

PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN IAIN SUMATERA UTARA

Oleh: Hildayati Rauddah Hutasoit
(Pustakawan Pertama IAIN-SU)

Abstract

Main Objective of any library is to give satisfaction to users. A Quality Service is a barometer of the success of a library. Good service, fast and just society will have the satisfaction of library users. As an institution of service activity, the library is obliged to continuously improve its service quality, in order to meet the needs of the users.

Kata Kunci: Pelayanan Sirkulasi , Perpustakaan IAIN

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan fasilitas atau tempat menyediakan sarana bahan bacaan. Tujuan dari perpustakaan sendiri, khususnya perpustakaan perguruan tinggi adalah memberikan layanan informasi untuk kegiatan belajar, penelitian, dan pengabdian masyarakat dalam rangka melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi (Wiranto dkk,1997). Secara umum dapat kami simpulkan bahwa pengertian perpustakaan adalah suatu institusi unit kerja yang menyimpan koleksi bahan pustaka secara sistematis dan mengelolanya dengan cara khusus sebagai sumber informasi dan dapat digunakan oleh pemakainya.

Namun, saat ini pengertian tradisional dan paradigma lama mulai tergeser seiring perkembangan berbagai jenis perpustakaan, variasi koleksi dalam berbagai format memungkinkan perpustakaan secara fisik tidak lagi berupa gedung penyimpanan koleksi buku. Banyak kalangan terfokus untuk memandang perpustakaan sebagai sistem, tidak lagi menggunakan pendekatan fisik. Sebagai sebuah sistem perpustakaan terdiri dari beberapa unit kerja atau bagian yang terintergrasikan melalui sistem yang dipakai untuk pengolahan, penyusunan dan pelayanan koleksi yang mendukung berjalannya fungsi – fungsi perpustakaan.

Pada umumnya perpustakaan memiliki fungsi yaitu :

- Fungsi penyimpanan, bertugas menyimpan koleksi (informasi) karena tidak mungkin semua koleksi dapat dijangkau oleh perpustakaan.
- Fungsi informasi, perpustakaan berfungsi menyediakan berbagai informasi untuk masyarakat.
- Fungsi pendidikan, perpustakaan menjadi tempat dan menyediakan sarana untuk belajar baik dilingkungan formal maupun non formal.

- Fungsi rekreasi, masyarakat dapat menikmati rekreasi kultural dengan membaca dan mengakses berbagai sumber informasi hiburan seperti: novel, cerita rakyat, puisi, dan sebagainya.
- Fungsi kultural, Perpustakaan berfungsi untuk mendidik dan mengembangkan apresiasi budaya masyarakat melalui berbagai aktifitas, seperti: pameran, pertunjukkan, bedah buku, mendongeng, seminar, dan sebagainya.

PELAYANAN PERPUSTAKAAN

Perpustakaan merupakan pintu gerbang pengetahuan, menyediakan kebutuhan dasar bagi pembelajaran sepanjang hayat, serta pengembangan kebebasan dan budaya, baik bagi individu maupun kelompok. Setiap perpustakaan, baik kecil maupun besar perlu diatur dengan suatu sistem agar dapat memberi pelayanan yang baik kepada masyarakat penggunaannya. Setiap orang mengharapkan pelayanan yang baik, demikian pula pemakai perpustakaan. Pelayanan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan :

- Cepat, artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama
- Tepat waktu, artinya orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya
- Benar, artinya pelayanan membantu memperoleh sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan

Kecuali meminjamkan buku-buku, aktivitas perpustakaan yang teratur baik, mempunyai beraneka warna bahan-bahan pustaka tentang berbagai jenis subjek dan dikendalikan oleh pustakawan yang aktif, meliputi hal-hal sebagai berikut:

- Melayani kebutuhan-kebutuhan informasi
- Menyediakan sumber-sumber informasi dan menjawab pertanyaan-pertanyaan pemakai perpustakaan tentang berbagai jenis masalah

Pada umumnya perpustakaan memberikan beberapa jenis pelayanan, antara lain :

- Layanan Sirkulasi (peminjaman koleksi dalam segala format baik cetak maupun audio-visual)
- Layanan rujukan/informasi/referensi
- Fasilitas Internet
- Menyediakan fasilitas untuk kebutuhan komunitas
- Kegiatan pameran

Kualitas Pelayanan

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan dalam proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain, oleh karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan (Moenir, 1995: 27). Ini berarti bahwa pelayanan berlangsung tidak hanya satu kali melainkan berkali-kali, sehingga pengguna dapat merasakan

perbedaan antara pelayanan ketika pertama datang ke perpustakaan dengan pelayanan untuk yang kedua kali dan seterusnya.

