

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan sebagai institusi sosial telah mengalami transformasi dari tempat penyimpanan buku menjadi pusat aktivitas intelektual dan pembelajaran masyarakat. Di era digital saat ini, perpustakaan menghadapi tantangan untuk tetap relevan di tengah arus teknologi yang terus berkembang. Oleh karena itu, kemampuan beradaptasi dan berinovasi menjadi kunci utama dalam memberikan layanan yang bermutu. Layanan berkualitas juga mencerminkan komitmen pemerintah dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara optimal (Rima Nurmalah et al., 2024).

Era transformasi digital dan globalisasi informasi telah mengubah paradigma masyarakat dalam mengakses dan memanfaatkan informasi. Perpustakaan sebagai institusi pengelola informasi dan pengetahuan dituntut untuk beradaptasi dengan dinamika perubahan tersebut agar tetap relevan dan mampu memenuhi ekspektasi pengguna yang semakin tinggi. Perpustakaan memiliki tanggung jawab fundamental dalam memberikan layanan untuk menyediakan akses informasi yang mudah, cepat, dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat.

Keadaan tersebut mengharuskan perpustakaan memanfaatkan teknologi informasi untuk mempertahankan eksistensinya dan memenuhi kebutuhan masyarakat mendapatkan informasi, hal tersebut sejalan dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan perpustakaan di Indonesia dan Peraturan Pemerintah Daerah Jawa Barat Nomor 17 Pasal 3 Tahun 2011 tentang penyelenggaraan perpustakaan, serta diperkuat oleh Nomor 24 Tahun 2014 yang berfungsi sebagai peraturan pelaksana dari undang-undang No 43 Tahun 2007.

Selain itu, perpustakaan juga berperan dalam meningkatkan kemampuan literasi informasi pengguna, terutama di era digital yang

ditandai oleh banjir informasi dari berbagai sumber sesuai dengan peran perpustakaan. (Sari et al., 2024) menyatakan bahwa perpustakaan memiliki peran signifikan dalam mendukung keterampilan literasi informasi melalui penyediaan sumber daya berkualitas dan program literasi.

Perkembangan teknologi dalam layanan perpustakaan telah memberikan pengaruh besar terhadap cara pengguna berinteraksi dengan sistem informasi yang tersedia. Penerapan teknologi digital, seperti sistem manajemen perpustakaan yang terintegrasi, katalog daring, serta layanan berbasis *web*, telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan memperluas akses layanan kepada masyarakat. Kini, pengguna memiliki kemudahan untuk mengakses katalog buku, melakukan pemesanan, memperpanjang masa peminjaman, bahkan menikmati koleksi digital tanpa harus datang langsung ke perpustakaan, kapan pun dan di mana pun mereka berada.

Transformasi teknologi ini sangat penting dilakukan karena mampu menjawab tuntutan zaman yang serba cepat dan berbasis digital. Di tengah meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang praktis dan responsif, perpustakaan dituntut untuk beradaptasi dan terus berinovasi. Dengan memanfaatkan teknologi secara optimal, perpustakaan tidak hanya meningkatkan kualitas dan jangkauan layanan, tetapi juga memperkuat perannya sebagai pusat informasi modern yang inklusif dan relevan. Tanpa adanya transformasi tersebut, perpustakaan berisiko kehilangan daya tariknya di tengah persaingan dengan berbagai sumber informasi digital yang semakin mudah diakses oleh masyarakat.

Salah satu komponen krusial dalam layanan perpustakaan yang perlu berbasis teknologi adalah layanan sirkulasi, karena layanan ini memiliki peran sentral sebagaimana diungkapkan oleh Martoatmojo, tidak peduli seberapa banyak koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, jika pelayanan dan sirkulasi perpustakaan tidak berjalan lancar atau hanya sedikit orang yang menggunakannya, arti perpustakaan akan menjadi kecil. Namun jika bagian sirkulasi bekerja dengan baik dan aktif, perpustakaan

dapat dianggap baik. Adapun layanan sirkulasi adalah kegiatan yang mencakup proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Layanan ini menjadi indikator kualitas pelayanan kepada pengguna dan mencerminkan sejauh mana perpustakaan mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi dalam melayani kebutuhan pemustaka.

