

STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN UMUM DAN ARSIP KOTA MALANG

Adelina Motu Moruk

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Email: adelinamoruk@gmail.com

Abstract: *Public libraries are held with the aim of serving the general public, ranging from children to adults. Basically library services are the provision of library materials free of charge to the public precisely and accurately, according to the needs of users of library services. Therefore circulation service activities spearhead library services, because this part of the circulation is the first time a user has to deal with loan administration problems. The purpose of this study was to find out and analyze the strategies used in improving circulation services and the factors that influence circulation services in the Public Library and Archives of Malang City. The research method uses a type of qualitative research. Data obtained from primary and secondary data. Data collection uses interviews, observation and documentation. Determination of informants using purposive sampling. Then analyzed using stages: data reduction, data presentation and conclusion in Sugiyono, (2015: 338). To test the level of data confidence using triangulation techniques. The results of this study indicate the Strategy for Improving Circulation Services in the Public Library and Archives of Malang, namely: Collection security system using a gate detector system, and a surveillance system through CCTV. service is opened every day from 09.00 until 20.00 WIB. Public library services and archives of Malang city are carried out with additional collections every year. There are various kinds of activities carried out, There is also a mobile car service that serves visits to various places. The addition of OPAC (Online Public Access Catalog) as a fast media search for books. Services are supported by supporting facilities and infrastructure. Location is in a strategic place. Attitudes of officers in providing services to visitors or visitors with a smile, greetings, greetings, courtesy, courtesy and empathy in accordance with the professionalism of services that have been held firmly so that visitors or visitors feel comfortable with the services provided. But the awareness of the user is still lacking, the Borrower does not participate in maintaining the collection, so that most of the book covers are damaged and lost, and the computer sometimes errors so that it cannot be processed.*

Keywords: *Strategy, Circulation Services*

Abstrak: Perpustakaan umum diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan. Oleh karena itu Kegiatan layanan sirkulasi menjadi ujung tombak layanan perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi inilah kali pertama pemakai harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman. Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan sirkulasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Kemudian dianalisis menggunakan tahapan: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dalam Sugiyono, (2015:338). Untuk menguji tingkat kepercayaan data menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian ini menunjukkan Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yaitu: Sistem pengamanan koleksi menggunakan sistem detector gate, dan sistem pengawasan melalui CCTV. pelayanan dibuka setiap hari mulai dari pukul 09.00 sampai dengan pukul 20.00 WIB. Dinas perpustakaan umum dan arsip kota malang setiap tahun dilakukan tambahan koleksi. Ada berbagai macam kegiatan yang dilakukan, Ada juga layanan mobil keliling yang melayani kunjungan ke berbagai tempat. Penambahan OPAC (Online Public Acces Catalogue) sebagai media pencarian buku secara cepat. Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana sudah menunjang. Lokasi berada pada tempat yang strategis. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka dengan senyum, sapa, salam, sopan, santun dan empati sesuai dengan profesionalisme layanan yang sudah dipegang teguh sehingga pengunjung atau pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Namun kesadaran pemustaka masih kurang, Peminjam tidak ikut menjaga koleksi, sehingga kebanyakan sampul buku yang sudah rusak dan hilang, juga komputernya terkadang error sehingga tidak bisa diproses.

Kata kunci: Strategi, Pelayanan Sirkulasi

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, bagian kedua Pasal 22 tentang Perpustakaan Umum yaitu: (1) Perpustakaan umum diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, serta dapat diselenggarakan oleh masyarakat. (2) Pemerintah provinsi dan juga pemerintah kabupaten/kota menyelenggarakan perpustakaan umum daerah yang koleksinya mendukung pelestarian hasil budaya daerah masing-masing dan memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat. (3) Perpustakaan umum yang diselenggarakan oleh Pemerintah, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, kecamatan, dan juga desa/kelurahan mengembangkan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi. (4) Masyarakat juga dapat menyelenggarakan perpustakaan umum untuk memfasilitasi terwujudnya masyarakat pembelajar sepanjang hayat. (5) Pemerintah, pemerintah provinsi, dan kabupaten/kota melaksanakan layanan perpustakaan keliling bagi daerah yang belum terjangkau oleh layanan perpustakaan menetap.

Perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diselenggarakan dengan tujuan melayani masyarakat umum, mulai dari anak-anak sampai dewasa. Oleh karena itu, di perpustakaan umum diselenggarakan berbagai jenis layanan, mulai dari layanan anak, layanan remaja sampai layanan dewasa. Termasuk perpustakaan umum adalah perpustakaan provinsi, perpustakaan ibu kota kabupaten, perpustakaan kotamadya, perpustakaan kecamatan bahkan sampai perpustakaan umum desa. Tujuan dan fungsi perpustakaan umum adalah memberikan kesempatan bagi umum untuk membaca bahan pustaka, menyediakan sumber informasi yang tepat dan murah, membantu masyarakat mengembangkan kemampuan yang dimilikinya, dan sebagai pusat budaya bagi masyarakat disekitarnya. Hartono, (2016:33). Penyelenggaraan perpustakaan bukan hanya untuk mengumpulkan dan menyimpan bahan-bahan pustaka, tetapi dengan adanya perpustakaan diharapkan masyarakat secara lambat laun memiliki kesenangan membaca yang merupakan alat yang fundamental untuk belajar dan menambah ilmu pengetahuan.

Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang, yang sebelumnya merupakan sebuah SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) berbentuk Kantor, pada tanggal 1 Januari 2017 berubah struktur menjadi Dinas. Yaitu, sejak diberlakukannya Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Dengan berubahnya struktur ini menjadi lebih besar, secara otomatis status perpustakaan juga naik menjadi Dinas Tipe B, yang bertugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan bidang kearsipan.

Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, memasuki fase baru dalam keikutsertaannya pada kompetisi yang digelar Kementerian PAN (Pendayagunaan Aparatur Negara) bertajuk Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik. Kompetisi ini diikuti oleh berbagai instansi pemerintahan se-Indonesia yang secara langsung adalah pelayanan publik. Dalam seleksi awal, melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 20 tahun 2017, secara resmi menetapkan Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dengan Layanan Pojok Braille, masuk dalam Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017.

Sejalan dengan terus meningkatnya kunjungan masyarakat ke Perpustakaan terutama di saat *weekend* atau akhir pekan, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang berusaha meningkatkan pelayanan. Terhitung sejak tanggal 1 Februari 2017, khusus layanan di hari Sabtu dan Minggu, mengalami perubahan. Bila sebelumnya Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang dibuka sejak pukul 09.00 WIB pagi dan ditutup pukul 16.00 WIB, maka kini jam layanan diperpanjang. Layanan di Sabtu dan Minggu ditutup pada pukul 20.00 WIB malam. Dengan penambahan jam layanan ini, akan semakin meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat Kota Malang khususnya, dan Malang Raya pada umumnya.

Dengan meningkatnya layanan di perpustakaan maka kegiatan layanan sirkulasi merupakan ujung tombak layanan perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi inilah kali pertama pemakai harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman. Untuk memperlancar bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan mengenai: (1) peraturan penggunaan bahan pustaka, (2) macam-macam yang boleh dan tidak boleh dipinjam, (3) kebijakan mengenai lewat waktu, denda, penggantian buku-buku yang hilang atau rusak, (4) keterangan mengenai jam buka perpustakaan, (5) keterangan mengenai tanda-tanda pada bahan pustaka, (6) dan keterangan lain yang dianggap perlu untuk diketahui petugas bagian sirkulasi, petugas bagian lain, atau para pembaca perpustakaan. Hartono, (2016:188).

Adapun masalah yang terjadi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sampai saat ini masih terjadi kehilangan buku atau tidak dikembalikan tanpa alasan yang jelas. Namun untuk penarikan denda keterlambatan pengembalian buku ditetapkan 500 rupiah perhari, tetapi jika pengembalian buku melewati batas waktu yang sudah ditentukan, misalkan sampai berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun hanya membayar denda 15.000 rupiah saja. Hal ini karena mengingat buku-buku yang sampai saat ini belum dikembalikan, dendanya sudah semakin bertambah dan peminjam tidak bisa atau takut membayar denda akhirnya menghilang tanpa alasan yang jelas. Oleh karena itu, perlu adanya strategi dalam peningkatan pelayanan sirkulasi terkait peminjaman maupun pengembalian buku di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Tujuan layanan sirkulasi untuk memperlancar dan mempermudah proses peminjaman maupun penembalian buku.

