PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER UNTUK MENCAPAI LAYANAN PRIMA

by Juariyah Juariyah

Submission date: 18-Dec-2018 09:05AM (UTC+0700)
Submission ID: 1058543432
File name: Peran_kom_efektif._Juariyah_Mufiedah.doc (172.5K)
Word count: 5965
Character count: 38165

PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER UNTUK MENCAPAI LAYANAN PRIMA

Oleh:

Dra. Juariyah, M.Si*
Mufiedah Nur S.Sos, M.Si**
***Dosen Fisipol Universitas Muhammadiyah Jember**
****Karyawan perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember**

ABSTRAK

Perpustakaan menyebarluaskan berbagai informasi ke seluruh tubuh universitas, ke dalam setiap pribadi civitas akademika. Apakah perpustakaan Unmuh Jember sudah memberikan pelayanan pada mahasiswa. Pelayanan yang bagaimana yang diharapkan oleh mahasiswa. Dan bagaimana usaha yang dilakukan Perpustakaan Unmuh Jember dimasa masa yang akan datang terkait layanan yang baik pada mahasiswanya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Teknik penarikan sampelnya menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu 29 orang mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan mahasiswa dalam memperoleh informasi tentang keberadaan perpustakaan banyak diperoleh dari teman. Layanan mencari buku via komputer belum dimanfaatkan mahasiswa secara maksimal. Keberadaan koleksi buku masih sangat kurang dan tenaga pelayanan dirasakan cukup ramah dalam melayani pengunjung.

Kata Kunci: Opini Mahasiswa, Pelayanan Perpustakaan.

ABSTRACT

Libraries disseminate information to the entire body of the university, in every private academic community. Is Jember Unmuh libraries already provide services to students? What kind of service expected by the student. And how the efforts of Jember future Unmuh Library foreseeable future related services both on the students. The method used is descriptive method. Sample withdrawal technique uses accidental sampling (chance), ie 29 students. The results showed students in obtaining information on the whereabouts of the library gained a lot of friends. Service search for books via computer has not been used optimally student. The existence of a collection of books is still very poor and service personnel felt quite friendly in serving visitors

Keywords: Student Opinion, Library Service.

A. Pendahuluan

Perpustakaan adalah unit pelayanan teknis (UPT) di universitas, yang bertugas mengelola koleksi buku dan non buku dengan metode tertentu, dan digunakan sebagai sarana penelusuran informasi untuk kepentingan pendidikan, penelitian dan perkembangan ilmu, serta pengabdian pada masyarakat. mengingat perpustakaan sangat dibutuhkan dalam menunjang kegiatan mendidik dan belajar, maka sebuah perguruan tinggi harus memiliki perpustakaan.

Perpustakaan Perguruan Tinggi sering diibaratkan sebagai jantungnya Perguruan Tinggi (*the heart of university*), maka keberadaannya harus ada agar dapat memberikan layanan kepada sivitas akademika sesuai dengan kebutuhan. Pelayanan pada semua sektor yang ada di perpustakaan selalu bersentuhan dengan pengguna yang dalam memberikan pelayanan dibutuhkan keterampilan berkomunikasi untuk menghasilkan pelayanan prima. Perpustakaan perguruan tinggi memililiki layanan yang wajib dimiliki oleh sebuah perpustakaan antara lain:

a) Layanan Sirkulasi
b) Layanan Referensi
c) Layanan Pendidikan Pengguna
d) Layanan Penelusuran Informasi

Sebagai salah satu unversitas yang sedang berkembang yang ditandai dengan pertumbuhan jumlah mahasiswa yang meningkat setiap tahunnya. Universitas mulai membenahi fasilitas perdukung kegiatan belajar melajar khususnya perpustakaan. Pada tahun ini jumlah mahasiswa mencapai10.000-an orang. Idealnya dengan jumlah mahasiswa sebanyak itu perpustakaan harus bisa memenuhi kebutuhan Information Literacy seluruh mahasiswa dengan cara terus memperbaiki layanan khususnya ketersediaan *Information Literacy*, pelayanan dan Pengembangan Gedung.

Perkembangan Ilmu pengetahuan yang terus berkembang juga menuntut perpustakaan untuk terus berbenah dan menyesuaikan diri untuk terus mengembangkan koleksi, pelayanan dan prasarana sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Perpustakaan sebagai pusat informasi dalam dunia pendidikan khususnya di universitas wajib menerapkan pelayanan prima. Tidak hanya berlaku pada institusi yang berorientasi pada provit,

perpustakaan sebagai penyedia jasa bagi penggunanya juga harus mengutamakan pelayanan sehingga dapat tercapai keselarasan antara petugas perpustakaan/ Pustakawan dan pemustaka.

Salah satu cara untuk mewujudkan pelayanan prima dapat direalisasikan melalui komunikasi efektif antara petugas perpustakaan dan pengguna perpustakaan yang terjalin pada saat transaksi, baik pada saat peminjaman maupun pengembalian. Kesalahan komunikasi dapat menghasilkan disorientasi yang akhirnya akan menghasilkan selsih paham dan pelayanan yang tidak baik. Efek negatif yang akan ditimbulkan adanya image bahwa perpustakaan merupakan tempatnya orang-orang yang tidak bersahabat dan menakutkan.

Penerapan pelayanan prima di perpustakaan merupakan suatu keharusan mengingat perpustakaan adalah unit jasa layanan bagi para pemustaka yang mempunyai karakter dan latar belakan yang berbeda. Untuk menekan kesalahan pemahaman antara pustakawan dan pemustaka hal pertama yang harus dimiliki pustakawan adalah kemampuan berkomunikasi yang baik. Studi kasus yang sering ditemui di perpustakaan adalah pustakawan yang cenderung pemarah, susah tersenyum dan image negataif lainnya.

Dalam perkembangannya, perbaikan pelayanan perpustakaan terutama layanan sirkulasi menjadi suatu keharusan. Layanan sirkulasi menjadi salah satu layanan di perpustakaan yang langsung bersentuhan dengan pemustaka yang memiliki latar belakang budaya, pendidikan dan sosial yang berbeda. Sehingga mewajibkan pustakawan/ staff perpustakaan memiliki keterampilan komunikasi yang baik. Kondisi dilapangan yang menunjukkan pelayanan sirkulasi yang terkesan tidak ramah merupakan efek komunikasi yang tidak efektif menjadikan penulis tertarik untuk meneliti tentang "Komunikasi Efektif Pada Layanan Sirkulasi Perpustakaan UMJ U ntuk Mencapai Layanan Prima.