Menurut (Sumiyati & Wijaya, 2023), layanan sirkulasi yang efektif tidak hanya mencerminkan kinerja teknis staf perpustakaan, tetapi juga menunjukkan kemampuan perpustakaan dalam mengadopsi sistem informasi modern untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Selain itu, penelitian oleh (Niswah & Kanada, 2025) menekankan bahwa layanan sirkulasi merupakan unsur penting dalam mendukung fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dan sumber belajar masyarakat, sehingga peningkatan kualitas layanan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi optimal dalam peningkatan minat baca.

Menyadari pentingnya peningkatan mutu layanan perpustakaan yang sesuai dengan perkembangan teknologi dan ekspektasi masyarakat modern, pemerintahan Indonesia mendorong digitalisasi dalam memfasilitasi pelayanan publik, melalui Perpustakaan Nasional Republik Indonesia pada tahun 2011 mengambil langkah inovatif dengan mengembangkan dan menerapkan sistem aplikasi INLISLite (*Integrated Library System*).

Aplikasi INLISLite merupakan inovasi dalam manajemen perpustakaan yang mencakup seluruh proses, mulai dari pengadaan hingga layanan sirkulasi dan referensi secara terintegrasi elektronik. Sistem ini dirancang untuk mempercepat dan mempermudah berbagai transaksi layanan, sehingga meningkatkan efisiensi, koordinasi, dan kualitas pelayanan kepada pemustaka. Selain mempercepat proses administrasi, INLISLite juga berperan dalam menciptakan layanan perpustakaan yang modern, transparan, dan akuntabel (Fatmawati, 2020)..

Penerapan INLISLite (*Integrated Library System Lite*) di berbagai perpustakaan saat ini merupakan langkah penting dalam mendukung proses

digitalisasi layanan serta meningkatkan efisiensi operasional. Melalui sistem ini, pengelolaan data koleksi, keanggotaan, sirkulasi, dan katalogisasi dapat dilakukan secara terpusat dan berbasis *online*. Pengguna pun dimudahkan dalam mengakses katalog, melakukan peminjaman maupun pengembalian buku, serta memeriksa status keanggotaan tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Selain itu, integrasi INLISLite dengan jaringan perpustakaan nasional turut memperluas akses terhadap sumber informasi dari berbagai institusi.

Meski demikian, keberhasilan implementasi sistem ini sangat ditentukan oleh konsistensi dalam pemeliharaan data, kesiapan SDM, dan dukungan infrastruktur teknologi yang memadai. Beberapa kendala umum yang kerap ditemui mencakup koneksi internet yang belum stabil, kurangnya penguasaan petugas terhadap penggunaan sistem, serta belum maksimalnya pembaruan data koleksi yang dapat menghambat kualitas pelayanan bagi pengguna.

Meskipun perpustakaan telah melakukan adaptasi terhadap perkembangan teknologi, kenyataannya masih dihadapkan pada berbagai tantangan yang kompleks dan menuntut adanya penyesuaian serta perubahan secara terus-menerus. Salah satu tantangan utama yang dikemukakan (Arum & Marfianti, 2021) adanya perubahan cara masyarakat dalam mencari informasi, yang kini lebih banyak bergantung pada teknologi digital.

Perubahan tersebut turut memengaruhi harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan, di mana mereka menginginkan akses informasi yang cepat, mudah dijangkau, dan tersedia setiap saat tanpa terbatas oleh waktu maupun tempat. Di sisi lain, keterbatasan dalam hal pendanaan, sarana teknologi, serta kualitas dan jumlah tenaga pustakawan masih menjadi hambatan yang cukup signifikan. Kondisi ini sering kali menghalangi perpustakaan untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan mampu mengikuti perkembangan kebutuhan pengguna yang semakin beragam dan dinamis.