Dalam penelitian ini ada beberapa teori yang digunakan untuk mengetahui dan menganalisis strategi yang digunakan dalam meningkatkan pelayanan sirkulasi serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. **Menurut Siagian, (2004)** strategi adalah serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang dibuat oleh manajemen puncak dan diimplementasikan oleh seluruh jajaran suatu organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi tersebut. Kegiatan layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan di perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Layanan merupakan suatu kegiatan penyediaan bahan pustaka secara tepat, akurat, dan cepat untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pemakai. Tujuan perpustakaan memberikan layanan kepada masyarakat agar bahan pustaka yang telah dihimpun dan diolah sebaik-baiknya dapat dimanfaatkan oleh pembaca. Layanan perpustakaan berfungsi mendekatkan pembaca dengan bahan pustaka yang dibutuhkan dan diminatinya. Perpustakaan sebagai lembaga public berperan dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah, dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat sudah selayaknya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Sudah menjadi tugas utama perpustakaan ialah melayani pembaca dari kebutuhan informasi yang diperlukan. Pada dasarnya perpustakaan sebagai pusat informasi, edukasi, rekreasi, pelestarian, dan deposit bahkan sebagai pusat riset.

Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani masyarakat yang akan meminjam buku-buku perpustakaan, melayani masyarakat yang akan mengembalikan buku-buku yang telah di pinjam dan membuat statistik pengunjung. Ibrahim Bafadal, (2011:125). Tugas dan fungsi perpustakaan sangat tergantung pada jenis perpustakaan, apakah perpustakaan umum, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah atau perpustakaan universitas. Sementara layanan kepada masyarakat tidak memandang ras, umur, jenis kelamin dan dasar pendidikan menuntut variasi koleksi perpustakaan sangat luas sekali. Ini dimaksudkan agar layanan perpustakaan dapat memberikan kepuasan kepada pemakainya. Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka

secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan.

Pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemakai sebagai tolak ukur keberhasilan. Oleh karena itu, layanan perpustakaan berorientasi kepada kepuasan pengguna. Hartono (2016:181). Pelayanan sirkulasi merupakan kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku-buku perpustakaan. Tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani masyarakat yang akan meminjam buku-buku perpustakaan, melayani masyarakat yang akan mengembalikan buku-buku yang telah di pinjam dan membuat statistik pengunjung. Ibrahim Bafadal, (2011:125).

Adapun strategi yang dilakukan dalam meningkatkan Sirkulasi Pelayanan di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang. Pekerjaan pada bagian sirkulasi dibagi menjadi tujuh jenis kegiatan, sebagai berikut:

1. Pendaftaran Peminjaman
2. Prosedur Peminjaman
3. Pemungutan Denda
4. Pengawasan Buku-Buku Tandon
5. Waktu Peminjaman
6. Waktu Peminjaman
7. Pinjam Antar-Perpustakaan (*Inter Library Loan*)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan di dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Kemudian dianalisis menggunakan tahapan : reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dalam Sugiyono, (2014:246). Untuk menguji tingkat kepercayaan data menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Membahas tentang strategi peningkatan pelayanan ada beberapa yang sudah diterapkan di dinas perpustakaan umum dan arsip kota malang diantaranya:

1. Penambahan OPAC (Online Public Acces Catalogue) sebagai media pencarian buku secara cepat serta dapat dimanfaatkan sebagai media interaksi antara pemustaka dengan pihak Dinas Perpustakaan Umum dan Asip Koota Malang terkait dengan pelayanan kepustakaan. Layanan ini didesain sedemikian rupa sehingga selain menghemat ruangan juga memudahkan pemustaka dalam menelusur koleksi.
2. Penambahan fasilitas kursi baca lesehan yang nyaman, kuat dan warna yang menarik. Memberikan kenyamanan bagi pembaca dalam kegiatan membaca, diskusi atau browsing internet.
3. Penambahan fasilitas ruang dan koleksi bagi masyarakat berkebutuhan khusus terutama tuna netra.
4. Penyediaan fasilitas ibu menyusui dan ruang ibu hamil untuk memberikan rasa nyaman, privasi dan keleluasaan dalam memberikan ASI kepada anaknya ketika berkunjung di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Bersasarkan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan peneliti dan diperoleh dari Kasi Layanan dan Otomasi Perpustakaan, Pustakawan, Staf Kesekretariatan, dan Staf Layanan dan Pengembangan dengan menggunakan 3 tahap pelayanan sirkulasi, maka strategi peningkatan

pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang, ketiga tahap tersebut masih perlu sedikit perbaikan dan juga kesadaran pengunjung untuk lebih meningkatkan pelayanan sirkulasi tersebut. Hal ini dapat dilihat sebagai berikut:

Prosedur Pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, Tata cara peminjaman buku di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang menggunakan sistem terbuka. Artinya bahwa peminjam atau pemustaka mencari sendiri buku yang akan dipinjam. Kemudian, langsung mengajukan ke loket peminjaman, dengan menyerahkan buku yang akan dipinjam, dengan KTA untuk dicatat seperlunya. Peminjam buku harus menjadi anggota, dan apabila belum terdaftar sebagai anggota atau belum memiliki kartu anggota maka tidak diizinkan untuk bisa meminjam buku di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah Kota Malang.

