

PERAN LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MEMBENTUK CITRA PERPUSTAKAAN DAERAH KOTA BANDUNG

Diny Fitriawati

Universitas BSI Bandung

Jl. Sekolah Internasional No. 1-6 Antapani, Bandung

dinyfitriawati@yahoo.co.id

ABSTRACT — *Core of research to know library service role to create users image of Bandung Local Library. Purpose of research to know reference and circulation service role to create users image of Bandung Local Library. Research method used is kuantitatif method. Data obtained from field observation, questioner, interview and library study. From result of research can be concluded that advantages reference and circulation service along source and service which offered by staff had role to created users image of Bandung Local Library.*

Keyword : *Library service, reference service, circulation service, image, library image*

INTISARI—Inti dari penelitian untuk mengetahui peran layanan perpustakaan untuk membuat pengguna citra Bandung Perpustakaan Daerah. Tujuan penelitian untuk mengetahui peran referensi dan layanan sirkulasi untuk membuat pengguna citra Bandung Perpustakaan Daerah. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Data yang diperoleh dari observasi lapangan, kuesioner, wawancara, dan studi pustaka. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keuntungan referensi dan layanan sirkulasi bersama sumber dan layanan yang ditawarkan oleh staf harus berperan untuk pengguna gambar yang dibuat dari Bandung Perpustakaan Daerah.

Kata Kunci: Layanan Perpustakaan, layanan referensi, layanan sirkulasi, gambar, gambar perpustakaan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu sarana pembelajaran yang dapat menjadi sebuah kekuatan untuk mencerdaskan bangsa. Perpustakaan juga bertugas melayani masyarakat pengguna Jasa perpustakaan yakni para peminjam bahan pustaka. Layanan perpustakaan berarti kesibukan, sebab bahan pustaka sewaktu-waktu harus tersedia bagi mereka yang memerlukan. Kegiatan yang paling sibuk di perpustakaan adalah unit pelayanan. Pelayanan pemakai merupakan unit kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna sehingga kunci keberhasilan suatu perpustakaan dapat diukur dari keberhasilan dalam meningkatkan jumlah pengunjung perpustakaan. Kemajuan suatu bangsa jelas berkaitan erat dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan

teknologi, yang tidak mungkin terpisah dari peranan perpustakaan yang lengkap koleksinya dengan pelayanan yang profesional, cepat dan efisien. Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Melalui metode penyebaran informasi (pelayanan) yang dilakukan oleh perpustakaan diharapkan kebebasan dan akses masyarakat akan informasi menjadi lebih terbuka sehingga pengetahuan masyarakat pada umumnya juga meningkat sejalan dengan peningkatan kehidupannya.

Tujuan layanan perpustakaan itu sendiri yaitu menyediakan layanan kepada pembaca agar bahan pustaka yang terkumpul yang telah diolah sedemikian rupa sesuai dengan aturan yang berlaku dapat sampai ketangan pembaca secara cepat dan tepat.

Agar tujuan dapat tercapai maka yang perlu diperhatikan syarat-syarat layanan meliputi :

1. Pencatatan kegiatan itu dapat dilakukan secara teratur;
2. Prosedur yang dianut sederhana, mudah diikuti dan tidak banyak menimbulkan masalah;
3. Pekerjaan dapat dilakukan dengan cepat dan mudah;
4. Kemanan koleksi dapat dijaga dengan baik.

Perpustakaan daerah sebenarnya tidak berbeda dengan arti dan fungsi perpustakaan itu sendiri. Tetapi arti perpustakaan daerah biasanya menunjukkan letak dan penanggungjawab perpustakaan ada pada pemerintahan daerah, misalkan perpustakaan daerah kota A atau perpustakaan daerah kabupaten B.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang beragam, Perpustakaan Daerah Kota Bandung selalu berusaha menyediakan berbagai jasa layanan, fasilitas serta koleksi. Layanan tersebut diantaranya meliputi : layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan audio visual, layanan konsultasi perpustakaan, layanan bimbingan pemakai, layanan story telling, layanan bimbingan atau pembinaan perpustakaan dan kearsipan, dan layanan ekstensi.