Ketidaksesuaian antara ekspektasi pengguna dan kapasitas layanan yang dapat disediakan oleh perpustakaan berisiko menurunkan relevansi serta peran strategis perpustakaan dalam tatanan sistem informasi masyarakat. Situasi ini menjadi semakin menantang dengan hadirnya berbagai *platform* digital dan mesin pencari yang mampu menyediakan informasi secara cepat dan mudah diakses. Kehadiran teknologi tersebut telah menciptakan kompetisi yang signifikan bagi perpustakaan konvensional dalam mempertahankan eksistensinya sebagai rujukan utama dalam pencarian informasi.

Masalah ini menjadi semakin kompleks karena profil pengguna perpustakaan yang sangat beragam, meliputi berbagai rentang usia, tingkat pendidikan, serta kemampuan literasi digital yang berbeda-beda. Saat ini, mayoritas pengguna berasal dari generasi digital native, yaitu kelompok yang lahir dan tumbuh bersama perkembangan teknologi komputer dan kemajuan pesat internet, sehingga kehidupan mereka sangat bergantung pada teknologi informasi dan komunikasi (Arum & Marfianti, 2021). Akibatnya, menunjukkan pola pikir, gaya belajar, dan cara mencari informasi yang berbeda dibandingkan generasi sebelumnya. Kebiasaan mereka dalam menggunakan teknologi sejak dini membentuk preferensi terhadap akses informasi yang serba cepat, praktis, dan berbasis digital.

Hambatan dalam layanan perlu dirancang dan dijalankan sedemikian rupa sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan para penerimanya, sehingga tercipta tingkat kepuasan yang tinggi. Kepuasan ini menjadi indikator penting karena menjadi ujung tombak pelayanan, sehingga penerapan automasi di perpustakaan menjadi kebutuhan sebagai penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan perpustakaan harus memenuhi standar pelayanan minimal yang mencakup prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas, serta penanganan pengaduan.

Perubahan peran ini tentu memerlukan dukungan serius, baik dalam bentuk investasi terhadap penguatan infrastruktur teknologi, peningkatan keterampilan sumber daya manusia, maupun pengembangan layanan yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna di era modern. Tanpa pembaruan menyeluruh ini, perpustakaan akan kesulitan memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kompleks dan *digital-oriented*. Maka dari itu, perpustakaan masa kini perlu bersikap adaptif dan proaktif dalam menjawab tantangan transformasi digital yang terus berkembang.

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, ditemukan bahwa layanan sirkulasi pada Ruang Dewasa 2 masih belum berjalan secara optimal. Pelaksanaan elemen utama dalam konsep optimalisasi belum sepenuhnya terpenuhi, hal tersebut terlihat dari elemen tujuan pelayanan dalam penerapan sistem otomasi, seperti INLISLite memang telah digunakan untuk mempercepat proses peminjaman dan pengembalian koleksi, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai hambatan teknis. Gangguan pada sistem ini berdampak langsung pada menurunnya kualitas layanan, terutama dari sisi kecepatan dan kenyamanan yang dirasakan oleh pemustaka. Salah satu permasalahan yang cukup menonjol adalah terjadinya antrean panjang di meja layanan, khususnya pada saat jam kunjungan ramai. Antrean ini tidak hanya menghambat kelancaran transaksi, tetapi juga berkontribusi terhadap menurunnya kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan.

Permasalahan tersebut tercermin dari masih adanya keluhan pengguna yang dapat menghambat layanan, meskipun telah dilakukan berbagai upaya perbaikan dan inovasi dalam pengelolaan layanan perpustakaan, masih terdapat sejumlah permasalahan yang memerlukan perhatian khusus dan solusi yang tepat sasaran. Evaluasi terhadap efektivitas sistem layanan yang telah diterapkan menunjukkan adanya kesenjangan antara rencana strategis dengan implementasi operasional di

lapangan. Hal ini juga terlihat dari hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan perpustakaan dan kearsipan pada tahun 2024.