A.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi efektif pada bagian pelayanan sirkulasi di perpustakaan UMJ?
2. Bagaimana pelayanan prima perpustakaan di UMJ?

A.2. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini dirumuskan agar mempunyai pedoman untuk mencapai apa yang akan diharapkan sehingga tidak melenceng dari batasan-batasan yang telah ditetapkan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui komunikasi efektif pada bagian sirkulasi di Perpustakaan UMJ
2. Untuk mengetahui pengetahuan seputar perpustakaan UMJ

3. Untuk mengetahui pengetahuan seputar layanan sirkulasi UMJ.
4. Untuk mengetahui layanan prima perpustakaan UMJ.

A.3 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Akademis

   Penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi perkembangan Ilmu Komunikasi dan ilmu perpustakaan.

2. Kegunaan Praktis

   a. Penelitian diharapkan menjadi masukan bagi perpustakaan UMJ dalam mengembangkan pelayanan yang lebih baik dan maju.

   b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti yang lain akan mengadakan penelitian sejenis.

B.Tinjauan Pustaka

B.1. Konsep Komunikasi Efektif

Menurut Wilbur Schramm (dalam Effendy, 2009 : 41) terdapat factor-faktor yang menunjang komunikasi efektif yang disebut " *the condition of success in communication* " Yaitu kondisi yang harus dipenuhi jika kita menginginkan agar suatu pesan membangkitkan tanggapan yang kita kehendaki. Kondisi tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Pesan harus dirancang dan disampaikan sedemikian rupa sehingga dapat menarik perhatian komunikan
2. Pesanharus menggunakan lambing-lambang tertuju kepada pengalaman yang sama antara komunikator dan komunikan, sehingga sama-sama mengerti.
3. Pesan harus membangkitkan kebutuhan pribadi komunikan dan menyarankan beberapa cara untuk memperoleh kebutuhan tersebut
4. Pesan harus menyarankan suatu jalan untuk memperoleh kebutuhan tadi yang layak bagi situasi kelompok di mana komunikan berada pada saat ia digerakkan untuk memberikan tanggapan yang dikehendaki.

Alo Liliweri (2005), menyatakan bahwa model adalah gambaran yang dirancang untuk mewakili kenyataan. Model didefinisikan sebagai:

A replica of the phenomena it attempts to explain atau a verbal or mathematical expression describing a set of relationship in a precise manner atau an analogy that abstract or select parts from the whole, the significant elements or properties or components of that phenomenon that is being modeled.

Jadi model adalah tiruan gejala yang akan diteliti, model menggambarkan hubungan di antara variable-variabel atau sifat-sifat atau komponen-komponen gejala tersebut.

Kemudian apa yang dimaksud proses, menurut Sunarjo (1987) dalam Liliweri (1997) menyatakan bahwa proses merupakan kegiatan yang terus menerus yang terkait dengan penyampaian informasi hingga sampai pada tujuan yang ingin dicapai. Sehingga model proses komunikasi efektif menggambarkan suatu rancangan penyampaian informasi yang dilakukan oleh seorang komunikator kepada komunikan.

Alo Liliweri (2005) menyebutkan adanya 8 variabel yang sangat menentukan berlangsungnya proses komunikasi efektif, yaitu (1) pengirim, (2) latar belakang, (3) pesan/rangsangan/stimulus, (4) saluran/media/chanel, (5) penerima, (6) umpan balik, (7) entropi dan (8) situasi atau suasana. Berikut akan dijelaskan satu persatu: *pengirim* dalam proses komunikasi menurut Mulyana dan Rahmat (2009) ialah komunikator atau orang atau dalam penelitian ini adalah legislator yang ingin mengirim pesan/informasi; *latar belakang* adalah pengalaman ataupun kerangka rujukan yang ada pada diri pengirim yang mempengaruhi cara berpikir, perasaan atau tingkah lakunya. Latar belakang ini meliputi karakteristik demografis, karakteristik geografis dan karakteristik psikografik; *pesan/rangsangan/stimulus* dalam proses komunikasi bisa berupa stimulus yang beraturan dan tidak beraturan. Stimulus beraturan merupakan stimulus atau pesan yang tersusun secara baik, lengkap dapat dihitung, dapat dikenal, dapat dipahami sebagai suatu pesan yang dapat diuraikan dan dimengerti; *saluran/media/chanel* adalah jalan dimana pesan dilewatkan; *penerima* atau komunikan atau dalam penelitian ini adalah konstituen yang menerima pesan dari legislator; *umpan balik* dalam proses komunikasi merupakan reaksi terhadap pesan bahwa penerima sudah menerima pesan dan memahaminya. Pengirim menerima kembali pesan yang berbentuk stimulus dari seorang penerima dalam proses balik komunikasi. *Feedback* ini meliputi beberapa jenis antara lain external feedback, internal feedback, direct feedback atau immediate feedback, zero feedback, neutral feedback, positive feedback dan negatif feedback. *Entropi* adalah konsep yang menjelaskan bagaimana pesan komunikasi mengalami gangguan sehingga tidak sampai pada sasaran. Suasana adalah lingkungan dimana proses komunikasi berlangsung.

Terkait dengan teori di atas perlu pula disampaikan bahwa berlangsungnya proses komunikasi memiliki tujuan sebagai berikut (Bungin, 2006): perubahan sikap (attitude change), perubahan pendapat (opinion change), perubahan perilaku (behavior change), perubahan sosial (social change). Sedang menurut Effendi (2006) komunikasi efektif akan memiliki 4 dampak, antara lain: Dampak kognitif, adalah dampak yang timbul pada komunikan yang menyebabkan dia menjadi tahu atau meningkat intelektualitasnya. Dengan perkataan lain, tujuan berkomunikasi adalah dalam rangka

mengubah pikiran komunikan. Dampak afektif, lebih tinggi kadarnya daripada dampak kognitif. Di sini tujuan komunikator bukan hanya sekedar komunikan tahu, tetapi tergerak hatinya, menimbulkan perasaan tertentu, misalnya perasaan iba, terharu, sedih, gembira, marah dan sebagainya. Dampak behavioural, yakni dampak yang timbul pada komunikan dalam bentuk perilaku, tindakan atau kegiatan.