Perpustakaan Daerah Kota Bandung memiliki jasa layanan sirkulasi diantaranya : peminjaman bahan pustaka, pengembalian bahan pustaka, pendaftaran anggota, dan perpanjangan anggota.

Layanan referensi yang ada di Perpustakaan Daerah Kota Bandung menyediakan koleksi-koleksi referensi guna membantu pengguna dalam mencari

informasi diantaranya kliping, kamus, encyclopedia, karya ilmiah/skripsi, Undang-Undang, selayang pandang, buku langka, Bandung dalam angka, buku tuna netra, CD perda/PP, Cd belajar bahasa Inggris anak.

Tujuan diselenggarakan kepastakawanan adalah sebagai : penyimpanan, artinya perpustakaan bertugas menyimpan buku yang diterimanya; Penelitian, artinya perpustakaan bertugas menyediakan buku untuk keperluan penelitian; Informasi, artinya perpustakaan menyediakan informasi yang diperlukan pemakai perpustakaan; Pendidikan, artinya perpustakaan merupakan tempat belajar seumur hidup, terutama bagi yang meninggalkan bangku sekolah. (Basuki, 1991)

Perpustakaan mempunyai peranan penting sebagai jembatan menuju penguasaan ilmu pengetahuan yang sekaligus menjadi tempat rekreasi yang menyenangkan, menyegarkan, dan mengasyikkan. Oleh karena itu citra perpustakaan perlu dibangun agar dapat berkembang dengan baik pada era globalisasi ini. Dengan membangun citra perpustakaan yang positif, keberadaan perpustakaan akan membawa dan mengembangkan citra institusinya, baik di dalam maupun di luar lembaga induknya. Dalam mengembangkan citra, perpustakaan berusaha meningkatkan layanannya yang sesuai dengan sistem manajemen mutu (Quality Management System).

Dengan demikian menurut Jefkins citra adalah :

“We shall refer to different kind of image, but image in the broadest sense is the impression people have as a result of their knowledge and experience” (Secara umum citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang sesuatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya) (Jefkins, 1992)

Citra perpustakaan dapat dikatakan sebagai suatu pandangan yang diberikan masyarakat tentang sebuah institusi perpustakaan. Citra positif perpustakaan dapat diciptakan dengan memberi kesan positif kepada masyarakat dengan cara pelayanan keprofesionalan kerja seorang pustakawan dalam melayani pemustaka. Karena dengan sikap profesional segala sesuatu akan menghasilkan keluaran yang membanggakan. Perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi haruslah menerapkan profesionalisme informasi (PI) yang menurut Special Library Association (SLA) bahwa PI adalah orang yang menggunakan informasi dalam melaksanakan tugasnya mencapai tujuan organisasi tempatnya bekerja (Sudarsono, Blasius, 2007). Berbagai jenis layanan yang ada di Perpustakaan Daerah Kota Bandung, layanan referensi dan layanan sirkulasi merupakan layanan perpustakaan yang paling sering digunakan oleh masyarakat pengguna. Jika layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna, maka pengguna akan merasa puas. Dan sebaliknya bila kebutuhan tersebut tidak terpenuhi, maka pengguna akan merasa tidak puas. Karena layanan yang digunakan akan terasa manfaatnya apabila pengguna merasa kebutuhan informasinya dapat terpenuhi. Penciptaan citra idela perpustakaan dalam masyarakat. Pada dimensi waktu citra bukan suatu status

yang tetap, namun dapat turun naik sepanjang perjalanan waktu atas dasar reputasi yang direspon oleh publik. Sebab dalam proses yang dinamik beribu peristiwa dapat terjadi. Citra yang baik akan membentuk opini dan reputasi yang baik, demikian pula sebaliknya. Bila hal tersebut dipelihara secara terpadu dan terencana, terutama melalui perilaku yang akrab lingkungan maka kehadiran suatu lembaga dalam menjalankan operasionalnya akan direspon positif oleh seluruh stakeholders secara berkesinambungan (Baik, Ridwan Nyak, 2005). Maka dapat dikategorikan layanan tersebut mampu memuaskan penggunanya. Sehingga ia akan datang kembali dan memberitahukan kepada orang lain, maka secara otomatis perpustakaan tersebut memiliki citra yang positif di mata pengguna.