Gambar 1.1 Laporan Survei IKM Pelayanan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Barat pada Triwulan ketiga tahun 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PELAYANAN PERPUSTAKAAN & KEARSIPAN DISPUSIPDA PROVINSI JAWA BARAT TRIWULAN KEEMPAT TAHUN 2024											
NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PERPUSTAKAAN & KEARSIPAN										
91,00	<p>RESPONDEN</p> <p>Jumlah : 106</p> <p>Jenis Kelamin : 72 - 67 orang / 51 - 58 orang</p> <p>Pendidikan :</p> <table border="1"> <tr> <td>1. SD/ sederajat</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>2. SMP/ sederajat</td> <td>3 orang</td> </tr> <tr> <td>3. SMA/ sederajat</td> <td>28 orang</td> </tr> <tr> <td>4. PASCASARJANA</td> <td>2 orang</td> </tr> <tr> <td>5. Lainnya</td> <td>61 orang</td> </tr> </table> <p>Publikasi Survei Per Triwulan Tahun 2024</p>	1. SD/ sederajat	2 orang	2. SMP/ sederajat	3 orang	3. SMA/ sederajat	28 orang	4. PASCASARJANA	2 orang	5. Lainnya	61 orang
	1. SD/ sederajat	2 orang									
2. SMP/ sederajat	3 orang										
3. SMA/ sederajat	28 orang										
4. PASCASARJANA	2 orang										
5. Lainnya	61 orang										

Sumber: Data dari *website* Dispusipda Jabar

Survei pelayanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat triwulan III 2024 (Dispusibda Jabar, 2017), (dengan 106 responden mengungkap keluhan pengguna perpustakaan. Kendala yang secara konsisten muncul dalam pengalaman pengunjung meliputi persyaratan administrasi yang rumit, prosedur layanan yang kurang efisien, serta sarana dan prasarana yang belum memadai untuk kebutuhan dan kenyamanan pengunjung.

Permasalahan-permasalahan tersebut mencerminkan adanya ketidaksesuaian antara harapan pengguna dengan kualitas pelayanan yang diberikan, serta menunjukkan bahwa upaya peningkatan mutu layanan masih perlu dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Oleh karena itu, hasil survei ini dapat dijadikan sebagai dasar evaluasi dan perumusan strategi perbaikan layanan, khususnya dalam konteks optimalisasi layanan sirkulasi di lingkungan perpustakaan agar dapat memberikan pengalaman yang lebih baik dan memuaskan bagi pemustaka.

Berbagai keluhan yang secara umum dialami oleh pengunjung perpustakaan juga dirasakan oleh pengguna layanan di Ruang Baca Dewasa 2. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi bersifat menyeluruh dan tidak terbatas pada satu unit layanan saja. Temuan tersebut diperkuat oleh hasil observasi langsung yang dilakukan peneliti di lokasi, yang menunjukkan adanya ketidakpuasan terhadap beberapa aspek

pelayanan. Melalui pengamatan tersebut, terlihat adanya kesesuaian antara data survei dan kondisi nyata di lapangan, khususnya di area Ruang Dewasa 2, Keluhan-keluhan ini menjadi cerminan nyata dari pengalaman sehari-hari para pengguna layanan perpustakaan.

Pengunjung sering mengeluhkan prosedur administratif yang kurang efisien, lambatnya waktu pelayanan, serta kendala teknis yang mengganggu proses peminjaman koleksi. Masalah-masalah ini berdampak langsung pada kepuasan pengguna dan dapat menghambat akses terhadap layanan yang seharusnya mudah dijangkau. Ketidakefisienan pelayanan tidak hanya menurunkan tingkat kunjungan, tetapi juga melemahkan kepercayaan publik dan minat untuk memanfaatkan fasilitas serta koleksi perpustakaan.