Berbeda dengan Sagimun dalam Purwanti (1997:5) yang mengatakan bahwa pelayanan merupakan pemenuhan kebutuhan anggotanya, baik pemenuhan material maupun spiritual. Itu artinya bahwa kepuasan dari pengguna layanan adalah ketika kebutuhan para pengguna dapat dipenuhi oleh perpustakaan.

Sedangkan menurut Kotler (1998:83) merumuskan pelayanan sebagai tindakan atau unjuk kerja yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain secara prinsip *intangibile* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun.

Menurut Olsen dan Wyekoff dalam Yamit (2001:22), kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Dengan kata lain bahwa faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kinerja karyawan yang hasilnya dirasakan oleh pengguna jasa. Harapan disini diartikan sebagai keinginan terhadap layanan yang diberikan oleh pihak penyedia jasa dalam hal ini perpustakaan kepada penggunanya. Sedangkan kualitas kinerja layanan merupakan kegiatan pokok yang dilakukan oleh sebuah lembaga jasa.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148), terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

- a. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
- b. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa

aanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, *kesopansantunan* dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- e. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Suatu perusahaan (organisasi) diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Indikator pelayanan perpustakaan

- Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan perpustakaan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah difahami dan mudah dilaksanakan.
- Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan perpustakaan.
- Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan perpustakaan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
- Keterbukaan, dalam arti prosedur pelayanan perpustakaan serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
- Efisien, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
- Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan perpustakaan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat pengguna perpustakaan untuk membayar.
- Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan perpustakaan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat pengguna serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membedakan satu dengan yang lainnya.
- Ketepatan, dalam arti pelayanan perpustakaan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna.
- Fasilitas fisik, dalam arti fasilitas-fasilitas yang dipergunakan dalam pelayanan yang meliputi : gedung dan ruang perpustakaan, koleksi, meja dan kursi baca, komputer, tempat penitipan tas, dan tempat parkir.

- Kemampuan dan sikap pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna.

PELAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN

1. Pengertian Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*Circulation*" yang berarti perputaran, peredaran, seperti pada "sirkulasi udara" sirkulasi uang dan sebagainya. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering dikenal dengan peminjaman namun demikian pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs., 1993 : 1)

Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Kegiatan peminjaman ini sering dikenal dengan nama sirkulasi artinya peminjaman. Bagian ini, terutama meja sirkulasi, seringkali di anggap ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna atau pemakai serta paling sering di gunakan pemakai, karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistiyono-Basuki 1991: 257).

2. Tujuan dan Hal – Hal Pelayanan Sirkulasi

Pelayanan sirkulasi merupakan ujung tombak pelayanan, Lasa Hs. (1993: 1) menyatakan bahwa jenis pelayanan yang dekat dan dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan, yang bertujuan:

1. Supaya mereka mampu memanfaatkan.
2. Mudah diketahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya, kapan koleksi kembali.
3. Terjadinya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan, terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

3. Sistem Pelayanan

Menurut Qalyudi dkk (2003: 222 -223) bahwa pelayanan di perpustakaan lazimnya menggunakan dua sistem, yaitu sebagai berikut:

a. Terbuka (Open Access)

Sistem terbuka membebaskan pengunjung ke tempat koleksi perpustakaan diijazkan. Mereka dapat melakukan browsing atau membuk – buka, melihat- lihat

buku, mengambil sendiri. Ketika bahan tidak cocok, mereka dapat memilih bahan lain yang hampir sama atau bahkan yang berbeda.

➤ Keuntungan sistem terbuka :

- Pemakai dapat melakukan browsing (melihat – lihat koleksi sehingga mendapatkan pengetahuan yang beragam) dan
- Memberi kepuasan kepada pengguna karena pengguna dapat memilih sendiri koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.
- Tenaga yang dibutuhkan tidak banyak.

➤ Kelemahannya :

- Pemakai banyak yang salah mengembalikan koleksi pada tempat semula sehingga koleksi bercampur aduk.
- Petugas setiap hari harus mengontrol rak – rak untuk mengetahui buku yang salah letak dan
- Kehilangan koleksi relatif besar.

b. Tertutup (Closed Access)

Di dalam sistem tertutup pengunjung tidak diperkenankan masuk ke rak – rak buku untuk membaca ataupun mengambil sendiri koleksi perpustakaan. Pengunjung hanya dapat membaca atau meminjam melalui petugas yang akan mengambilkan bahan pustaka untuk para pengunjung.

