



OPTIMALISASI LAYANAN DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MATARAM

OPTIMIZATION OF SERVICES AT THE MATARAM UNIVERSITY LIBRARY

Giska Febriana Safitri¹, Anjani Nurul Azizah^{2*}, Ahmad Fahrurrozy³, Dimas Fauzan⁴, Suwarni⁵,
Hirma Susilawati⁶

^{1,2*,3,4,5,6} Universitas Muhammadiyah Mataram, Indonesia

²Email: anjaninurula@gmail.com

Article History:

Received: May 04th, 2026

Revised: June 10th, 2026

Published: June 15th, 2026

Abstract: *Circulation services are among the most essential services in a library because they directly support users in accessing information resources. Therefore, continuous efforts are needed to optimize these services to ensure effectiveness, efficiency, and user satisfaction. This article aims to describe the optimization of circulation services at the University of Mataram Library through an internship program. The study employed participatory observation using a qualitative descriptive approach. Activities were conducted through direct involvement in circulation, reference, and acquisition services. The tasks included book lending and return services, bibliographic data management, issuing library clearance letters, organizing collections based on the Dewey Decimal Classification (DDC), managing digital thesis and dissertation collections, and entering collection data into the Online Public Access Catalog (OPAC). The results indicate that structured collection management, information technology utilization, and collaboration among library divisions contribute to improving service quality and enhancing user satisfaction.*

Keywords: *Circulation Services, User Satisfaction, OPAC, Collection Management*

Abstrak

Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan penting di perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi. Oleh karena itu, optimalisasi layanan perlu dilakukan untuk menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna. Artikel ini bertujuan mendeskripsikan upaya optimalisasi layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Mataram melalui kegiatan magang. Metode yang digunakan adalah observasi partisipatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Kegiatan dilaksanakan melalui keterlibatan langsung pada bagian pelayanan, referensi, dan pengadaan koleksi. Aktivitas yang dilakukan meliputi pelayanan peminjaman dan pengembalian buku, pengelolaan data bibliografi, penerbitan surat bebas pustaka, penataan koleksi berdasarkan klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC), pengelolaan koleksi digital skripsi dan tesis, serta penginputan data koleksi ke dalam sistem Online Public Access Catalogue (OPAC). Hasil kegiatan menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi yang terstruktur, pemanfaatan teknologi informasi, dan kerja sama antarbagian mampu mendukung peningkatan kualitas layanan serta memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi. Dengan demikian, optimalisasi layanan sirkulasi berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Mataram.

Kata Kunci: layanan sirkulasi, kepuasan pemustaka, OPAC, pengelolaan koleksi.

PENDAHULUAN

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu sarana penunjang akademik yang memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan pendidikan, penelitian, serta pengabdian kepada masyarakat. Kehadiran perpustakaan tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyimpanan koleksi buku, tetapi juga menjadi pusat penyedia informasi yang mampu membantu civitas akademika dalam memenuhi kebutuhan informasi dan pengembangan ilmu pengetahuan. Dalam era perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, perpustakaan dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna agar kualitas layanan yang diberikan dapat meningkatkan kepuasan pemustaka.

Salah satu bentuk layanan utama yang terdapat di perpustakaan adalah layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka karena mencakup kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan koleksi, hingga pengelolaan administrasi keanggotaan perpustakaan. Kualitas layanan sirkulasi menjadi salah satu indikator penting dalam menentukan baik atau tidaknya pelayanan perpustakaan. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan terorganisasi dengan baik akan memberikan kesan positif bagi pemustaka sehingga dapat meningkatkan minat pengguna untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara optimal.

Kepuasan pemustaka menjadi salah satu tujuan utama yang harus diperhatikan oleh perpustakaan perguruan tinggi. Pemustaka yang merasa puas terhadap pelayanan perpustakaan cenderung akan lebih aktif dalam memanfaatkan berbagai layanan dan koleksi yang tersedia. Oleh sebab itu, perpustakaan perlu melakukan berbagai upaya optimalisasi layanan agar kebutuhan pengguna dapat terpenuhi dengan baik. Optimalisasi layanan sirkulasi dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas pelayanan, pengelolaan koleksi yang sistematis, pemanfaatan teknologi informasi, serta kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang profesional kepada pengguna.

Penelitian yang dilakukan oleh (Saputra, 2025) menunjukkan bahwa kualitas layanan sirkulasi memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pemustaka di perpustakaan perguruan tinggi. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa pelayanan yang responsif, ketepatan proses administrasi, dan kemampuan petugas dalam memberikan bantuan informasi menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan pengguna perpustakaan. Hal tersebut menunjukkan bahwa layanan sirkulasi tidak hanya berfungsi sebagai aktivitas administratif, tetapi juga menjadi bentuk interaksi utama antara perpustakaan dan pemustaka.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh (Hidayah et al., 2024) menjelaskan bahwa optimalisasi layanan perpustakaan dapat dilakukan melalui pengembangan layanan yang berorientasi pada kebutuhan pengguna, baik melalui penyediaan koleksi yang relevan, pelaksanaan program-program literasi, maupun penerapan teknologi digital dalam pengelolaan perpustakaan. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, memperluas akses terhadap informasi, serta menciptakan lingkungan belajar yang lebih efektif sehingga perpustakaan mampu menjalankan fungsinya secara optimal dalam mendukung kegiatan literasi dan pembelajaran. Namun, optimalisasi layanan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi dan pemanfaatan teknologi, melainkan juga oleh kualitas interaksi antara pengelola perpustakaan dan pemustaka. Hal ini sejalan dengan temuan (Aryanto, 2021) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpustakaan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pemustaka. Pelayanan yang komunikatif, responsif, dan informatif mampu memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna serta meningkatkan pemanfaatan layanan perpustakaan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan perpustakaan perlu dilakukan secara menyeluruh, baik melalui pengembangan sumber daya dan fasilitas pendukung maupun

melalui penguatan kompetensi pustakawan dalam memberikan layanan informasi yang profesional dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