Adapun Langkah-langkah kerja peminjaman atau prosedur peminjaman buku meliputi:

- a. Peminjam mencari sendiri buku yang akan dipinjam
- b. Menyerahkan kepada petugas, bahan pustaka yang dipinjam dan kartu anggota (KTA)
- c. Petugas men-scan buku dan kartu anggota dengan barcode reader
- d. Petugas memberikan buku, kartu anggota dan slip bukti transaksi peminjaman kepada peminjam

Saat ini, untuk mengamankan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sudah menggunakan sistem *detcktor gate*. Artinya bahwa adanya sistem pengamanan untuk mendukung otomasi perpustakaan. Pada setiap buku sudah dipasang alat atau sensor pengaman buku. Sehingga, apabila pengguna atau peminjam buku tidak disiplin atau tidak melakukan prosedur peminjaman dengan benar, dalam arti tidak melalui bagian peminjaman/tidak dipinjam tapi langsung di bawah keluar, maka alarm yang terpasang pada detector gate dengan sendirinya akan berbunyi. Selain menggunakan sistem detector gate, ada juga sistem pengawasan melalui CCTV yang langsung dimonitor oleh petugas.

Dari hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti juga menunjukkan hal yang sama, seperti yang sudah dijelaskan di atas bahwa tata cara peminjaman buku dan pengembalian buku menggunakan sistem terbuka. Sehingga pada prosedur atau langkah-langkah peminjaman, peminjam atau pemustaka diperbolehkan mencari sendiri buku-buku yang dibutuhkan. kemudian di bawa ke bagian sirkulasi untuk di scan atau juga dicatat seperlunya. sistem pengamanan juga seperti yang sudah dijelaskan di atas menggunakan sistem detector gate dan juga dipasang kamera pengawas yang langsung dimonitor oleh petugas.

Pemungutan Denda

Sesuai dengan hasil wawancara peneliti, batas waktu yang diberikan dalam peminjaman buku di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang adalah satu minggu atau tujuh hari. Bisa diperpanjang satu kali, dalam hitungan satu minggu lagi. Prosedur perpanjangan pinjaman:

1. Sampaikan dengan jelas kepada petugas untuk memperpanjang buku yang akan diperpanjang.
2. Menyerahkan kepada petugas, bahan pustaka yang akan diperpanjang serta menyerahkan kartu anggota (KTA) asli.
3. Petugas *men-scan* buku dan kartu anggota dengan barkode reader.
4. Petugas memberikan kartu anggota (KTA) dan bukti transaksi peminjaman kepada peminjam.

Buku buku yang terlambat dari batas waktu peminjaman dikenai denda. Besarnya denda 500 rupiah per hari. Denda tidak memandang peminjam buku, baik itu dosen, pemimpin lembaga, maupun seorang bawahan.

Adapun tujuan dari penarikan denda salah satunya hanya untuk mendisiplinkan pemustaka. Artinya bahwa, adanya denda pemustaka tertib supaya tidak terlambat dari batas waktu yang telah ditentukan. Karena, apabila tidak dikenai denda peminjam buku dengan seenaknya mengembalikan buku kapan saja dia mau.

Berdasarkan hasil observasi peneliti masih ada peminjam buku yang mengembalikan buku tidak sesuai dengan batas waktu peminjaman. Sehingga dikenai denda sehari 500 rupiah per hari per buku. Prosedur pengembalian buku meliputi:

1. Menyerahkan kepada petugas, bahan pustaka yang akan dikembalikan dan menyerahkan kartu anggota atau struk peminjaman
2. Petugas *men-scan* buku dan kartu anggota dengan *barcode reader*
3. Petugas memberikan kartu anggota (KTA) dan bukti transaksi pengembalian kepada peminjam
4. Apabila terlambat mengembalikan pinjaman maka pemustaka dikenakan denda keterlambatan pengembalian buku Rp. 500,00(lima ratus rupiah) per hari per 1 (satu) buku sesuai peraturan Walikota Nomor 77 Tahun 2015 tentang pelayanan perpustakaan pasal 12.