➤ Keuntungan sistem tertutup :

- Koleksi akan tetap terjaga kerapiannya dan
- Koleksi yang hilang dapat diminimalkan.

➤ Kelemahannya :

- Banyak waktu yang diperlukan untuk memberikan pelayan.
- Banyak waktu yang diperlukan untuk mengisi formulir dan menunggu bagi yang mengembalikan bahan – bahan pustaka dan
- Sejumlah koleksi tidak pernah disentuh atau dipinjam

4. Peraturan Pelayanan Perpustakaan

Peraturan pelayanan perpustakaan merupakan pedoman bagi pengguna dalam memanfaatkan fasilitas dan layanan perpustakaan. Peraturan perpustakaan dimaksudkan untuk memelihara ketertiban di perpustakaan dan hendaknya dituangkan secara tertulis dalam bentuk surat keputusan pimpinan sekolah.

Peraturan yang tertulis biasanya dikomunikasikan dalam bentuk rambu-rambu, brosur, poster, dll. (Depdikbud, 2004: 88)

Peraturan perpustakaan sekurang-kurangnya berisi informasi sebagai berikut:

1. Peraturan mengenai keanggotaan, yang meliputi persyaratan, hak, dan kewajiban anggota perpustakaan.
2. Waktu pelayanan, yang meliputi hari dan jam buka perpustakaan.
3. Peraturan peminjaman, yang meliputi :
 - a. Syarat peminjaman.
 - b. Macam bahan perpustakaan yang dipinjamkan.
 - c. Batas waktu peminjaman dan jumlah eksemplar bahan perpustakaan yang boleh dipinjam.
4. Peraturan pengembalian bahan perpustakaan, yang berisi syarat pengembalian
5. Perpanjangan waktu peminjaman, yang meliputi persyaratan dan jangka waktunya.
6. Macam kesalahan pengguna dan sanksinya.
7. Tata tertib, yang meliputi ketentuan mengenai :
 - a. Penitipan barang
 - b. Sopan santun di perpustakaan
 - c. Ketenangan
 - d. Keamanan
 - e. Kebersihan

Jam perpustakaan adalah waktu kegiatan perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk mengintensifkan penggunaan perpustakaan. Selain itu, jam perpustakaan memberikan kesempatan kepada pengguna untuk membaca dengan tujuan belajar, untuk memperoleh informasi, kesenangan, dan untuk rekreasi.

Agar proses pelayanan sirkulasi dapat berjalan lancar, perlu dibuatkan peraturan perpustakaan sebagai dasar tata tertib dalam menjalankan segala kegiatan itu. Peraturan perpustakaan itu secara resmi dituangkan sebagai peraturan perpustakaan yang ditanda-tangani oleh kepala perpustakaan yang perlu ditaati, baik oleh mahasiswa maupun oleh dosen dan pegawai. Peraturan perpustakaan itu hendaknya singkat, padat, tetapi jelas dan isinya meliputi hal-hal sebagai berikut :

1. Jam buka perpustakaan, jam pelayanan peminjaman, dan jam pelayanan pengembalian.
2. Macam koleksi yang boleh dipinjam dan macam koleksi yang tidak boleh dipinjam.

3. Tata tertib peminjaman, syarat peminjaman, batas jumlah peminjaman, dan lama peminjaman.
4. Sanksi pelanggaran.

PELAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN IAIN SUMATERA UTARA

Kegiatan bagian sirkulasi terdiri berbagai macam. Dalam ini Purwono, dkk (2001: 134) menyatakan bahwa kegiatan sirkulasi meliputi :

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, pengunduran diri dari anggota perpustakaan.
3. Mengurusi keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam seperti denda.
4. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
5. Tugas berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
6. Bertanggungjawab atas segala berkas peminjam
7. Pembuatan statistik.
8. Peminjaman antar perpustakaan.
9. Mengawasi urusan penitipan, tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.

Perpustakaan IAIN Sumatera Utara melakukan kegiatan yang di uraikan diatas, karena perpustakaan ini merupakan perpustakaan perguruan tinggi, jadi sistem pelayanan yang dipakai adalah sistem terbuka. Pengguna perpustakaan mencari koleksi langsung ke rak dan bebas memilih buku apa saja yang hendak di pinjamnya, kecuali koleksi referensi dan tandon.