Perkembangan teknologi informasi turut memberikan perubahan terhadap sistem pelayanan perpustakaan, termasuk pada layanan sirkulasi berbasis digital. Penelitian (Oktaviani et al., 2024) menjelaskan bahwa layanan sirkulasi dalam jaringan atau sidaring mampu memberikan kemudahan akses layanan bagi pemustaka secara lebih fleksibel dan efisien. Pemanfaatan teknologi dalam layanan perpustakaan dinilai dapat membantu meningkatkan efektivitas pelayanan sekaligus mempermudah proses pengelolaan koleksi dan administrasi perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Mataram merupakan salah satu perpustakaan perguruan tinggi yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka melalui berbagai bentuk layanan informasi. Dalam pelaksanaan kegiatan magang, mahasiswa ditempatkan pada tiga divisi utama, yaitu layanan sirkulasi, referensi, dan pengadaan. Penempatan pada beberapa divisi tersebut memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa mengenai proses pengelolaan perpustakaan secara menyeluruh serta pentingnya kerja sama antarbagian dalam mendukung kualitas pelayanan perpustakaan. Pada bagian layanan sirkulasi, kegiatan yang dilakukan meliputi proses peminjaman dan pengembalian buku, pengeditan bibliografi koleksi, penerbitan surat bebas pustaka, serta pembuatan dan penempelan tag rak berdasarkan sistem klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) dari kelas 000 sampai 999. Kegiatan tersebut bertujuan untuk mempermudah pengguna dalam menemukan koleksi sesuai bidang ilmu yang dibutuhkan. Penataan koleksi yang sistematis juga membantu meningkatkan efektivitas layanan dan kenyamanan pemustaka ketika mencari informasi di perpustakaan.

Selanjutnya, pada bagian referensi dilakukan kegiatan penyiangan dan penyusunan koleksi digital berupa CD skripsi dan tesis sesuai dengan bidang studinya masing-masing. Selain itu, dilakukan pula penginputan file karya ilmiah, penentuan subjek, serta pengisian data bibliografi berdasarkan isi dan judul karya ilmiah tersebut. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu pengelolaan koleksi digital agar lebih terorganisasi dan mudah diakses oleh pengguna perpustakaan. Pada bagian pengadaan, kegiatan yang dilakukan meliputi pengklasifikasian koleksi buku dan skripsi, pengisian lembar kerja bibliografi dan nomor klasifikasi DDC, penginputan data koleksi ke dalam OPAC perpustakaan, serta digitalisasi cover buku untuk mendukung akses informasi pengguna. Penggunaan OPAC dalam pengelolaan koleksi menjadi salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi yang membantu pemustaka dalam melakukan penelusuran koleksi secara lebih cepat dan praktis.

Melalui berbagai kegiatan selama pelaksanaan magang tersebut, mahasiswa memperoleh pengalaman dan pemahaman mengenai pentingnya optimalisasi layanan perpustakaan, khususnya layanan sirkulasi, dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pemustaka. Pengalaman praktik secara langsung juga memberikan gambaran mengenai penerapan teori ilmu perpustakaan dalam dunia kerja nyata. Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa, tetapi juga menjadi bentuk kontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan Universitas Mataram.

METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan artikel laporan magang ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan partisipatif. Pendekatan partisipatif dipilih karena mahasiswa tidak hanya melakukan pengamatan terhadap kegiatan yang berlangsung di perpustakaan, tetapi juga terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan dan pengelolaan koleksi bersama pustakawan serta staf perpustakaan. Menurut

(Yulian et al., 2022), pendekatan partisipatif menempatkan peserta sebagai bagian dari proses kegiatan melalui keterlibatan aktif dalam tahap pelaksanaan, pengamatan, serta evaluasi sehingga memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap sistem yang dijalankan.

Artikel laporan magang ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan partisipatif. Pendekatan partisipatif diterapkan karena mahasiswa tidak hanya melakukan pengamatan terhadap aktivitas perpustakaan, tetapi juga terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional dan pelayanan bersama pustakawan serta staf perpustakaan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi partisipatif, dokumentasi, dan pencatatan kegiatan selama pelaksanaan magang. Pendekatan ini memungkinkan mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sistem kerja dan pengelolaan perpustakaan secara nyata. Penggunaan observasi langsung dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data sejalan dengan penelitian (Kamariah & Yusuf, 2024) yang mengkaji kondisi layanan dan fasilitas perpustakaan melalui pengamatan lapangan serta dokumentasi visual.