Tujuan dari denda seperti yang sudah dijelaskan di atas hanya untuk menertibkan pemustaka, sehingga tidak boleh terlambat mengembalikan buku yang sudah dipinjam tersebut.

Pengawasan Buku-buku Tandon

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwa proses pengawasan buku-buku tandon yaitu ditempatkan pada tempat khusus, dan tidak disajikan pada umum. Buku- buku tandon hanya bisa dibaca di tempat, dan tidak bisa dipinjam. Buku tandon merupakan buku yang koleksinya terbatas sehingga harus ditandonkan.

koleksi yang termasuk buku-buku tandon yaitu: Undang-undang, Ensiklopedi, Jurnal, Kamus dan lain-lain. Koleksi tandon hanya menyediakan informasi sebagian, dan hanya bisa dibaca di tempat, tidak bisa dipinjam untuk dibawa pulang. Koleksi tandon juga merupakan koleksi referensi.

Hal ini didukung dengan hasil observasi bahwa koleksi referensi atau tandon bukan hanya undang-undang, ensiklopedi, jurnal dan kamus melainkan ada beberapa lagi diantaranya adalah direktori, Almanak, Boografi, buku statistic, sumber geografi, buku tahunan, buku petunjuk, dan buku pegangan. Fungsi utama layanan referensi atau tandon salah satunya adalah fungsi informasi. Fungsi ini memberikan jawaban atas kebutuhan pemakai akan informasi, agar jawaban diberikan secara tepat, seorang petugas layanan referensi harus mengetahui latar belakang pemakai.

Faktor pendukung pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Untuk meningkatkan pelayanan sirkulasi yang baik bagi pengunjung atau pemustaka tidak lepas dari faktor pendukung dan juga penghambat. Pelayanan dibuka setiap hari yaitu hari senin sampai dengan hari minggu mulai dari jam 09.00 sampai dengan jam 20.00 WIB. Dinas perpustakaan umum dan arsip kota malang setiap tahun dilakukan tambahan koleksi. Ada berbagai macam kegiatan diantaranya yaitu Bimtek, kursus, diklat. Ada juga layanan mobil keliling yang melayani kunjungan ke berbagai tempat yaitu: Paud, TK, SD, SMP, TBM, Yayasan. Jadwalnya mulai hari senin sampai dengan hari kamis, sabtu dan minggu kunjungan ke taman yang sudah ditentukan”.

Faktor pendukung yang mempengaruhi pelayanan sirkulasi di dinas perpustakaan umum dan arsip kota malang yaitu:

1. Sarana dan prasarana sudah menunjang,
2. lokasinya pada tempat yang strategis.
3. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka dengan senyum, sapa, salam, sopan, santun dan empati sesuai dengan profesionalisme layanan yang sudah dipegang teguh sehingga pengunjung atau pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.
4. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan, prosedur waktu pelayanan yang sudah dimuat di website dan juga ditempel di dinding sehingga pengunjung atau pemustaka mudah untuk memahaminya.
5. Pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis.

Hal ini didukung dengan hasil observasi peneliti Strategi Peningkatan Pelayanan Sirkulasi Di dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang yaitu: Penambahan OPAC (Online Public Acces Catalogue) sebagai media pencarian buku secara cepat. Informasi yang ditampilkan antara lain: Judul Buku, Pengarang, Klasifikasi buku, Subyek, Penerbit, Nomor Registrasi, Jumlah Eksemplar dan status buku. Adanya penyediaan fasilitas itu menyusui untuk memberikan rasa nyaman, privasi dan keleluasaan dalam memberikan ASI kepada anaknya ketika berkunjung di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Faktor penghambat pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang

Faktor yang mempengaruhi pelayanan sirkulasi di dinas perpustakaan umum dan arsip kota malang berdasarkan observasi dan penyajian sebagai berikut:

1. Kesadaran pemustaka masih kurang, sehingga tidak mengembalikan buku tepat pada waktunya.
2. Peminjam tidak ikut menjaga koleksi, sehingga kebanyakan sampul buku yang sudah rusak.
3. Komputernya terkadang error sehingga tidak bisa diproses.