Permasalahan tersebut di rumuskan dalam pertanyaan sebagai berikut: Bagaimana Peran Layanan Perpustakaan Dalam Membentuk Citra Perpustakaan Daerah Kota Bandung. Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengkaji peran layanan Perpustakaan Daerah dalam membentuk citra Perpustakaan Daerah Kota Bandung. Sementara tujuan khusus, untuk mengetahui peran layanan referensi dalam membentuk citra perpustakaan daerah kota Bandung, untuk mengetahui peran layanan sirkulasi dalam membentuk citra perpustakaan daerah kota Bandung.

Penelitian yang diharapkan dapat memberikan kegunaan baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan dalam membentuk citra perpustakaan daerah kota Bandung. Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi perpustakaan daerah kota Bandung tentang pentingnya kualitas layanan dalam membentuk citra yang positif di mata pengguna perpustakaan.

BAHAN DAN METODE

Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kuantitatif, menurut Robert Donmoyer (dalam Given, 2008) adalah pendekatan-pendekatan terhadap kajian empiris untuk mengumpulkan, menganalisa, dan menampilkan data dalam bentuk numeric daripada naratif. Metode kuantitatif sering dipandang sebagai anti thesis atau lawan dari penelitian kualitatif, walau sebenarnya perbedaan kualitatif-kuantitatif tersebut agak menyesatkan. Penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau objek tertentu. Riset ini untuk menggambarkan realitas yang sedang terjadi tanpa menjelaskan hubungan antarvariabel.

Penelitian ini, bertujuan membuat deskripsi secara sistematis fakta-fakta dan karakteristik suatu populasi secara faktual dan akurat dengan cara mengumpulkan data, analisa, dan interpretasi mengenai

keberadaan Layanan Perpustakaan Daerah Kota Bandung.

Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan kegiatan, sikap, pandangan, serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh dari suatu fenomena.

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung Perpustakaan Daerah Kota Bandung yang telah menggunakan jasa layanan referensi dan sirkulasi. Menurut informasi data statistik terakhir selama 1 bulan (bulan Agustus, jumlah pengunjung paling banyak di tahun 2015.) berjumlah kurang lebih adalah 200 orang. Ukuran populasi penelitian ini sebanyak 200 orang.

Pengambilan sampel menggunakan teknik sampling (*accidental sampling*) atau sampel kebetulan, yaitu dengan cara mengambil sampel siapa saja pengguna perpustakaan Daerah Kota Bandung yang kebetulan berhasil ditemui dilokasi penelitian. Jumlah sampel sebanyak 67 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara : observasi, angket, wawancara dan studi pustaka.

Teknik analisis yang digunakan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah teknik analisis data secara deskriptif, yaitu dengan cara menganalisis data dari hasil penelitian yang diperoleh melalui angket. Data-data yang diperoleh melalui wawancara dan studi pustaka digunakan sebagai data penunjang guna memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari angket tersebut.

Teknik analisis deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis fakta karakteristik populasi tertentu secara faktual dan cermat. Data-data yang diperoleh melalui wawancara, observasi digunakan sebagai penunjang guna memperkuat dan memperdalam hasil yang diperoleh dari hasil kuesioner.

Analisis ini dilakukan untuk memberikan gambaran-gambaran mengenai latar belakang responden dan memaparkan data-data perhitungan statistik responden berdasarkan perhitungan statistik yang telah dikelompokkan dan ditabulasikan.