Kegiatan magang dilaksanakan di UPT Perpustakaan Universitas Mataram selama periode 08 Januari 2026 sampai dengan 06 Maret 2026. Selama kegiatan berlangsung, mahasiswa ditempatkan pada beberapa bidang pekerjaan yang berkaitan dengan pengelolaan koleksi dan pelayanan perpustakaan. Pelaksanaan kegiatan dilakukan sesuai dengan pembagian tugas yang telah ditetapkan oleh pihak perpustakaan dan didampingi oleh pustakawan maupun staf yang bertugas pada masing-masing unit layanan.

Waktu Pelaksanaan	Ruangan	Kegiatan
08 Januari 2026 sampai 08 Maret 2026	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ruang sirkulasi 2. Ruang repository 3. Ruang pengadaan 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelayanan Kepada Pemustaka 2. Shelving Buku 3. Input Skripsi dan Buku 4. Stemple buku

Tabel 1. Rancangan Program Kerja

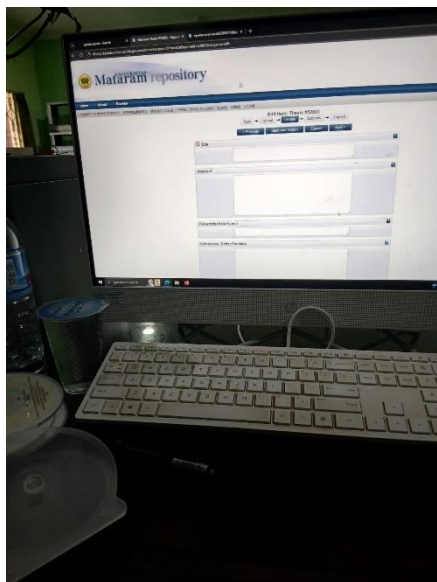
HASIL

Pelaksanaan kegiatan magang di UPT Perpustakaan Universitas Mataram selama dua bulan memberikan pengalaman sekaligus pemahaman yang mendalam mengenai proses layanan perpustakaan dan pengelolaan koleksi untuk mendukung kebutuhan informasi pemustaka. Salah satu bentuk optimalisasi layanan sirkulasi yang dilakukan adalah pembaruan koleksi dengan menyediakan buku koleksi terbaru tanpa menghilangkan koleksi lama yang masih memiliki tingkat relevansi masih cukup tinggi. Koleksi tersebut tetap disimpan pada rak khusus sehingga masih dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Untuk memudahkan proses temu kembali informasi, setiap rak dilengkapi dengan label yang memuat nomor klasifikasi dan subjek koleksi. Pemberian informasi yang jelas pada rak terbukti dapat membantu pengguna menemukan bahan pustaka

secara lebih mudah dan efisien ((Chalik & Mukti Khairi, 2024). Selain itu, setiap buku juga diberi label pada bagian punggung buku sebagai identitas koleksi yang berfungsi mempermudah proses penelusuran bahan pustaka di rak ((Gunawan, 2018)). UPT Perpustakaan Universitas Mataram juga menerapkan layanan yang responsif dengan membantu pemustaka yang mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Berbagai upaya tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan koleksi yang terstruktur, didukung oleh sistem penandaan yang jelas dan pelayanan yang ramah, mampu meningkatkan efektivitas layanan sirkulasi serta memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mengakses informasi.

1. Input Data Skripsi dan Buku

Kegiatan input data skripsi dan buku dilakukan sebagai bagian dari pengelolaan koleksi perpustakaan. Aktivitas ini mencakup pengisian data bibliografis, identitas koleksi, serta informasi pendukung lainnya ke dalam sistem perpustakaan. Pendataan koleksi secara digital bertujuan untuk mempermudah proses pencarian, pengelolaan arsip, serta penyediaan akses informasi bagi pengguna. Menurut (Holip & Horiyah, 2023), digitalisasi dan pendataan koleksi skripsi dapat meningkatkan efektivitas pengelolaan informasi serta mempermudah proses penelusuran dokumen oleh pengguna perpustakaan.



Gambar 1. Penginputan File Skripsi



Gambar 2. Penginputan Data Skripsi Dan Buku

2. Stempel Buku

Pemberian stempel pada buku merupakan salah satu tahapan dalam proses pengolahan fisik koleksi yang dilakukan sebelum bahan pustaka dilayankan kepada pemustaka (Mangundap et al., 2018) Kegiatan ini umumnya diterapkan pada koleksi baru maupun koleksi yang belum memiliki identitas kepemilikan dari perpustakaan. Stempel tersebut berfungsi sebagai penanda kepemilikan institusi, bentuk pengamanan koleksi, serta mendukung proses inventarisasi bahan pustaka. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami secara lebih sistematis tahapan pengolahan

koleksi yang menjadi bagian penting dalam manajemen perpustakaan sebelum koleksi siap untuk digunakan oleh pemustaka..