Untuk meminimalisir peminjam yang tidak mengembalikan buku tepat waktu adalah dengan mensosialisasikan peraturan perpustakaan secara berkala. Selain itu, dipertegas juga dengan adanya spanduk atau brosur tentang peraturan perpustakaan yang ditempel di setiap sudut perpustakaan. Denda bagi yang terlambat mengembalikan buku juga penting dilaksanakan. Namun, kesadaran para pengguna perpustakaanlah yang terpenting. Para pengguna harus mengerti, perpustakaan bukan milik individu, melainkan kolektif. Untuk mengatasi masalah terkait Peminjam tidak ikut menjaga koleksi, sehingga kebanyakan sampul buku yang sudah rusak sebaiknya petugas memberikan pengertian kepada peminjam tentang arti dan pentingnya sebuah buku dan memperlakukan buku dengan baik. Menumbuhkan kesadaran terhadap pemakai tentang pentingnya peduli terhadap keutuhan bahan pustaka, serta memberikan sanksi kepada perusak bahan pustaka. Dan juga untuk komputer yang sudah error, bisa diperhatikan lagi oleh petugas.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti dapat menyimpulkan Strategi Peningkatan Pelayanan Sikulasi di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang sebagai berikut:

1. Adanya sistem pengamanan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka, Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang menggunakan sistem detector gate. Dan juga sistem pengawasan melalui CCTV yang langsung dimonitor oleh petugas.
2. Penarikan denda bagi peminjam buku yang mengembalikan buku tidak sesuai dengan batas waktu peminjaman.

3. Pelayanan dibuka setiap hari, mulai dari pukul 09.00 sampai dengan pukul 20.00 WIB.
4. Dinas perpustakaan umum dan arsip kota malang setiap tahun dilakukan tambahan koleksi.
5. Ada berbagai macam kegiatan yang dilakukan diantaranya yaitu: Bimtek, Kursus dan Diklat.
6. Layanan mobil keliling yang melayani kunjungan ke berbagai tempat yaitu: Paud, TK, SD, SMP, TBM, Yayasan dan juga ke taman yang sudah ditentukan.
7. Penambahan OPAC (Online Public Acces Catalogue) sebagai media pencarian buku secara cepat.
8. Adanya penyediaan fasilitas ibu menyusui untuk memberikan rasa nyaman, privasi dan keleluasaan dalam memberikan ASI kepada anaknya ketika berkunjung di Dinas Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang.

Dalam memberikan pelayanan bagi pengunjung atau pemustaka ada beberapa faktor pendukung dan penghambat. Pelayanan didukung dengan sarana dan prasarana sudah menunjang. Lokasi berada pada tempat yang strategis. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung atau pemustaka dengan senyum, sapa, salam, sopan, santun dan empati sesuai dengan profesionalisme layanan yang sudah dipegang teguh sehingga pengunjung atau pemustaka merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan sangat mudah dengan persyaratan, prosedur waktu pelayanan yang sudah dimuat di website dan juga ditempel di dinding sehingga pengunjung atau pemustaka mudah untuk memahaminya. Pelayanan tidak dipungut biaya atau gratis. Sedangkan faktor penghambat pelayanan yaitu: kesadaran pemustaka masih kurang, sehingga tidak mengembalikan buku tepat pada waktunya. Peminjam tidak ikut menjaga koleksi, sehingga kebanyakan sampul buku yang sudah rusak. Komputernya terkadang error sehingga tidak bisa di proses.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilianita, Herlina. 2013. Manajemen Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muria Kudus. *Artikel Jurnal*, hlm. 6-7, (online), <http://www.e-jurnal.com/2017/03/manajemen-pelayanan-sirkulasi.html>.
- Bafadal, Ibrahim. 2011. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah* (Cetakan Kedelapan). Jakarta: Bumi Aksara.
- Hartono. 2016. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Menuju Perpustakaan Modern*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- J. Moleong, Lexy. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Kristanto, Adhi. 2011. *Perencanaan Peningkatan Pelayanan Perpustakaan (Studi pada Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Kota Malang)*. Magister thesis, Universitas Brawijaya.
- Mas Min, 2017. Pendapat Para Ahli Tentang Definisi Strategi Terlengkap. <http://www.pelajaran.co.id/2017/02/pengertian-strategi-menurut-pendapat-para-ahli-terlengkap.html>. 02 Januari.
- Mukarom, Zaenal dkk. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 7 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah
- Perpustakaan, 2017. Staf Personalia. <http://perpustakaan.malangkota.go.id/staf.php>. 05 januari.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Cetakan ke-22) Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007, Bagian Kedua Pasal 22 tentang Perpustakaan Umum.