B.2. Teknik Komunikasi Efektif

1. **Berikan kesan bahwa anda antusias berbicara dengan mereka** – Beri mereka kesan bahwa anda lebih suka berbicara dengan mereka daripada orang lain di muka bumi ini. Ketika anda memberi mereka kesan bahwa anda sangat antusias berbicara dengan mereka dan bahwa anda peduli kepada mereka, anda membuat perasaan mereka lebih positif dan percaya diri. Mereka akan lebih terbuka kepada anda dan sangat mungkin memiliki percakapan yang mendalam dengan anda.
2. **Ajukan pertanyaan tentang minat mereka** – Ajukan pertanyaan terbuka yang akan membuat mereka berbicara tentang minat dan kehidupan mereka. Galilah sedetail mungkin sehingga akan membantu mereka memperoleh perspektif baru tentang diri mereka sendiri dan tujuan hidup mereka.
3. **Beradaptasi dengan bahasa tubuh dan perasaan mereka** – Rasakan bagaimana perasaan mereka pada saat ini dengan mengamati bahasa tubuh dan nada suara. Dari sudut pandang ini, anda dapat menyesuaikan kata-kata, bahasa tubuh, dan nada suara anda sehingga mereka akan merespon lebih positif.
4. **Tunjukkan rasa persetujuan: Katakan kepada mereka apa yang anda kagumi tentang mereka dan mengapa** – Salah satu cara terbaik untuk segera berhubungan dengan orang adalah dengan menjadi jujur dan memberitahu mereka mengapa anda menyukai atau mengagumi mereka. Jika menyatakan secara langsung dirasakan kurang tepat, cobalah dengan pernyataan tidak langsung. Kedua pendekatan tersebut bisa sama-sama efektif.
5. **Dengarkan dengan penuh perhatian semua yang mereka katakan** – Jangan terlalu berfokus pada apa yang akan Anda katakan selanjutnya selagi mereka berbicara. Sebaliknya, dengarkan setiap kata yang mereka katakan dan responlah serelevan mungkin. Hal ini menunjukkan bahwa anda benar-benar mendengarkan apa yang mereka katakan dan anda sepenuhnya terlibat di dalam suasana bersama dengan mereka. Juga pastikan untuk bertanya setiap kali ada sesuatu yang tidak mengerti pada hal-hal yang mereka katakan. Anda tentu saja ingin menghindari semua

penyimpangan yang mungkin terjadi dalam komunikasi jika anda ingin mengembangkan hubungan yang sepenuhnya dengan orang tersebut.

6. **Beri mereka kontak mata yang lama** – kontak mata yang kuat mengkomunikasikan kepada orang lain bahwa anda tidak hanya terpikat oleh mereka dan apa yang mereka katakan tetapi juga menunjukkan bahwa anda dapat dipercaya. Ketika dilakukan dengan tidak berlebihan, mereka juga akan menganggap anda yakin pada diri anda sendiri karena kesediaan anda untuk bertemu mereka secara langsung. Akibatnya, orang secara alami akan lebih memperhatikan anda dan apa yang anda katakan.
7. **Ungkapkan diri anda sebanyak mungkin** – Salah satu cara terbaik untuk mendapatkan kepercayaan seseorang adalahdengan mengungkapkan diri seterbuka mungkin. Bercerita tentang kejadian yang menarik dari hidup anda atau hanya menggambarkan contoh lucu dari kehidupan normal sehari-hari. Ketika anda bercerita tentang diri anda, pastikan untuk tidak menyebutkan hal-hal yang menyimpang terlalu jauh dari minat mereka atau bahkan berlebihan. Anda dapat membiarkan mereka mengetahui lebih jauh tentang diri anda seiring berjalannya waktu.
8. **Berikan kesan bahwa anda berdua berada di tim yang sama** – Gunakan kata-kata seperti "kami, kita " untuk segera membangun sebuah ikatan. Bila anda menggunakan kata-kata tersebut, anda membuatnya tampak seperti anda dan mereka berada di tim yang sama, sementara orang lain berada di tim yang berbeda.
9. **Berikan mereka senyuman terbaik anda** – Ketika anda tersenyum pada orang, anda menyampaikan pesan bahwa anda menyukai mereka dan kehadiran mereka membawa andakebahagiaan. Tersenyum pada mereka akan menyebabkan mereka sadar ingin tersenyum kembali pada anda yang secara langsung akan membangun hubungan antara anda berdua.
10. **Menawarkan saran yang bermanfaat** – Kenalkan tempat makan yang pernah anda kunjungi, film yang anda tonton, orang-orang baik yang mereka ingin temui, buku yang anda baca, peluangkarir atau apa pun yang terpikirkan oleh anda. Jelaskan apa yang menarik dari orang-orang, tempat atau hal-hal tersebut. Jika anda memberi ide yang cukup menarik perhatian mereka, mereka akan mencari anda ketika mereka memerlukan seseorang untuk membantu membuat keputusan tentang apa yang harus dilakukan selanjutnya.
11. **Beri mereka motivasi** – Jika orang yang anda hadapi lebih muda atau dalam posisi yang lebih sulit dari anda, mereka mungkin ingin mendengar beberapa kata motivasi dari anda karena anda lebih berpengalaman atau anda tampaknya menjalani

kehidupan dengan baik . Jika anda ingin memiliki hubungan yang sehat dengan orang tersebut, anda tentu saja tidak ingin tampak seperti anda memiliki semuanya sementara mereka tidak. Yakinkan mereka bahwa mereka dapat melampaui masalah dan keterbatasan mereka, sehingga mereka akan berharap menjadikan anda sebagai teman yang enak untuk diajak bicara.