3. Shelving Buku

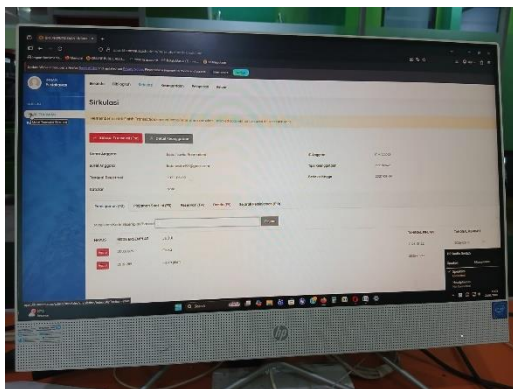
Kegiatan shelving buku dilakukan dengan menata dan mengembalikan koleksi ke rak sesuai nomor klasifikasi dan susunan yang telah ditetapkan oleh perpustakaan. Kegiatan ini bertujuan untuk menjaga keteraturan koleksi sehingga memudahkan pemustaka dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan. Proses shelving dilakukan setelah koleksi selesai digunakan atau setelah melalui proses pengolahan sehingga setiap bahan pustaka dapat ditempatkan kembali pada lokasi yang tepat sesuai sistem klasifikasi yang berlaku. Pelaksanaan shelving tidak hanya berfungsi menjaga kerapian rak koleksi, tetapi juga mendukung efektivitas layanan perpustakaan. Penataan koleksi yang sistematis memungkinkan pemustaka melakukan penelusuran informasi secara lebih mudah dan efisien. (Kamariah & Yusuf, 2024) menjelaskan bahwa penataan rak yang terorganisasi berdasarkan kategori atau subjek koleksi dapat membantu pemustaka dalam menavigasi koleksi serta meningkatkan aksesibilitas terhadap bahan pustaka yang tersedia.



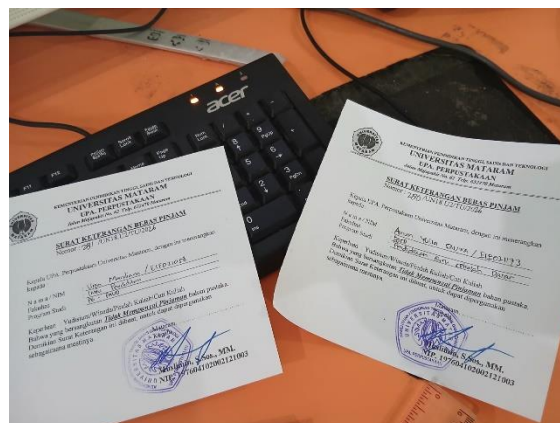
Gambar 3. Shelving Buku Berdasarkan Kelas

4. Pelayanan Kepada Pemustaka

Pelayanan kepada pemustaka merupakan salah satu kegiatan utama yang dilakukan selama magang. Kegiatan ini meliputi pemberian informasi mengenai koleksi, membantu pemustaka dalam menemukan bahan pustaka, serta mendukung proses peminjaman dan pengembalian koleksi pada layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan inti perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna dan berperan penting dalam mendukung fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar. Kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka turut memengaruhi citra dan efektivitas layanan perpustakaan secara keseluruhan (Niswah & Kanada, 2025)



Gambar 4. Pelayanan Peminjaman buku



Gambar 5. Pelayanan Surat Bebas Pustaka

Optimalisasi layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Mataram dilakukan melalui berbagai kegiatan yang bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan kepada pemustaka. Selama kegiatan magang, upaya optimalisasi terlihat dari pelaksanaan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku yang dilakukan secara cepat dan teratur sehingga mampu mengurangi waktu tunggu pemustaka dalam memperoleh layanan. Selain itu, petugas memberikan bantuan secara langsung kepada pengguna yang mengalami kesulitan dalam menemukan koleksi maupun memahami prosedur layanan perpustakaan. Kualitas layanan yang cepat, tepat, dan responsif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan (Sumiyati & Wijaya, 2023)).

Optimalisasi layanan sirkulasi juga diwujudkan melalui kegiatan penataan koleksi berdasarkan sistem klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) yang dilengkapi dengan pemasangan label rak pada setiap kelompok klasifikasi 000–999. Penerapan sistem tersebut bertujuan untuk mempermudah pemustaka dalam mengidentifikasi dan menemukan koleksi sesuai dengan bidang ilmu yang dibutuhkan, sehingga proses temu kembali informasi dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien. Selain memberikan kemudahan bagi pengguna, susunan koleksi yang terorganisasi secara sistematis juga mendukung petugas perpustakaan dalam melakukan pengelolaan, pemeliharaan, serta pengawasan terhadap bahan pustaka. Dengan demikian, penataan koleksi yang baik menjadi salah satu aspek penting dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan karena mampu mendukung aksesibilitas informasi dan meningkatkan kenyamanan pemustaka dalam memanfaatkan koleksi yang tersedia ((Nugraha et al., 2026).

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu strategi yang berperan penting dalam upaya optimalisasi layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Mataram. Implementasi teknologi tersebut dilakukan melalui kegiatan penginputan data bibliografi buku, skripsi, dan tesis ke dalam sistem Online Public Access Catalog (OPAC). Sistem ini memungkinkan pemustaka untuk melakukan penelusuran koleksi secara mandiri, sehingga ketergantungan terhadap bantuan petugas dapat diminimalkan. Keberadaan OPAC tidak hanya mempercepat proses akses informasi, tetapi juga meningkatkan ketepatan dalam menemukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pengguna. Selain itu, penerapan teknologi informasi dalam layanan perpustakaan berkontribusi terhadap

peningkatan efektivitas dan efisiensi layanan, serta mendukung kemudahan akses terhadap sumber informasi yang relevan, akurat, dan mudah dijangkau oleh pemustaka ((Alhidayatullah, 2023)).