Penelitian terdahulu yang digunakan sebagai salah satu acuan dalam melakukan penelitian. hal ini ditujukan agar dapat memperkaya teori dalam mengkaji penelitian. berikut merupakan beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini :

1. Pada penelitian yang di lakukan RitaPurnama Sari melalui jurnalnya yang berjudul “ Peran Pengelola Perpustakaan dalam memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Universitas Ida Banjumi Wahab Palembang” hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa peran pengelola perpustakaan dalam memberikan pelayanan bimbingan pemakai belum maksimal dilakukan, dilihat dari kegiatan layanan bimbingan pemakai melalui OBSIBA yang bertujuan mengenalkan sumber daya perpustakaan (sarana dan prasarana, koleksi cetak dan

non cetak dan sistem otomasi kepada mahasiswa setiap tahun ajaran baru beserta cara menelusur informasi dengan cepat dan tepat.

2. Melalui penelitian yang dilakukan oleh Ane Dwi Septina melalui jurnalnya yang berjudul Keaktifan Pustakawan dalam Pemasarakatan PERPUSDOKINFO Guna Meningkatkan Perkembangan dan Citra Positif Perpustakaan” hasil dari penelitian ini menunjukkan sumber daya manusi yang mumpuni di bidang perpustadokinfo dan atau yang sudah berpengalaman, terutama yang harus memiliki semangat untuk mengembangkan perpustakaan ke arah yang lebih baik, sehingga perpustakaan tersebut dapat diakses dan dapat memberikan pelayanan prima. Para pustakawan yang inovatif dan informatif dalam mengemas dan menyampaikan informasi kepada pengguna perpustakaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data penelitian tersusun dari 2 variabel utama, yaitu layanan referensi yang terbagi menjadi dua sub variabel yaitu bidang layanan referensi dan layanan sirkulasi serta variabel citra perpustakaan. Variabel ini kemudian menurunkan beberapa sub variabel, indikator dan alat ukur sebagai berikut: Hal yang berhubungan dengan bidang layanan informasi, meliputi :

1. Layanan referensi dan layanan sirkulasi, dengan alat ukur : kemudahan, kecepatan dan ketepatan
Hal yang berhubungan dengan citra perpustakaan, meliputi :
 - a. Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan
 - b. Kepercayaan pemustaka terhadap layanan perpustakaan

Tabel 1. Analisis Kemudahan Bantuan Staf layanan Referensi dalam Pencarian Informasi

No	Kemudahan bantuan staf layanan referensi	f	%
1	Ya	60	89,55
2	Tidak	1	1,49
3	Tidak Tahu	6	8,96
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 1 menunjukkan 60 orang responden atau 89,55% responden menyatakan bahwa bantuan yang diberikan staf layanan referensi dapat memberikan kemudahan dalam pencarian informasi, sedangkan 1 orang atau 1,49% responden menyatakan bahwa bantuan yang diberikan staf layanan referensi tidak memberikan kemudahan dalam pencarian informasi. Dan sisanya yaitu 6 orang atau 8,96% responden menyatakan tidak tahu.

Sebagian besar responden yaitu 60 orang atau 89,55% menyatakan bantuan yang diberikan staf layanan referensi dapat memberikan kemudahan dalam pencarian informasi. Sudah menjadi kewajiban bagi staf untuk memberikan kemudahan melalui bantuan yang diberikan sehingga pemustaka tidak kesulitan dalam menggunakan layanan referensi.

Tabel 2. Analisis Kecepatan bantuan Staf Layanan Referensi Dalam Menemukan Informasi

No	Kecepatan bantuan staf layanan referensi dalam menemukan informasi	f	%
1	Ya	57	85,07
2	Tidak	3	4,48
3	Tidak Tahu	7	10,45
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Table 2 menunjukkan 57 orang atau 85,07% responden menyatakan bahwa bantuan yang diberikan oleh staf layanan referensi dapat membantu menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, sedangkan 3 orang atau 4,48% responden menyatakan bahwa bantuan yang diberikan oleh staf layanan referensi tidak dapat membantu menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat, sedangkan sisanya yaitu 7 orang atau 10,45% responden tidak tahu. Terdapat 85,07% responden yang menyatakan bahwa bantuan yang diberikan staf layanan referensi dapat menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat.