12. **Tampil dengan tingkat energi yang sedikit lebih tinggi dibanding orang lain** – Umumnya, orang ingin berada di sekitar orang-orang yang akan mengangkat mereka, bukannya membawa mereka ke bawah. Jika anda secara konsisten memiliki tingkat energi yang lebih rendah daripada orang lain, mereka secara alami akan menjauh dari Anda menuju seseorang yang lebih energik. Untuk mencegah hal ini terjadi, secara konsisten tunjukkan dengan suara dan bahasa tubuh anda bahwa anda memiliki tingkat energi yang sedikit lebih tinggi sehingga mereka akan merasa lebih bersemangat dan positif berada di sekitar Anda. Namun jangan juga anda terlalu berlebihan berenergik sehingga menyebabkan orang-orang tampak seperti tidak berdaya. Energi dan gairah yang tepat akan membangun antusiasme mereka.
13. **Sebut nama mereka dengan cara yang menyenangkan telinga mereka** – nama seseorang adalah salah satu kata yang memiliki emosional yang sangat kuat bagi mereka. Tapi hal itu belum tentu seberapa sering anda katakan nama seseorang, namun lebih pada bagaimana anda mengatakannya. Hal Ini dapat terbantu dengan cara anda berlatih mengatakan nama seseorang untuk satu atau dua menit sampai anda merasakan adanya emosional yang kuat. Ketika anda menyebutkan nama mereka lebih menyentuh dibanding orang lain yang mereka kenal, mereka akan menemukan bahwa anda lah yang paling berkesan.
14. **Tawarkan untuk menjalani hubungan selangkah lebih maju** – Ada beberapa hal yang dapat anda lakukan untuk memajukan persahabatan anda dengan seseorang: tawaran untuk makan dengan mereka, berbicara sambil minum kopi, melihat pertandingan olahraga, dll. Meskipun jika orang tersebut tidak menerima tawaran anda, mereka akan tetap tersanjung bahwa anda ingin mereka menjalani persahabatan ke tingkat yang lebih dalam. Di satu sisi, mereka akan memandang anda karena anda memiliki keberanian untuk membangun persahabatan bukan mengharapkan persahabatan yang instan.

B.3. Komunikasi Efektif Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi menjadi salah satu bagian dari layanan perpustakaan yang sangat membutuhkan tekhnik berkomunikasi yang baik. Layanan sirkulasi menjadi front linuer pelayanan perpustakaan yang seharusnya mengedepankan pelayanan prima. Hal utkan yang harus dimiliki para penyedia layanan jasa adalah keterampilan berkomunikasi yang baik.

Lasswell menyatakan bahwa cara yang terbaik untuk menerangkan proses komunikasi adalahj menjawab pertanyaan : *Who says what in which channel to whom whit what effect* (Siapa mengatakan apa melalui saluran apa kepada siapa dengan efek apa). Jawaban bagi pertanyaan itu merupakan unsur-unsur proses komunikasi yaitu *Communicator* (komunikator), *Message* (pesan), Media, *Receiver* (komunikan/penerima), dan *Effect* (efek). Jika dikaitkan dengan judul, maka unsur-unsur yang terdapat dalam model ini terdiri atas :

1. Who = UPT Perpustakaan Unmuh Jember

   Yang dimaksud dengan pertanyaan *who* menunjuk kepada siapa orang yang mengambil inisiatif untuk memulai komunikasi. Dalam hal ini, *Who* adalah UPT Perpustakaan Unmuh Jember bertindak sebagai komunikator, yaitu pihak yang menyampaikan pesan terhadap mahasiswa

2. Says What = Pesan berupa Pelayanan Perpustakaan

   Pertanyaan kedua adalah *says what*, atau apa yang dikatakan. Hal ini berhubungan dengan isi komunikasi atau pesan yang disampaikan dalam komunikasi. Berkaitan dengan judul, pesan yang disampaikan ole UPT Perpustakaan Unmuh Jember sebagai komunikator berupa pelayanan jasa dan informasi-informasi Perpustakaan kepada mahasiswa.

3. To Whom = Mahasiswa Unmuh Jember selaku pengguna perpustakaan

   Pertanyaan ketiga adalah *to whom*,yang dimaksud di sini adalah siapa yang menjadi audience atau penerima pesan komunikasi. Dalam kaitannya dengan judul penelitian, komunikan yang dimaksud di sini adalah mahasiswa Unmuh Jember.

4. In Which Channel = Media Massa (Cetak dan Elektronik)

   Pertanyaan keempat adalah *In Which Channel* atau melalui media apa. Yang dimaksud di siri adalah media komunikasi, seperti berbicara, gerakan badan, kontak mata, sentuhan, radio, film, televisi, surat, buku, dan gambar. Berkaitan dengan judul, yang dimaksud dengan saluran komunikasi adalah Referensi-referensi yang ada di perpustakaan.

5. What Effect = Efek Komunikasi yaitu dampak dari layanan yang diberikan perpustakaan dalam hal ini bias positif, negative atau netral

Pertanyaan kelima adalah *what effect* atau apa efek dari proses komunikasi tersebut. Efek komunikasi ini menyangkut dua hal, yaitu apa yang ingin dicapai dengan hasil komunikasi tersebut dan kedua apa yang dilakukan orang sebagai hasil dari komunikasi. Efek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah meningkatnya apresiasi dari mahasiswa dan layanan yang lebih dari perpustakaan Unmuh Jember.

Untuk mendapatkan komunikasi yang efektif pada layanan sirkulasi ada beberapa hal yang harus diperhatikan yaitu;

1. Istilah

   Penggunaan istilah yang diartikan sama antara pengirim pesan merupakan aturan dasar untuk mencapai komunikasi efektif

3. Spesifik

   Pesan yang dipertukarkan harus spesifik, artinya pesan yang disampaikan harus jelasschingga si penerima pesan dapat memahami kemauan lawan bicaranya.

4. Tersusun Baik

   Pesan yang disampaikan harus berkembang secara logis. Tidak boleh terpotong potong sehingga pesan yang disampaikan tidak menyebabkan disorientasi pemahaman antara pemberi pesa dan penerima pesan

5. Objektif Akurat dan Aktual

   Pemberi informasi harus memberikan informasi seobjektif mungkin

6. Efisien

   Pesan yang disampaikan harus seoriginal mungkin dan harus berusaha menghilangkan kata yang tidak relevan.