Berbagai keluhan yang disampaikan melalui IKM dan permasalahan lainnya yang ditemukan saat observasi, mengindikasikan adanya permasalahan dalam pelayanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, khususnya pada Ruang Dewasa 2 menjadi krusial mengingat segmen pengguna pada ruang ini memiliki kebutuhan informasi yang beragam dan kompleks untuk menunjang aktivitas pendidikan, penelitian, dan pengembangan profesional. Peningkatan kualitas pelayanan sirkulasi diharapkan dapat meningkatkan minat kunjungan, kepuasan pengguna, dan pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan literasi dan kualitas sumber daya manusia Jawa Barat (Zulfia, 2023).

Diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami akar masalah dan merancang strategi peningkatan layanan yang selaras dengan kebutuhan pengguna, kemajuan teknologi, serta standar pelayanan publik yang berlaku. Upaya ini juga menuntut keterlibatan menyeluruh dari berbagai pihak, termasuk pustakawan, pengelola, dan pengunjung perpustakaan, guna memperoleh gambaran yang utuh mengenai kondisi layanan sirkulasi saat ini dan potensi pengembangannya di masa depan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi

peningkatan layanan perpustakaan umum, khususnya di Provinsi Jawa Barat.

Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk mengambil judul penelitian dengan Topik “*Optimalisasi Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan pada Ruang Dewasa 2 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat.*”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pendahuluan yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

“Terdapat sejumlah keluhan pengguna pelayanan perpustakaan terkait sarana prasarana, persyaratan, prosedur”.

C. Rumusan Masalah Penelitian

Mengacu pada latar belakang masalah yang dipaparkan, maka diperoleh rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tujuan layanan sirkulasi pada ruang dewasa 2 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
2. Bagaimana alternatif keputusan layanan sirkulasi pada ruang dewasa 2 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?
3. Bagaimana Sumber daya yang dibatasi layanan sirkulasi pada ruang dewasa 2 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, peneliti memiliki tujuan penelitian yang ingin dicapai, yaitu:

1. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana tujuan layanan sirkulasi pada ruang dewasa 2 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

2. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana alternatif keputusan layanan sirkulasi pada ruang dewasa 2 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat
3. Untuk mengetahui dan memahami bagaimana Sumber daya yang dibatasi layanan sirkulasi pada ruang dewasa 2 di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

E. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Manfaat dan Kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut.

1. Teoritis

Penelitian ini memiliki tujuan utama untuk memperluas pemahaman serta memperkuat dasar teori terkait peningkatan layanan sirkulasi terkhusus pada ruang Dewasa 2 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat. Fokus kajian ini diarahkan pada upaya pengembangan strategi layanan yang lebih efektif dan efisien, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemustaka dewasa 2.

Temuan-temuan yang dihasilkan dapat dimanfaatkan sebagai referensi akademik bagi peneliti, mahasiswa, maupun praktisi yang tertarik pada bidang pengelolaan perpustakaan dan layanan publik. Penelitian ini juga berperan dalam memperkaya literatur ilmiah, khususnya yang berkaitan dengan teori-teori pengelolaan layanan, strategi peningkatan mutu pelayanan, serta pengelolaan koleksi yang relevan dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, studi ini tidak hanya memberikan sumbangan teoretis, tetapi juga membuka peluang untuk dilakukan penelitian lanjutan yang lebih mendalam dalam rangka mewujudkan sistem layanan perpustakaan yang optimal, adaptif, dan berkelanjutan.

2. Praktis

Dalam hal praktik, studi ini dapat memberikan saran yang berguna bagi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat

untuk memperbaiki kualitas layanan sirkulasi di area dewasa. Penelitian ini diharapkan dapat merumuskan strategi-strategi yang efektif yang dapat digunakan untuk memudahkan pengguna dalam mengakses layanan, meningkatkan kenyamanan, dan meningkatkan efisiensi layanan.