Optimalisasi layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Mataram turut didukung oleh adanya koordinasi dan kolaborasi yang baik antara bagian sirkulasi, referensi, dan pengadaan. Sinergi antarunit kerja tersebut berperan dalam menciptakan pengelolaan koleksi yang lebih sistematis, meningkatkan akurasi data bibliografi, serta menjamin ketersediaan informasi yang mudah diakses oleh pemustaka. Kolaborasi yang terintegrasi antarbagian juga mendukung kelancaran proses pengelolaan dan pelayanan perpustakaan secara menyeluruh. Oleh karena itu, berbagai upaya optimalisasi yang dilakukan berkontribusi terhadap peningkatan mutu layanan, kemudahan akses informasi, dan tingkat kepuasan pemustaka. Selain itu, peningkatan kualitas layanan yang dilakukan secara berkelanjutan dapat memperkuat kepercayaan pengguna serta mendorong terbentuknya loyalitas pemustaka terhadap layanan perpustakaan ((Oktaviani et al., 2024)).

PEMBAHASAN

Berdasarkan kajian (Irfandi & Habiburrahman, 2021), layanan sirkulasi merupakan layanan inti dalam perpustakaan yang berperan dalam mengelola proses peminjaman dan pengembalian koleksi sekaligus memberikan pelayanan langsung kepada pemustaka. Namun, untuk memenuhi kebutuhan informasi yang semakin beragam, perpustakaan juga menyediakan berbagai jenis layanan lain, seperti layanan ruang baca, layanan referensi, layanan akses koleksi digital dan internet, layanan audiovisual, layanan reproduksi dokumen, layanan bagi pemustaka berkebutuhan khusus, serta layanan perpustakaan keliling. Keberagaman layanan tersebut menunjukkan upaya perpustakaan dalam meningkatkan aksesibilitas informasi dan memberikan kemudahan bagi seluruh lapisan masyarakat untuk memanfaatkan sumber daya informasi yang tersedia secara optimal. Beragam layanan tersebut mencerminkan fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber informasi yang berorientasi pada pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat secara menyeluruh, efektif, dan inklusif (Endarti, 2019)

Peningkatan kualitas layanan perpustakaan menuntut penyedia layanan untuk memahami kebutuhan, harapan, dan aspirasi layanan, seperti layanan referensi, penelusuran informasi, bibliografi, informasi terbaru, dan sirkulasi, dapat dilihat melalui persepsi pengguna yang dipengaruhi oleh pengetahuan, pengalaman, serta terpenuhinya kebutuhan informasi mereka (Widaryono, 2017). Kepuasan pemustaka memiliki hubungan yang kuat dengan terpenuhinya kebutuhan informasi dalam berbagai aktivitas pengguna. Tingkat kepuasan tersebut dipengaruhi oleh kualitas layanan perpustakaan, seperti kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan, kompetensi staf, kemudahan akses informasi, kualitas koleksi, ketersediaan sarana penelusuran informasi, serta efektivitas waktu pelayanan. Kepuasan pengguna dapat tercapai apabila layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan keinginan pemustaka. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan sirkulasi akan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pemustaka serta mendukung kemajuan perpustakaan (Nurwicaksono et al., 2015).

Pelayanan prima di perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan koleksi dan

fasilitas, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka. (Linda, 2020) menjelaskan bahwa pustakawan yang memiliki sikap ramah, sopan, komunikatif, serta mampu memberikan layanan secara cepat dan tepat akan menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka. Kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan pengguna dan membantu menemukan informasi yang diperlukan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan serta kepercayaan pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Selain itu, pengetahuan petugas mengenai pengelolaan perpustakaan juga mendukung kualitas layanan yang diberikan. Kemudahan akses informasi melalui katalog online OPAC, komputer pencarian informasi, petunjuk penggunaan koleksi, serta fasilitas perpustakaan yang nyaman, bersih, dan lengkap menjadikan perpustakaan sebagai tempat belajar yang mendukung proses pembelajaran dan kebutuhan informasi pemustaka (Widaryono, 2017). Layanan sirkulasi memiliki karakteristik sebagai layanan *front-office* yang berinteraksi langsung dengan pemustaka sejak awal memasuki ruang perpustakaan. Oleh karena itu, kualitas interaksi pada layanan sirkulasi menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pemustaka terhadap mutu pelayanan perpustakaan secara keseluruhan. Pelayanan yang lambat, kurang ramah, dan tidak efisien dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna meskipun koleksi dan fasilitas perpustakaan telah memadai.

Selama pelaksanaan kegiatan magang di UPT Perpustakaan Universitas Mataram, mahasiswa memperoleh pengalaman secara langsung dalam pelaksanaan layanan sirkulasi yang menjadi bagian penting dalam pelayanan perpustakaan. Kegiatan yang dilakukan meliputi proses peminjaman dan pengembalian buku, pengeditan data bibliografi koleksi, serta penerbitan surat bebas pustaka bagi mahasiswa. Aktivitas tersebut menunjukkan bahwa layanan sirkulasi tidak hanya berfungsi sebagai proses administrasi koleksi, tetapi juga berperan dalam mendukung kebutuhan akademik pemustaka melalui pelayanan yang cepat dan terorganisasi.