B .4. Service Excellent/ Layanan Prima

Service Excellent adalah standar pelayanan yang diberikan seseorang kepada orang lain yang sesuai atau lebih dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Setiap unit atau usaha yang bergerak pada bidang jasa pelayanan harus benar-benar memperhatikan standar pelayanan tersebut. Dalam menerapkan service excellent atau pelayanan prima, setidaknya terdapat 3 (tiga) hal yang perlu dibudayakan yaitu;

7. Attitude (Sikap)

   Kesuksesan sebuah unit perpustakaan sangat ditentukan oleh attitude (sikap) para staff dan pustakaannya diharapkan para staff perpustakaan memiliki sikap yang baik terutama dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Kesa pertama yang baik akan menjadi sebuah penilaian seberapa baik layanan perpustakaan kita. Beberapa sikap yang harus ada pada konseap layanan prima yaitu:

1). Menjaga nama baik perpustakaan

2). Memiliko loyalitas

3).Bangga terhadap pekerjaan yang digeluti

4).Memberikan yang terbaik dalam pelayanan

8. Attention (Perhatian)

Para staff perpustakaan yang jelas bergerak dalam bidang jasa harus cermat dalam memperhatikan keinginan dari pemustaka. Pemustaka akan merasa puas apabila kita segera memberikan pelayanan dengan menawarkan bantuan untuk dapat ememnuhi kebutuhan pemustaka. Beberapa langkah yang dapat dilakukan dalam memberikan perhatian yang maksimal antara lain:

1).Mengucapkan salamdan menawarkan bantuan

2).Memberikan pelayanan berdasarkan keinginan konsumen

3).Mendengarkan dan mencermati setiap keinginan konsumen

4).Memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen dengan cepat, tepat dan ramah

5).Mengutamakan kepentingan konsumen

9. Action (Tindakan)

Pada bagian ini terjadi kegiatan interaksi antara staff perpustakaan dan pemustaka.langkah langkah yang dapat dilakukan untuk menmberikan pelayanan prima yaitu:

1).Mencatat kebutuhan konsumen

2).Mengkonfirmasi dan memastikan kebutuhan pemustaka sudah terpenuhi

3).Melakukan transaksi sesuai kebutuhan konsumen

4).Mengucapkan terimakasih dengan diiringi senyuman.

C. Metode Penelitian

C.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. (Moleong, 1991 : 3). Jenis penelitian deskriptif merupakan jenis penelitian yang memanfaatkan situasi atau peristiwa tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau

membuat prediksi. Menurut Jalaluddin Rahmat (1991 : 25) penelitian deskriptif mempunyai tujuan untuk :

1. Mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada.
2. Mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku.
3. Membuat perbandingan atau evaluasi
4. Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yagn akan datang.

C.2. Lokasi Penelitian Lokasi penelitian adalah daerah di mana penelitian ini akan dilaksanakan. Daerah yang dipilih dalam penelitian ini adalah Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember

C.3. Populasi dan Sample

Pemilihan subyek penelitian disesuaikan dengan tujuan penelitian. Sumber data dari penelitian ini adalah mahasiswa UMJ yang berstatus mahasiswa aktif. Populasi dari penelitian ini adalah mahasiswa Universitas Muhammadiyah Jember yang meliputi delapan fakultas, yaitu Fakultas Ekonomi, Fikes, Fkip, Fakultas Pertanian , Fakultas Pikologi, Fakultas Hukum, Fakultas Teknik dan Fisip.

C.4. Teknik Pengambilan Sample

Teknik pengambilan samplenya dengan menggunakan teknik *accidental* . Hal ini mengingat di perpustakaan UMJ terdapat jadwal pengunjung yang setiap hari buka secara rutin dan mengingat jam buka yang paling padat adalah pada jam-jam kerja yaitu jam 09- 11 setiap hari.

C.5. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik-teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara

   Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yag dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara *(interviewer)* yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai *(interviewee)* yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara ini bertujuan memperoleh bentuk-bentuk informasi dari semua responden.

   Wawancara dilakukan secara terbuka jadi subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui pula apa maksud wawancara itu. Untuk mengetahui informan yang potensial dan bersedia di wawancarai sehingga memiliki validitas tinggi, oleh karena itu pengambilan sampel menggunakan snow ball sampling. Dengan cara menemukan seorang atau beberapa responden terlebih dahulu, lalu meminta sejumlah responden lain yang mereka kenal, yang dapat menjadi responden berikutnya. Melalui responden-responden tersebut dapat menemukan lebih banyak responden lagi. Begitu seterusnya (Mulyana,2002:187)

   Dalam penelitian ini wawancara yang dilakukan kepada para mahasiswa pengunjung perpustakaan UMJ yang masih aktif yang meliputi delapan fakultas.

2. Studi Dokumentasi

   Peneliti dilapangan mencari data pendukung untuk menunjang arah penelitian ini. Berupa buku perpustakaan, dokumen-dokumen, dan lain sebagainya.

C.6. Teknik Analisa Data

Setelah data keseluruhan terkumpul, maka selanjutnya adalah menganalisa secara sistematis diantaranya dengan :

1. Reduksi Data

   Yaitu data atau informasi hasil dari pengumpulan di lapangan terinci. Uraian-uraian bentuk uraian atau laporan tersebut kemudian direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, dikelompokkan berdasarkan ketegori-kategori permasalahan. Dicari tema atau polanya kemudian disusun yang lebih sistematis sehingga lebih mudah dipahami.

2. Display Data

   Setelah data tersusun secara sistematis dan terkelompok berdasarkan jenis dan polanya selanjutnya disusun dalam bentuk narasi-narasi sehingga membentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan permasalahan yang diajukan dalam penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan

   Penarikan kesimpulan dalam suatu penelitian harus berdasarkan pada data yang diperoleh dalam kegiatan penelitian dan telah dianalisa, sehingga dapat ditemukan jawaban dari permasalahan. Dalam menarik kesimpulan digunakan metode induktif, yang menarik kesimpulan yang berawal dari hal-hal yang bersifat khusus ke hal-hal yang bersifat umum.

D. Pembahasan

D.1. Gambaran Universitas Muhammadiyah Jember

Universitas Muhammadiyah Jember merupakan salah satu perguruan tinggi swasta di Kabupaten Jember,berlokasi di Jalan Karimata No. 49 Jember yang dikelola oleh Persyarikatan Muhammadiyah, dalam hal ini adalah PP (Pimpinan Pusat) Muhammadiyah

yang berkedudukan di Yogyakarta. Universitas Muhammadiyah Jember didirikan berdasarkan piagam pendirian perguruan tinggi Muhammadiyah Nomor ; 047/III-JTM. 81/81 tertanggal 1 September 1981 dan disetujui oleh Departemen Pendidikan Nasional dengan surat keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor : 0172/Q/1982 tertanggal 10 Mei 1982 dengan status terdaftar untuk Fakultas : Hukum, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan dan Fakultas Pertanian

Pada tahun berikutnya dibuka Fakultas Ekonomi, ilmu sosial dan politik dan pada tahun keempat dibuka Fakultas Teknik. Tahun 1993 dibuka akademi keperawatan (D3). Tahun 1998 terdapat tujuh program studi yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember telah memperoleh status terakreditasi berdasarkan SK Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi, dan pada tahun yang sama ini dibuka Akademi Pariwisata Muhammadiyah Jember dengan jenjang pendidikan D3 Perhotelan.