Studi ini juga memiliki potensi untuk menjadi panduan bagi pengelola perpustakaan dalam menyusun kebijakan seputar proses peminjaman, pengembalian, dan pengelolaan koleksi. Di samping itu, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan sirkulasi, seperti pemanfaatan tenaga kerja dan teknologi, akan dianalisis guna mendukung peningkatan kinerja layanan.

Dengan penerapan strategi yang efektif dan penggunaan teknologi dengan baik, layanan sirkulasi diharapkan dapat berjalan lebih efisien dan memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini juga memberikan masukan bagi pengelola perpustakaan dalam menilai dan meningkatkan layanan berdasarkan masukan dari pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa membantu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat dalam menciptakan layanan yang lebih efektif, efisien, dan ramah pengguna. Peningkatan layanan sirkulasi yang optimal akan membantu meningkatkan minat baca, kepuasan pengguna, dan menciptakan suasana belajar yang nyaman serta produktif bagi masyarakat

F. Kerangka Berpikir

Pelayanan sirkulasi di perpustakaan memegang peranan penting sebagai komponen dasar dalam penyelenggaraan layanan yang berkualitas, karena langsung berkaitan dengan interaksi antara pemustaka dan sistem layanan informasi. Dalam era perpustakaan modern yang berbasis teknologi, keberadaan pelayanan sirkulasi yang optimal tidak hanya menjadi pelengkap, tetapi juga menjadi kebutuhan mendasar untuk mendukung fungsi perpustakaan sebagai pusat sumber informasi.

Oleh karena itu, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, khususnya di Ruang Dewasa 2, dituntut untuk mengembangkan strategi yang menyeluruh dan terstruktur dalam rangka meningkatkan kinerja layanan. Hal ini mencakup peningkatan efisiensi dalam proses peminjaman dan pengembalian koleksi, kemudahan akses terhadap informasi, serta penyediaan layanan yang ramah dan profesional. Melalui strategi tersebut, diharapkan kualitas layanan kepada masyarakat dapat ditingkatkan secara signifikan sehingga mampu menjawab kebutuhan dan harapan pemustaka secara berkelanjutan.