Selain itu, mahasiswa juga terlibat dalam pembuatan dan penempelan tag rak berdasarkan sistem klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) mulai dari kelas 000 sampai 999. Menurut (Pratiwi, 2023), penataan koleksi yang dilakukan secara sistematis berdasarkan nomor klasifikasi dan subjek merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung proses temu kembali informasi di perpustakaan. Pengorganisasian koleksi yang baik memungkinkan pemustaka menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan dengan lebih mudah, baik melalui katalog maupun penelusuran langsung pada jajaran rak. Dengan demikian, penataan koleksi yang terstruktur tidak hanya meningkatkan efektivitas akses informasi, tetapi juga menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih tertata, efisien, dan nyaman bagi pemustaka dalam memanfaatkan koleksi yang tersedia. Pada bagian referensi dan pengadaan, mahasiswa melakukan penginputan data bibliografi buku, skripsi, dan tesis ke dalam sistem OPAC perpustakaan. Kegiatan tersebut dilengkapi dengan proses scan cover buku untuk mendukung tampilan katalog digital agar lebih informatif dan mudah dikenali oleh pengguna. Pemanfaatan sistem OPAC memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam melakukan penelusuran koleksi secara mandiri sehingga proses pencarian informasi dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

Kegiatan pengelolaan koleksi digital dilakukan dengan menyusun CD skripsi dan tesis berdasarkan program studi atau bidang keilmuan masing-masing. Selain melakukan penataan koleksi, mahasiswa juga menentukan subjek karya ilmiah serta menginput data dan file digital

sesuai dengan isi serta topik pembahasannya. Kegiatan ini merupakan bagian dari proses pengelolaan koleksi digital yang bertujuan untuk mengorganisasikan informasi secara sistematis sehingga koleksi lebih mudah ditemukan dan diakses kembali. Dengan pengelolaan yang terstruktur, perpustakaan dapat menjaga kerapian data koleksi sekaligus meningkatkan kemudahan akses informasi bagi pemustaka yang membutuhkan referensi akademik (Gunaidi et al., 2024).

Berdasarkan kegiatan yang dilakukan selama magang, optimalisasi layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Mataram menunjukkan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui pengelolaan koleksi yang lebih tertata, pelayanan administrasi yang sistematis, serta pemanfaatan teknologi informasi melalui OPAC. Pelayanan yang terorganisasi membantu mempercepat proses layanan dan memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam mengakses informasi maupun menemukan koleksi yang dibutuhkan. Dengan demikian, kualitas layanan sirkulasi memiliki hubungan yang erat dengan tingkat kenyamanan dan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Selain mendukung pelayanan kepada pengguna, kegiatan magang juga memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai pentingnya kerja sama antarbagian dalam pengelolaan perpustakaan. Setiap divisi memiliki peran yang saling berkaitan dalam menjaga kualitas layanan informasi, mulai dari pengadaan koleksi, pengelolaan bibliografi, hingga pelayanan langsung kepada pemustaka. Melalui pengalaman tersebut, mahasiswa dapat memahami bahwa optimalisasi layanan perpustakaan memerlukan pengelolaan yang terstruktur, sumber daya manusia yang kompeten, serta pemanfaatan teknologi yang mendukung efektivitas pelayanan. Selain berfungsi sebagai layanan transaksional, layanan sirkulasi juga berkaitan dengan pengalaman visual dan kenyamanan emosional pemustaka. Tata ruang yang sempit, pencahayaan yang kurang baik, warna interior yang monoton, serta sistem antrean yang tidak teratur dapat menimbulkan kesan negatif terhadap layanan perpustakaan. Dengan demikian, aspek estetika dan ergonomi perlu diperhatikan dalam perancangan ruang layanan guna menciptakan kenyamanan dan meningkatkan kualitas pelayanan (Yuwono et al., 2026)

Layanan sirkulasi berperan penting dalam membantu perpustakaan mengelola dan mengetahui keberadaan koleksi yang dimiliki. Melalui layanan ini, proses peminjaman, pengembalian, dan pendataan koleksi dapat berjalan secara teratur sehingga memudahkan pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka. Oleh karena itu, layanan sirkulasi perlu disusun secara sistematis sesuai kondisi perpustakaan agar pelayanan dapat berjalan efektif dan memberikan kepuasan kepada pemustaka (Safitri, 2024). Adapun tahapan layanan sirkulasi perpustakaan dalam upaya meningkatkan literasi meliputi proses keanggotaan, peminjaman, pengembalian, penagihan, pemberian sanksi, penerbitan surat bebas pinjam, serta penyusunan statistik perpustakaan. Dalam pelaksanaannya, petugas layanan sirkulasi bertanggung jawab melakukan penagihan terhadap pemustaka yang terlambat mengembalikan bahan pustaka, mengingat layanan sirkulasi juga memiliki tugas dalam pengendalian koleksi yang masih dipinjam. Selain itu, bagian sirkulasi secara berkala menyusun statistik penggunaan perpustakaan sebagai bahan evaluasi dan pengembangan layanan. Di samping itu, layanan sirkulasi turut berperan dalam

membangun dan memelihara hubungan yang baik antara perpustakaan dengan masyarakat pengguna (Zahra & Asmara, 2025)

Dalam sistem layanan sirkulasi perpustakaan, prosedur pelayanan dinilai cukup mudah dan sederhana untuk dipahami oleh pemustaka. Pemustaka yang telah terdaftar sebagai anggota perpustakaan dapat memanfaatkan layanan peminjaman koleksi sesuai dengan kebutuhan informasinya. Apabila pemustaka tidak membawa kartu anggota, proses pelayanan tetap dapat dilakukan dengan menyebutkan nomor keanggotaan yang telah terdaftar pada sistem perpustakaan. Dengan demikian, pemustaka tetap dapat melakukan proses peminjaman maupun pengembalian koleksi secara efektif dan efisien. Kemudahan prosedur layanan tersebut menunjukkan adanya upaya perpustakaan dalam memberikan pelayanan yang fleksibel, cepat, dan berorientasi pada kenyamanan pemustaka guna meningkatkan kualitas layanan serta kepuasan pengguna perpustakaan (Lisa et al., n.d.)