Tahun 2000 Unmuh membuka Fakultas Psikologi dan D3 Manajemen Informatika, tahun 2001 membuka Jurusan Ilmu Komunikasi di bawah Fakultas Ilmu Sosial dan Politik. Tahun 2005 dibuka Fakultas Agama Islam, Program Studi Pendidikan Agama Islam dan selanjutnya S-1 Keperawatan dan S-1 Paud (Pendidikan Anak Usia Dini) S-1 Teknik Informatika dan S-2 Magister Manajemen. Dan sampai saat ini menurut data yang ada di epsbed Unmuh Jember memiliki mahasiswa 6.764.

Universitas muhammadiyah Jember memiliki 8 fakultas, Akademi pariwisata dan Pasca sarjana. Adapun fakultas yang ada di Universitas Muhammadiyah Jember terdidir dari:

a. Fakultas Hukum
b. Fakultas Psikologi
c. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
d. Fakultas Ekonomi
e. Fakultas Pertanian
f. Fakultas Teknik
g. Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan
h. Fakultas Ilmu Kesehatan

Sebagai lembaga pendidikan Universitas Muhammadiyah Jember juga memeiliki beberapa unit yang menjadi pendukukng kegiatan belajar mengajar diantaranya:

a. UPT Kesehatan
b. UPT Penerimaan Mahasiswa Baru
c. UPT Bahasa
d. UPT Perpustakaan

e. UPT Laboratorium Dasar
f. UPT Pusat data dan Informasi.

Selain itu Universitas Muhammadiyah Jember juga memiliki Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat serta Lembaga Penjaminan Mutu.

D.2. Gambaran Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember merupakan salah satu unit pendukung kegiatan belajar mengajar yang ada di lingkungan Universitas Muhammadiyah Jember. Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember berada di Gedung A Universitas tepatnya di depan rektorat. Perpustakaan terdiri dari dua lantai dengan luas ± 800 M^2. Lantai satu terdiri dari ruangan Kepala perpustakaan, Ruangan Pengolahan dan Administrasi, Ruangan Sirkulasi, Ruang Baca, Ruang Koleksi Tandon, Ruang Koleksi Referensi dan Ruang Koleksi Referensi. Lantai dua terdiri dari ruang koleksi umum. Keberadaan ruangan saat ini bila dibandingkan dengan ratio jumlah pengguna yang mencapai 7000 orang dan koleksi yang tersedia sebenarnya masih jauh dari cukup. Namun dengan fasilitas yang ada saat ini UPT perpustakaan berusaha mengoptimalkan fungsi dan kegunaannya sehingga masih bisa terus beroperasi sebagai mana mestinya.

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember saat ini dikelola oleh 8 Orang personil yang terdiri dari satu Orang Kepala perpustakaan, satu orang pustakawan, dua orang staff sirkulasi, satu orang bagian informasi, satu orang staf selfing, satu orang staf pengolahan dan satu orang bagian kebersihan, sedangkan untuk kebutuhan pengembangan teknologi Informasi, jaringan dan komputer perpustakaan masih beraviliasi dengan unit Pusat Data dan Informasi Universitas Muhammadiyah Jember. Secara struktural sebenarnya jumlah sumber daya manusia yang ada sangatlah terbatas dan tidak sesuai dengan kebutuhan semestinya, namun kita berusaha saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan terbaik walau terkadang masih belum bisa memberikan pelayanan secara maksimal.

Pelayanan yang diberikan perpustakaan saat ini sudah memenuhi kategori standard, yaitu layanan sirkulasi koleksi umum dan Tandon, layanan referensi, akses internet (Hot Spot) dan penyediaan literatur berupa soft copy. Kedepan, diharapkan perpustakaan dapat terus mengembangkan pelayanan yang diberikan pada mahasiswa untuk mempermudah

mahasiswa dalam memanfaatkan *information literacy* seperti layanan *computer station* yang dilengkapi jaringan internet, layanan *foto copy*, layanan Multimedia/Audio Visual dan layanan penjilidan serta percetakan.

Operasional perpustakaan Universitas Muhammadiyah Jember buka setiap hari senin sampai dengan hari jumat dimulai pada pukul 08.00 WWIB s.d. pukul 17.00 WWIB. sedangkan untuk hari sabtu perpustakaan beroperasi mulai pukul. 09.00WWIB s.d. Pukul 11.00 dan khusus hari sabtu perpusatakaan hanya melayani pengembalian.

D.3. Komunikasi Efektif Pada Layanan Sirkulasi

Penelitian ini diadakan dilingkungna Universitas Muhammaiyah Jember dengan responden mahasiswa yang melakukan kunjungan ke perpustakaan. Dalam penelitian ini penulis mengambil 20 Mahasiswa sebagai sample dan meminta mereka mengisi kuesioner yang berisi pertanyaan seputar pengetahuan mereka tentang layanan sirkulasi dan proses komunikasi pada saat melakukan transaksi sirkulasi baik peminjaman atau pengembalian. Dalam penelitian ini diharapkan akan diketahui hambatan komunikasi apa saja yang menjadi kendala pemustaka dalam melakukan transaksi sirkulasi. Dan mejadi tolak ukur bagi manajemen perpustakaan untuk mengoptimalakan pelayanan khususnya keterampilan berkomunikasi yang sering kali menjadi faktor penghambat pelayanan prima.

D.3.1. Pengetahuan Seputar Perpusatakaan

Hasil wawancara dan kuesioner yang diisi oleh responden menunjukkan bahwa 90 persen menyatakan mengenal perpustakaan dari program PPSB yang diadakan universitas. Artinya pengenalan perpustakaan dalam program PPSB sangat membantu mahasiswa dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Hanya 2 orang responden yang menyatakan mengetahui perpustakaan dari temannya

Tabel 1: Mendapatkan Informasi tentang perpustakaan

No	Uraian	Jumlah	Persentase
1	PPSB	18	90 %
2	Teman	2	10 %
	Total	20	100 %

(Sumber: Hasil Kuisioner)

Jika ditelusuri lebih dalam ada sebahagian kecil responden yang tidak mengetahui berbagai jenis layanan yang tersedia di perpustakaan. Berikut gambaran jawaban mahasiswa yang meyatakan mengetahui dan tidak mengetahui layanan yang ada diperpustakaan.