Pada dasarnya perpustakaan memiliki kriteria dalam pembuatan peraturan sirkulasi. Untuk perpustakaan IAIN Sumatera Utara kriteria-kriterianya meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Peraturan, persyaratan, tata tertib, (tertulis/tidak terdaftar)
2. Keanggotaan, pendaftaran.
3. Macam – macam peminjaman.
4. Sistem peminjaman.
5. Peminjaman dan pengembalian.
6. Perpanjangan
7. Surat teguran.
8. Sanksi terlambat : Denda ,skorsing, penundaan, & membuat daftar pemakai atau peminjam yang tidak patuh.
9. Statistik.
10. Pemeliharaan koleksi.
11. Inventarisasi dan laporan.

A. Peminjaman

a. Koleksi yang Dipinjamkan

Koleksi yang boleh dipinjamkan meliputi buku teks. Sementara majalah, surat kabar, dan koleksi lain seperti guntingan surat kabar dan koleksi referensi serta koleksi tandon hanya boleh di baca didalam perpustakaan. Namun semua koleksi perpustakaan IAIN bisa d fotokopi.

b. Jangka Waktu Peminjaman

Untuk masa peminjaman koleksi, perpustakaan IAIN memeberikan peraturan yang berbeda bagi mahasiswa S1, S2, dosen dan pegawai. Bagi nahasiswa S1 jangka waktu peminjaman 1 minggu dan boleh meminjam 2 koleksi saja. Sedangkan masa perpanjanagan 1 minggu. Sementara untuk S2, dosen dan pegawai, jangka waktu peminjaman 2 minggu dan boleh meminjam 4 koleksi serta masa perpanjangan 2 minggu.

c. Perlengkapan yang Dibutuhkan

Perlengkapan yang dibutuhkan untuk peminjaman adalah kartu buku, lembaran tanggal kembali, kartu anggota, cap tanggal, bantalan cap, kotak peminjam.

- Kartu buku terletak di dalam kantong kartu buku dan ditempel pada lembar terakhir buku.
- Lembaran tanggal kembali tertempel pada lembar terakhir buku.

Prosedur Peminjaman

- a. Pengguna perpustakaan mencari buku yang hendak dipinjamnya ke rak.
- b. Petugas bagian pelayanan peminjaman menerima buku dan memeriksa kartu anggota (apakah sesuai foto yang tertera dikartu dengan si peminjam). Petugas juga memeriksa kesesuaian kartu buku dengan kantong buku apakah sama nomor induk buku di kartu dengan nomor induk di kantong buku.
- c. Apabila sesuai petugas menstempel tanggal pengembalian pada slip pengembalian dan kartu buku. Namun apabila tidak sesuai nomor induk kartu dengan nomor induk kantong buku, maka petugas mengganti kartu buku dengan yang baru dan disesuaikan dengan nomor induk yang ada pada kantong buku, kemudian memprosesnya.
- d. Petugas menyerahkan buku yang hendak di pinjam kepada pengguna. Kartu buku dan kartu anggota disimpan di kotak peminjaman sebagai bukti transaksi peminjaman.

B. Pengembalian

Perlengkapan yang Dibutuhkan

Perlengkapan yang dibutuhkan untuk pengembalian adalah bukti transaksi peminjaman yaitu kartu anggota dan kartu buku yang disimpan petugas, kotak peminjaman, cap tanggal serta bantalan cap.

Prosedur Pengembalian

- a. Peminjam datang sendiri ke meja sirkulasi dengan membawa buku yang akan dikembalikan.
- b. Petugas menerima dan memeriksa keutuhan fisik buku dan tanggal harus kembali yang tertera pada lembaran slip pengembalian.
- c. Petugas mencari kartu buku dan kartu anggota yang dilekatkan dengan klip di kotak peminjaman yang penyusunannya disesuaikan dengan tanggal kembali yang ada di slip pengembalian.
- d. Apabila sesuai nomor induk kartu buku dengan nomor induk buku, kemudian yang mengembalikan buku tersebut benar si peminjaman disesuaikan foto sipeminjam dengan foto di kartu anggota, kemudian tanggal pengembalian sesuai dengan yang tertera di slip pengembalian maka petugas menerima buku tersebut dan kartu anggotanya di kembalikan kepada pengguna.
- e. Apabila terjadi ketidaksesuaian pada butir d, maka petugas melakukan tindakan yang selanjutnya. Denda dibayar sesuai keterlambatannya, kartu anggota yang tidak sesuai dengan orang yang mengembalikan buku ditahan untuk menghindari kartu anggota disalah gunakan oleh orang tersebut, nomor induk buku yang tidak sesuai dengan nomor induk kartu buku perlu interogasi kepada orang yang mengembalikan untuk mengetahui mengapa nomor induknya berbeda.