Namun, dalam optimalisasi layanan sirkulasi masih terdapat beberapa kendala, seperti yang dapat terjadi dalam optimalisasi layanan keterbatasan jumlah koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa, antrean pelayanan pada jam-jam tertentu, kurang optimalnya pemanfaatan layanan digital atau OPAC, serta kurangnya kesadaran sebagian pemustaka dalam menjaga dan mengembalikan koleksi tepat waktu. Selain itu, kendala jaringan internet dan sistem otomatisasi perpustakaan yang terkadang mengalami gangguan juga dapat menghambat proses pelayanan sirkulasi sehingga memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Layanan sirkulasi berperan penting dalam membantu perpustakaan mengelola dan mengetahui keberadaan koleksi yang dimiliki. Melalui layanan ini, proses peminjaman, pengembalian, dan pendataan koleksi dapat berjalan secara teratur sehingga memudahkan pustakawan dalam memberikan informasi kepada pemustaka. Oleh karena itu, layanan sirkulasi perlu disusun secara sistematis sesuai kondisi perpustakaan agar pelayanan dapat berjalan efektif dan memberikan kepuasan kepada pemustaka.

Dalam upaya mencapai kepuasan pemustaka, perpustakaan perlu meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Kepuasan pemustaka tidak dapat dicapai hanya melalui satu strategi, melainkan melalui berbagai upaya yang terintegrasi. Kualitas pelayanan pustakawan menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kenyamanan pemustaka. Selain itu, kemudahan prosedur layanan juga berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan perpustakaan. Ketersediaan koleksi yang lengkap dan relevan turut mendukung terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka. Tingkat kepuasan pemustaka dapat dilihat melalui data kunjungan serta aktivitas peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Evaluasi layanan juga perlu dilakukan melalui kritik dan saran dari pemustaka sebagai bahan perbaikan layanan. Dengan adanya evaluasi dan pengembangan layanan secara berkala, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pemustaka secara optimal (Oetari & Rusmono, 2013).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan magang yang telah dilaksanakan di UPT Perpustakaan

Universitas Mataram, dapat disimpulkan bahwa optimalisasi layanan sirkulasi berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Hal ini terlihat dari berbagai kegiatan yang dilakukan, seperti pelayanan peminjaman dan pengembalian buku, pengelolaan data bibliografi, penataan koleksi berdasarkan klasifikasi DDC, serta pemanfaatan sistem OPAC untuk membantu proses pencarian informasi. Pelayanan yang terorganisasi dan didukung oleh pengelolaan koleksi yang baik mampu memberikan kemudahan bagi pemustaka dalam menemukan serta mengakses informasi yang dibutuhkan, sehingga menciptakan pengalaman berkunjung yang lebih nyaman dan efektif.

Hasil kegiatan magang juga menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh layanan sirkulasi, tetapi juga didukung oleh peran bagian referensi dan pengadaan. Pengelolaan koleksi digital, penginputan data bibliografi, pengklasifikasian koleksi, serta pemanfaatan teknologi informasi menjadi bagian yang saling mendukung dalam menciptakan layanan yang berkualitas. Kerja sama antarbagian tersebut membantu perpustakaan menyediakan informasi yang lebih mudah diakses, terorganisasi, dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Dengan demikian, optimalisasi layanan sirkulasi di UPT Perpustakaan Universitas Mataram dapat dipahami sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan melalui pelayanan yang responsif, pengelolaan koleksi yang sistematis, serta pemanfaatan teknologi informasi secara efektif. Upaya tersebut tidak hanya mempermudah akses informasi bagi pemustaka, tetapi juga berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan. Oleh karena itu, pengembangan layanan secara berkelanjutan perlu terus dilakukan agar perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang semakin baik dan relevan dengan kebutuhan pemustaka di masa mendatang.

PENAKUAN

Kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada UPT Perpustakaan Universitas Mataram yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, fasilitas serta pengalaman berharga selama pelaksanaan kegiatan magang. Ucapan terima kasih juga kami sampaikan kepada dosen pembimbing, pustakawan, dan seluruh staf perpustakaan yang telah dengan sabar memberikan arahan, bimbingan, serta dukungan selama proses kegiatan berlangsung. Berkat bantuan dan kerja sama dari berbagai pihak, kegiatan magang dan penyusunan artikel ini dapat diselesaikan dengan baik. Kami berharap artikel ini dapat memberikan manfaat dan menjadi kontribusi sederhana bagi pengembangan layanan perpustakaan serta ilmu perpustakaan dan informasi.

DAFTAR REFERENSI

- Alhidayatullah. (2023). *DIGITALISASI LAYANAN DAN FASILITAS PERPUSTAKAAN DALAM MEMPENGARUHI KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA SUKABUMI*. 2(43), 35–44. <https://doi.org/10.32897/jiim.2023.2.1>.
- Aryanto, M. Z. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Surabaya Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemustaka* 9, 401–412.