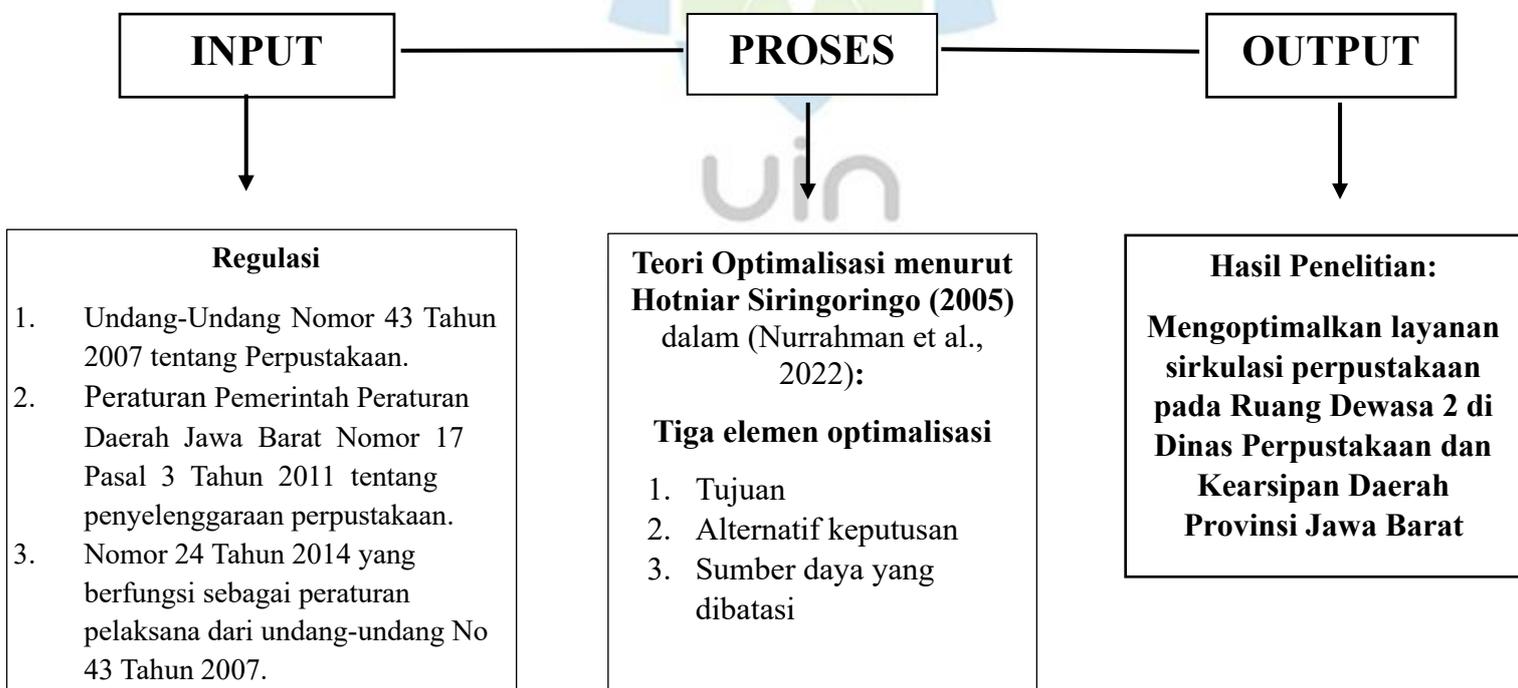
Mengacu pada pendapat Siringoringo (2005), optimalisasi mencakup tiga elemen utama, yaitu tujuan, pilihan keputusan (alternatif), dan keterbatasan sumber daya. Ketiga elemen ini saling terhubung dalam menciptakan solusi yang paling sesuai dan efisien berdasarkan situasi dan kebutuhan yang dihadapi.

Optimalisasi layanan sirkulasi bertujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas interaksi antara petugas dan pemustaka, sehingga proses peminjaman lebih cepat, antrian berkurang, dan kepuasan pengguna meningkat. Proses ini juga memerlukan evaluasi terhadap berbagai alternatif, seperti perbaikan alur layanan, pemanfaatan teknologi, pengelolaan koleksi, dan pelatihan petugas, yang perlu dianalisis secara cermat agar solusi yang dipilih paling mendekati kondisi ideal.

Meskipun berbagai langkah optimalisasi telah diterapkan dalam pelayanan sirkulasi perpustakaan, kenyataannya tidak semua aspek dari upaya tersebut memberikan dampak yang langsung maupun maksimal terhadap peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. Dalam pelaksanaannya, beberapa komponen mungkin belum berjalan secara efektif atau belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pengguna, sehingga hasil yang diperoleh belum optimal. Hal ini menunjukkan bahwa proses optimalisasi perlu dikaji secara lebih mendalam, khususnya dalam konteks implementasi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan analisis yang komprehensif terhadap penerapan indikator-indikator optimalisasi pelayanan sirkulasi yang dikembangkan berdasarkan teori optimalisasi menurut Hotniar Siringoringa. Penelitian ini ingin mengevaluasi sejauh mana indikator-indikator tersebut telah diimplementasikan dalam praktik di Ruang Dewasa 2 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Provinsi Jawa Barat, serta menilai bagaimana dampaknya terhadap persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan yang mereka terima. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas penerapan strategi optimalisasi dan kontribusinya terhadap peningkatan mutu layanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna.

Gambar 2.2 Bagan Kerangka Pemikiran



Sumber: Dalam (Nurrahman et al., 2022) dan Diolah Peneliti (2025)