Tabel 3. Analisis Layanan Staf Perpustakaan dalam Penguasaan Masalah Informasi Pemustaka

No	Layanan staf dalam penguasaan masalah informasi	f	%
1	Ya	35	52,24
2	Tidak	7	10,45
3	Tidak Tahu	25	37,31
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 3, menunjukkan 35 orang atau 52,24% responden menyatakan bahwa staf perpustakaan menguasai permasalahan informasi yang dihadapi pemustaka. Sedangkan 7 orang atau 10,45% responden menyatakan bahwa staf perpustakaan tidak menguasai permasalahan informasi yang dihadapi pemustaka, sedangkan sisanya yaitu 25 orang atau 37,31% responden tidak tahu.

Sebanyak 52,24% responden menyatakan bahwa staf perpustakaan menguasai permasalahan informasi yang dihadapi pemustaka.

Tabel 4. Analisis Kesesuaian Layanan Referensi Dengan Kebutuhan Informasi

No	Kesesuaian antara layanan referensi dengan kebutuhan informasi	f	%
1	Ya	36	53,73
2	Tidak	27	40,30
3	Tidak Tahu	4	5,97
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 4 menunjukkan bahwa ada 36 orang atau 53,73% responden menyatakan layanan referensi yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Kota Bandung sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Sedangkan ada 27 orang atau 40,30% responden menyatakan layanan referensi yang disediakan oleh perpustakaan Daerah Kota Bandung tidak sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Dan 4 orang atau 5,97% responden tidak tahu.

Terdapat 53,73% responden menyatakan layanan referensi yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Kota Bandung sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Karena layanan yang disediakan oleh bidang referensi bukan hanya koleksi yang beragam juga fasilitas lain sehingga pemustaka mendapatkan informasi sesuai kebutuhannya dengan mudah dan cepat.

Tabel 5. Analisis Kemudahan Bantuan Staf Layanan Sirkulasi Dalam Pencarian Informasi

No	Kemudahan Bantuan Staf Layanan Sirkulasi dalam Pencarian Informasi	f	%
1	Ya	60	89,55
2	Tidak	3	4,48
3	Tidak Tahu	4	5,97
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan 60 orang atau 89,55% responden menyatakan bantuan yang diberikan oleh staf layanan sirkulasi dapat memberikan kemudahan dalam pencarian informasi. Sedangkan 3 orang atau 4,48% responden menyatakan bantuan yang diberikan oleh staf layanan sirkulasi tidak memberikan kemudahan dalam pencarian informasi. Dan 4 orang atau 5,97% responden tidak tahu.

Sebagian besar responden yaitu 89,55% responden menyatakan bantuan yang diberikan oleh staf layanan sirkulasi dapat memberikan kemudahan dalam pencarian informasi.

Tabel 6. Analisis Kemudahan Staf Layanan Dalam Memberikan Saran Apabila Informasi Tidak Ada atau Tidak Sesuai

No	Kemudahan Staf dalam Memberikan Saran apabila informasi tidak ada/tidak sesuai	f	%
1	Ya	32	47,76
2	Tidak	15	22,39
3	Tidak Tahu	20	29,85
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 6, menunjukkan 32 orang atau 47,76% responden menyatakan apabila informasi yang dicari tidak sesuai atau tidak ada dengan informasi, staf perpustakaan selalu menyarankan untuk mencari di tempat lain. 15 orang atau 22,39% responden menyatakan apabila informasi yang dicari tidak ada/tidak sesuai dengan kebutuhan informasi, staf perpustakaan tidak menyarankan untuk mencari di tempat lain. 20 orang atau 29,85% responden tidak tahu.