- Chalik, C., & Mukti Khairi, I. (2024). *Perancangan Rak Buku Modular Sekolah Dasar dengan Metode User-Centered Design (UCD)*. 10, 129–138.
- Endarti, S. (2019). *Optimalisasi pelayanan sirkulasi di perpustakaan*. 1–13.
- Gunaidi, A., Fuadiyah, J., & Nurhasanah, A. (2024). *Pengolahan Koleksi Digital Perpustakaan Desa Pering Cemerlang Kabupaten Bengkulu Tengah*. 10(1), 99–106.
- Gunawan, A. (2018). *FUNGSI LABEL PUNGGUNG BUKU DALAM PENJAJARAN KOLEKSI (SHELVING) DI PERPUSTAKAAN PUSAT RISET*. 4, 33–38.
- Hidayah, D., Widodo, & Hasanah, E. (2024). *Optimalisasi Pelaksanaan Layanan Perpustakaan Untuk Meningkatkan Literasi Siswa*. *Academy of Education Journal*, 15(2), 1504–1514.
- Holip, M., & Horiyah, A. (2023). *Digitalisasi buku skripsi dan tugas akhir berbasis web*. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 7(2), 1248–1253.
- Irfandi, R., & Habiburrahman. (2021). *PEMBENTUKAN CITRA PERPUSTAKAAN (STUDI DESKRIPSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS Abstrak*. 2(1), 29–34.
- Kamariah, S., & Yusuf, S. M. (2024). *Tinjauan Tata Letak dan Aksesibilitas Rak Koleksi di Ruang Baca Perpustakaan daerah indragiri hilir Tembilahan Riau*. 1, 280–286.
- Linda, N. (2020). *NURLINDA, ETIKA LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN UTSMAN BIN AFFAN UNIVERSITAS MUSLIM INDONESIA*. XVII(1), 30–45.
- Lisa, O., Chorida, A., Dra, P., Ati, S., & Si, M. (n.d.). *KANTOR ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KABUPATEN KLATEN*.
- Mangundap, V. V., Warouw, D. M. D., & Golung, A. (2018). *Manajemen Pengolahan Bahan Pustaka, Untuk Efektivitas Penggunaan Koleksi UPT Perpustakaan Unika De La Salle Oleh Mahasiswa Fakultas Ekonom*. *Acta Diurna Komunikasi*, 7, 1–14.
- Niswah, C., & Kanada, R. (2025). *Pelaksanaan Layanan Sirkulasi Bahan Pustaka di Dinas Perpustakaan Provinsi Sumatera Selatan*. 4(3), 4881–4887.
- Nugraha, D., Agustine, M., & Rejeki, D. S. (2026). *Penataan Koleksi dalam Mendukung Efisiensi Temu Kembali Informasi di Perpustakaan Pusat Air Tanah dan Geologi Tata Lingkungan*. 17(1), 19–32. <https://doi.org/10.20885/unilib.Vol17.iss1.art2>
- Nurwicaksono, D., Isyawati, R., & Ganggi, P. (2015). *UNIVERSITAS ISLAM NAHDLATUL ULAMA JEPARA PADA MAHASISWA ANGKATAN 2015*.
- Oetari, A. A., & Rusmono, D. (2013). *Hubungan antara persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi mandiri dan tingkat kepuasan pemustaka pada perpustakaan universitas pendidikan indonesia*. 1(2), 1–10.
- Oktaviani, N., Erlianti, G., & Pemustaka, K. (2024). *LAYANAN SIRKULASI DALAM JARINGAN (SIDARING) TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI*. 7, 5282–5291.
- Pratiwi, S. (2023). *OPTIMALISASI PENATAAN KOLEKSI UNTUK MEMPERMUDAH TEMU KEMBALI KOLEKSI DI PERPUSTAKAAN KHUSUS BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DAERAH PROVINSI LAMPUNG*.
- Safitri, Y. (2024). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Pada Perpustakaan Universitas Metamedia*. (1).

- Saputra, M. F. (2025). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS LAMPUNG*.
- Sumiyati, & Wijaya, D. P. (2023). *SISTEM LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN PADA DINAS ARSIP DAN PERPUSTAKAAN KOTA BANDUNG*. 25(1).
- Widaryono. (2017). *PENGARUH KUALITAS LAYANAN SIRKULASI TERHADAP KEPUASAN PEMUSTAKA PADA PERPUSTAKAAN SMK-PP NEGERI KUPANG* *Effect of Circulation Service Quality on the User Satisfaction at SMK-PP Negeri Kupang Library*. 26(2014), 26–32. <https://doi.org/10.21082/jpp.v26n1.2017.p26-32>
- Yulian, J., Adi, S. A., & Rachmi, I. S. (2022). *JURNAL LOCUS : Penelitian & Pengabdian PENDEKATAN PARTISIPATIF DALAM PROGRAM BAHARI SEMBILANG MANDIRI SEBAGAI UPAYA PENINGKATAN INISIATIF LOKAL*. *Jurnal LOCUS: Penelitian & Pengabdian*, 1(7), 496–504. <https://doi.org/10.36418/locus.v1i7.168>
- Yuwono, N. P., Adab, F., Islam, U., & Raden, N. (2026). *Optimalisasi tata ruang layanan sirkulasi di perpustakaan uin raden intan lampung*.
- Zahra, F. A., & Asmara, R. (2025). *E ISSN: 2809-4069 Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Pengembalian Buku Di Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Provinsi Sumatera Barat*. 5(1), 64–70.