C. Perpanjangan Waktu Pinjam

Bagi pengguna yang ingin memperpanjang diberi hak untuk memperpanjang 1 (satu) kali, setelah itu tidak ada haknya lagi untuk memperpanjang.. Waktu perpanjang sama dengan waktu peminjaman untuk S1 waktunya 1 (satu) minggu, untuk S2, dosen dan pegawai waktunya 2 (dua) minggu.

D. Pemberian Sanksi

a. Tujuan

Sanksi diberikan kepada pengguna yang melanggar peraturan peminjaman buku. Dengan dikenakan sanksi ini, diharapkan kedisiplinan tetap terjaga dan memiliki rasa bertanggungjawab, sehingga perpustakaan menjadi makin tinggi. Perpustakaan IAIN-SU juga menerapkan sanksi berupa denda sebesar Rp 300,-.

b. Macam Sanksi

Sanksi yang diberikan dapat bertingkat-tingkat sesuai dengan bobot pelanggaran yang dilakukan. Ada tiga macam sanksi yang dapat diberikan yaitu :

- Sanksi peringatan atau teguran;
- Sanksi denda, misalnya berupa uang atau mengganti buku;
- Sanksi administratif, misalnya tidak boleh meminjam di perpustakaan dalam jangka waktu tertentu. Bagi mahasiswa yang hendak mengambil ijazah harus melampirkan surat bebas pustaka. Dengan adanya surat bebas pustaka ini dapat diketahui apakah mahasiswa tersebut masih ada buku yang dipinjamnya.

F. Statistik.

Statistik merupakan informasi kuantitatif tentang jumlah tambahan buku pertahun, jumlah pengunjung, dsb. Pustakawan menggunakan statistik untuk keperluan, antara lain, adalah sebagai berikut:

1. Menyusun laporan tahunan.
2. Mengukur efisiensi berbagai bagian perpustakaan.
3. Menyusun rencana dan jasa perpustakaan.
4. Memperkuat alasan dalam menunjang penambahan anggaran dan tenaga.
5. Menyajikan keberhasilan perpustakaan pada pemakai dan pemimpin.

Jenis Statistik

Jenis statistik yang dibuat perpustakaan sebenarnya tergantung pada masing – masing perpustakaan. Biasanya, jenis statistik dapat berupa.

1. Pengadaan.
2. Klasifikasi.
3. Pengatalogan.
4. Keanggotaan.
5. Buku yang dipinjam.
6. Jasa referensi.
7. Majalah, dan
8. Jasa reprografi.

Jenis statistik tersebut kemudian disajikan dalam berbagai bentuk, seperti table, grafik, diagram, pia, ataupun batang. Jenis – jenis statistik itu dibuat untuk mempermudah pengunjung perpustakaan dalam membaca dan memahami maksud statistic tersebut. (Qolyudi dkk, 2003).

Perpustakaan IAIN-SU membuat statistik berdasarkan koleksi yang dipinjam, koleksi yang dikembalikan, statistik pengunjung perbulannya.

PENUTUP

Pelayanan Perpustakaan IAIN Sumatera Utara, terutama pelayanan sirkulasinya masih mengguna sistem manual. Selayaknya perpustakaan perguruan tinggi sudah menggunakan sistem automasi, sehingga pengguna perpustakaan dapat dilayani dengan efisien. Namun demikian perpustakaan IAIN Sumatera Utara sekarang ini sedang dalam tahap pengembangan menuju sistem komputerisasi. Walaupun masih ada kendala-kendala yang dihadapi, itu sebagai pemicu untuk pengembangan perpustakaan ke depannya. Semoga Perpustakaan IAIN Sumatera Utara mendapat perhatian yang lebih dari pimpinan.

Daftar Bacaan

Basuki, Sulistyو. 1994. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Departemen Pendidikan Nasional. 2004: *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. Departemen Pendidikan Nasional.

<http://itmamblog.blogspot.com/2011/05/kualitas-pelayanan-perpustakaan.html>

<http://laenjalur.wordpress.com/2011/10/22/pelayanan-sirkulasi-di-perpustakaan/>

Lasa HS. 1993. *Jenis-Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat

Moenir, A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara.

Qalyuby, Syihabuddin. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.