42,9%), responden yang menyatakan ragu-ragu jika jam layanan perpustakaan dari jam 08.00 – 14.00 sesuai dengan kebutuhan mahasiswa adalah 53 responden (30,3%), sedangkan responden yang menyatakan jam layanan perpustakaan dari jam 08.00 – 14.00 belum sesuai dengan kebutuhan mahasiswa adalah 47 responden (26,8%).Dapat disimpulkan sebagian besar responden setuju jam layanan perpustakaan dari jam 08.00 – 14.00 sudah sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

#### 4.2 Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan Pusat Universitas Warmadewa

Setelah data selesai di persentasikan dan diinterpretasikan, kemudian ditentukan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi perpustakaan pusat Universitas Warmadewa.

Berdasarkan penilaian menggunakan skala likert maka dapat ditentukan tingkat kepuasan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pengguna terhadap koleksi yang ada di perpustakaan pusat Universitas Warmadewa adalah (69,56%).
2. Tingkat kepuasan pengguna terhadap SDM di bagian layanan perpustakaan pusat Universitas Warmadewa adalah (76,08%).
3. Tingkat kepuasan pengguna terhadap fasilitas yang ada di perpustakaan pusat Universitas Warmadewa adalah (80,11%).
4. Tingkat kepuasan pengguna terhadap akses informasi di perpustakaan pusat Universitas Warmadewa adalah (71,01%).
5. Tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan sirkulasi perpustakaan pusat Universitas Warmadewa adalah (70,37%).

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata dari tingkat kepuasan seluruh pengguna perpustakaan pusat Universitas Warmadewa adalah (73,43%).

## 5. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian mengenai Evaluasi Layanan Sirkulasi Perpustakaan Pusat Universitas Warmadewa, maka didapat kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan pengguna perpustakaan adalah 73.43%.
2. Sebagian besar koleksi yang ada di perpustakaan pusat Universitas Warmadewa sudah memadai, dan relevan namun 48,6% responden menjawab ragu-ragu jika koleksi buku di perpustakaan sudah mutakhir atau *up-to-date*.
3. Sebagian besar SDM atau petugas perpustakaan dapat membantu pengguna perpustakaan dalam memberikan informasi dengan baik dan ramah.
4. Hampir seluruh fasilitas yang terdapat di perpustakaan pusat Universitas Warmadewa sudah dapat menciptakan suasana nyaman saat pengguna membaca buku di perpustakaan dan adanya teknologi informasi dan komunikasi seperti internet dapat membantu pengguna dalam penelusuran informasi dengan lebih cepat dan tepat.
5. Pengguna perpustakaan dapat mengakses informasi dan mencari koleksi di perpustakaan pusat Universitas Warmadewa dengan mudah.
6. Dalam layanan sirkulasi proses peminjaman dan pengembalian sangat mudah namun waktu

dan jumlah peminjaman buku dibatasi sehingga belum sesuai dengan kebutuhan mahasiswa.

## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, Renie Puji. 2010. Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi di *Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang*. Diunduh 21 April 2015 dari [eprints.undip.ac.id/24047/1/skripsi\\_len\\_gkap\\_reni.pdf](http://eprints.undip.ac.id/24047/1/skripsi_len_gkap_reni.pdf).
- Darmono. 2007. *Perpustakaan Sekolah : Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Martoatmojo, K. 2011. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Prasetyo, Bambang., Lina Miftahul Jannah. 2005. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sutarno NS. 2005. *Tanggung Jawab Perpustakaan : Dalam Mengembangkan Masyarakat Informasi* : Panta Rei.