Tabel 2 : Pengetahuan Seputar Layanan Perpustakaan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ya	18	90 %
2	Tidak	2	10 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Sebagai gambaran tingkat pemanfaatan fasilitas dan layanan yang ada diperpustakaan berikut penulis tampilkan data frekuensi kunjungan responden ke perpustakaan dalan jangka waktu 1 bulan:

Tabel 3: Data Frekuensi Kunjungan

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	1 - 2	12	60 %
2	3 - 4	6	30 %
3	5 - 6	1	5 %
4	7 - 8	1	5 %
5	9 - 10	0	0 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Data diatas menunjukkan bahwa tingkat kunjungan mahasiswa di perpustakaan masih relative sedikit. Gambaran ini menjadi informasi penting bagi penulis dan seluruh staff perpustakaan untuk mengevaluasi lebih lanjut faktor-faktor apa yang menyebabkan rendahnya tingkat kunjungan mahasiswa ke perpustakaan.

D.3.2. Pengetahuan Seputar Layanan Sirkulasi

Karena sedikitnya informasi dan pengetahuan seputar perpustakaan, hampir sebahagian besar mahasiswa tidak mengetahui layanan apa saja yang ada di perpustakaan. Salah satu media yang tepat yaitu user education juga belum sepenuhnya dimaksimalkan dalam mempromosikan perpustakaan kepada mahasiswa. Baru pada PPSB tahun ajaran 2013/2014 perpustakaan berkesempatan memiliki kesempatan dalam memperkenalkan perpustakaan kepada mahasiswa. Berikut gambaran sejauh mana pengetahuan mahasiswa tentang layanan sirkulasi:

Tabel 4: Pengetahuan tentang Layanan Sirkulasi.

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tahu	18	90 %
2	Tidak Tahu	2	10 %
Total		20	100 %

Tabel 5 : Data Frekuensi melakukan transaksi sirkulasi Per hari

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	1 - 2	2	10 %
2	3 - 4	17	75 %
3	5 - 6	1	5 %
4	7 - 8	0	0 %
5	9 - 10	0	0 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Data diatas menunjukkan bahwa sebahagian besar mahasiswa mengetahui layanan sirkulasi di perpustakaan, dengan tingkat frekuensi melakukan transaksi sirkulasi (peminjaman dan pengembalian) tertinggi (75 %) 3 – 4 kali dalam sebulan. Data ini menunjukkan bahwa tingkat keterpakaian koleksi perpustakaan masih relative baik jika dibandingkan dengan rasio koleksi dan jumlah mahasiswa.

D.3.3. Komunikasi Efektif pada Layanan Sirkulasi

Komunikasi efektif dalam layanan jasa merupakan suatu hal yang mutlak harus ada, begitu juga pada layanan sirkulasi di perpustakaan yang merupakan salah satu bentuk layanan jasa. Hambatan komunikasi harus seminimal mungkin diatasi untuk mencapai terjadinya proses komunikasi efektif sehingga terjadi proses transaksi sirkulasi yang sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berikut gambaran penilaian responden pada terhadap proses komunikasi yang terjadi pada layanan sirkulasi:

Tabel 6 : Kemampuan Komunikasi Petugas Sirkulasi

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Baik	19	95 %
2	Kurang Baik	0	75 %
3	Cukup	1	5 %
4	Tidak Baik	0	0 %
Total		20	100 %

(Sumber: Hasil Kuisioner)

Tabel 7 : Hambatan komunikasi pada saat transaksi

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Pernah	3	15 %
2	Tidak Pernah	17	85 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Tabel 8 : Penyebab Hambatan Komunikasi

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Kesalahan Persepsi	1	5 %
2	Minimnya pengetahuan peraturan	1	5 %
3	Kesalahan Teknis	1	5 %
4	Tidak Ada Hambatan	17	85 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi petugas sirkulasi relative baik yang digambarkan dengan 95 % jawaban responden menyatakan bahwa kemampuan komunikasi petugas layanan sirkulasi "Baik". Dalam proses komunikasi responden menyatakan pernah mengalami hambatan diantaranya kesalahan persepsi antara pemustaka dan petugas sirkulasi, minimnya pengetahuan pemustaka terhadap aturan yang berlaku dan kesalahan teknis yang terjadi karena adanya sedikit masalah terhadap sistem teknologi informasi perpustakaan, namun hambatan itu relative sedikit dengan nilai masing masing hanya 5 %. Sedangkan 85 % responden menyatakan tidak ada hambatan dalam proses komunikasi pada saat melakukan transaksi sirkulasi di perpustakaan.

D.3.4. Pelayanan Prima

Service Excellent atau pelayanan prima adalah standar pelayanan yang diberikan seseorang kepada orang lain yang sesuai atau lebih dari standar pelayanan yang telah ditetapkan. Setiap unit atau usaha yang bergerak pada bidang jasa pelayanan harus benar-benar memperhatikan standar pelayanan tersebut. Saat ini perpustakaan sedang merubah image perpustakaan yang diisi oleh orang-orang kuno dan tidak memiliki kemampuan komunikasi dan keterampilan melayanai dengan baik, oleh Karena itu perpustakaan UMJ dalam hal ini manajemen perpustakaan mencoba merubah *image* tersebut dengan menempatkan staf dengan kemampuan berkomunikasi yang baik dan mempunyai komitmen

untuk menyediakan layanan prima untuk mencapai tujuan perpustakaan sebagai pusat informasi yang benar-benar mendukung tridarma perguruan tinggi.

Tabel 9 : Melakukan proses transaksi sesuai prosedur

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ya	20	100 %
2	Tidak	0	0 %
Total		20	100 %

(Sumber: Hasil Kuisioner)

Tabel 10 : Melakukan tugas dengan tersenyum

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ya	19	95 %
2	Tidak	1	5 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Tabel 11 : Mengucapkan terimakasih pada saat setelah transaksi

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Ya	18	90 %
2	Tidak	2	10 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Tabel 11 : Penilaian Pemustaka pada petugas sirkulasi

No	Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Baik	15	85 %
2	Baik Sekali	0	0 %
3	Cukup Baik	3	15 %
4	Tidak Baik	0	0 %
Total		20	100 %

(Sumber : Hasil Kuisioner)

Pelayanan prima yang dihasilkan dari proses komunikasi yang efektif pada transaksi sirkulasi menjadi suatu indikator kepuasan pemustaka terhadap salah satu layanan yang ada di perpustakaan. kepuasan pemustaka akan menjadi indikator yang utama dalam pemanfaatan layanan perpustakaan.

Hasil survey terhadap 20 orang responden yang penulis rangkum dan tertera diatas dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai pelayanan prima petugas sirkulasi sudah melakukan proses transaksi peminjaman dan pengembalian sesuai prosedur yang ditunjukan dengan 100% jawaban responden menyatakan " iya, petugas sudah melakukan proses transaksi sesuai prosedur", dari indikator pelayanan prima yaitu selalu tersenyum dalam melakukan transaksi, 95 % responden menyatakan " iya, petugas tersenyum pada saat melakukan transaksi dan hanya 1 orang responden atau sebesar 5 % yang menyatakan petugas tidak tersenyum pada saat melakukan transaksi sirkulasi. Untuk pertanyaan apakah petugas selalu mengucapkan terimakasih pada saat transaksi, 90 % responden menyatakan " iya, petugas mengucapkan terimakasih pada saat melakukan transaksi dan hanya 10 % persen yang menyatakan petugas tidak mengucapkan terimakasih pada saat transaksi sirkulasi.

Dari keseluruhan penilaian responden terhadap petugas sirkulasi pertanyaan terakhir merupakan kesimpulan yang mencerminkan apakah petugas sudah menerapkan pelayanan prima pada setiap transaksi yang dilakukan. Dari 20 orang responden, 17 orang atau sebesar 85% menyatakan pelayanan petugas sirkulasi sudah baik, sedangkan 3 orang atau 15% menyatakan kurang baik. Dan tidak ada responden yang menyatakan pelayanan sirkulasi baik sekali atau kurang baik.

E. Penutup

E.1. Kesimpulan

1). Kemampuan komunikasi petugas sirkulasi relative baik yang digambarkan dengan 95 % jawaban responden menyatakan bahwa kemampuan komunikasi petugas layanan sirkulasi "Baik".

2). Pelayanan prima yang dihasilkan dari proses komunikasi yang efektif pada transaksi sirkulasi menjadi suatu indikator kepuasan pemustaka terhadap salah satu layanan yang ada di perpustakaan. kepuasan pemustaka akan menjadi indikator yang utama dalam pemanfaatan layanan perpustakaan.

3). Dari 20 orang responden, 17 orang atau sebesar 85% menyatakan pelayanan petugas sirkulasi sudah baik, sedangkan 3 orang atau 15% menyatakan kurang baik. Dan tidak ada responden yang menyatakan pelayanan sirkulasi baik sekali atau kurang baik.

E.2. Saran

1). Pada saat penelitian ini dilakukan, jumlah pengguna atau mahasiswa unmuh adalah 7000 an dan seiring perkembangan terkini, jumlah mahasiswa telah mencapai 10.000 an mahasiswa. Dengan jumlah sebanyak itu perlu sarana yang baik agar pelayanan terhadap mahasiswa lebih prima.

2) Bagian sirkulasi adalah bagian yang paling sibuk setiap hari oleh karenanya diperlukan tenaga yang handal dalam melayani mahasiswa.

F. Daftar Pustaka

Indonesia. *Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Ditjen Dikti. Depdiknas. 2004.

Bungin, Burhan, 2006, *Sosiologi Komunikasi, Teori, Paradigma dan Diskursus Teknologi Komunikasi di masyarakat*, Jakarta: Prenada Media Group.

Moleong J, Lexy, 1995. *Metodologi Penelitian Kualitas*, Bandung : Remaja Rosdakarya.

Mulyana, Deddy, 2001 *Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar*, Bandung : PT Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin. 2009, *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya

Undang-undang No. 43 Tahun 2007.

Yuniwati Yuventia: *Standarisasi Pepustakaan Perguruan Tinggi*, Bandung. UNDIP. 2011

Liliweri, Alo. 1997, *Komunikasi antar pribadi*, Bandung: Citra Aditya Bakti.

Suprapto, Tommy, 2007, *Teknik Jitu Persuasi dan Negosiasi* :Med Press

Littlejohn, Stephen W. Dan Foss Karen A. 2011. *Teori Komunikasi*. Jakarta: Salemba Humanika.

PERAN KOMUNIKASI EFEKTIF PADA LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER UNTUK MENCAPAI LAYANAN PRIMA

ORIGINALITY REPORT

31%	30%	2%	14%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	syaefulanwar58.blogspot.com Internet Source	7%
2	gofaztrack.com Internet Source	2%
3	media.neliti.com Internet Source	2%
4	eprints.umpo.ac.id Internet Source	2%
5	id.123dok.com Internet Source	2%
6	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	1%
7	ml.scribd.com Internet Source	1%
8	wicaksonogagahdwi.blogspot.com Internet Source	1%

9	repository.usu.ac.id Internet Source	1%
10	catatankomunikasi.blogspot.com Internet Source	1%
11	anzdoc.com Internet Source	1%
12	fisipol.unmuhjember.ac.id Internet Source	1%
13	repositori.uin-alauddin.ac.id Internet Source	1%
14	goayu.blogspot.com Internet Source	1%
15	qcikgubm.blogspot.com Internet Source	1%
16	ditjenpp.kemenkumham.go.id Internet Source	1%
17	Submitted to iGroup Student Paper	1%
18	catatan1.blogspot.com Internet Source	<1%
19	ejournal.bsi.ac.id Internet Source	<1%
20	eprints.unm.ac.id Internet Source	

		<1%
21	Submitted to Swiss German University Student Paper	<1%
22	ejurnal.stkipjb.ac.id Internet Source	<1%
23	kuliahsosial.blogspot.com Internet Source	<1%
24	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1%
25	jurnal.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1%
26	elib.unikom.ac.id Internet Source	<1%
27	mickeystud.blogspot.com Internet Source	<1%
28	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
29	makalahapa.blogspot.com Internet Source	<1%
30	www.docstoc.com Internet Source	<1%
31	www.slideshare.net Internet Source	<1%

32	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	<1%
33	digilib.unmuhjember.ac.id Internet Source	<1%
34	docplayer.info Internet Source	<1%
35	destichua.blogspot.com Internet Source	<1%
36	jurnal.unikom.ac.id Internet Source	<1%
37	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
38	majelisdiktimuhammadiyah.org Internet Source	<1%
39	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1%
40	docobook.com Internet Source	<1%
41	www.balipost.co.id Internet Source	<1%

Exclude quotes On Exclude matches < 5 words

Exclude bibliography On