Terdapat 47,76% responden menyatakan apabila informasi yang dicari di Perpustakaan Daerah Kota Bandung tidak ada/tidak sesuai dengan kebutuhan informasi, staf perpustakaan menyarankan untuk mencari di tempat lain. Hal tersebut karena staf perpustakaan menguasai masalah yang dihadapi pemustaka, sehingga staf menyarankan mencari ditempat lain karena informasi yang dicari tidak ada di Perpustakaan Daerah Kota Bandung. Sedangkan 20 orang menyatakan tidak tahu karena ia jarang meminta bantuan staf layanan sirkulasi.

Tabel 7. Analisis Kecepatan Bantuan Staf Layanan Sirkulasi Dalam Pemenuhan Kebutuhan Informasi

No	Kecepatan Bantuan Staf Layanan	f	%
1	Ya	55	82,09
2	Tidak	4	5,97
3	Tidak Tahu	8	11,94
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 7 menunjukkan 55 orang atau 82,09% responden menyatakan bantuan yang diberikan oleh staf layanan sirkulasi dapat membantu menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat. 4 orang atau 5,97% responden menyatakan bantuan yang diberikan oleh staf layanan sirkulasi tidak membantu menemukan informasi yang dibutuhkan dengan cepat. 8 orang atau 11,94% responden menyatakan tidak tahu. Kecepatan bantuan yang diberikan staf layanan sirkulasi dengan menunjukkan keberadaan atau letak koleksi tersebut berdasarkan hasil wawancara diketahui rata-rata 5 sampai 10 menit.

Tabel 8. Analisis Staf Layanan Sirkulasi Yang Menguasai Permasalahan Kebutuhan Informasi

No	Staf Layanan Sirkulasi Menguasai Permasalahan Kebutuhan Informasi	f	%
1	Ya	33	49,25
2	Tidak	10	14,93
3	Tidak Tahu	24	35,82
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 8, menunjukkan 33 orang atau 49,25% responden menyatakan staf perpustakaan yang memberikan layanan sirkulasi menguasai permasalahan yang dihadapi. Dan 10 orang atau 14,93% responden menyatakan staf perpustakaan yang memberikan layanan sirkulasi tidak menguasai permasalahan yang dihadapi. 24 orang atau 35,82% responden menyatakan tidak tahu.

Terdapat 33 orang atau 49,25% responden yang menyatakan staf perpustakaan yang memberikan layanan sirkulasi menguasai permasalahan yang dihadapi, hal tersebut karena pemustaka selalu meminta bantuan staf layanan sirkulasi untuk membantu permasalahan informasi.

Tabel 9. Kepercayaan Menggunakan Kembali Layanan Yang Disediakan Perpustakaan

No	Penggunaan kembali layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung	f	%
1	Ya	62	92,54
2	Tidak	2	2,99
3	Tidak Tahu	3	4,48
Jumlah		67	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 9 menunjukkan 62 orang atau 92,54% responden menyatakan akan menggunakan kembali layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung. 2 orang atau 2,99% responden menyatakan tidak menggunakan kembali layannya yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung. Dan 3 orang atau 4,48% responden menyatakan tidak tahu. Sebagian responden menyatakan akan menggunakan kembali layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung, karena kepuasan pemustaka sudah terpenuhi.

Tabel 10. Analisis Alasan Kepercayaan Pemustaka Terhadap Layanan Informasi Perpustakaan Daerah Kota Bandung

No	Alasan Kepercayaan Pemustaka Terhadap Layanan	f	%
1	Koleksi yang dimiliki lengkap	7	10,45
2	Koleksi yang dimiliki beragam	32	47,76
3	Staf perpustakaan (pustakawan) ramah	9	13,43
4	Fasilitas yang dimiliki cukup memadai	26	38,81
5	Kondisi ruangan cukup nyaman	25	37,31
	Jumlah	99	100

Sumber : Hasil Pengolahan Kuesioner (2015)

Berdasarkan Tabel 10 menunjukkan jumlah responden menjadi 99 orang, hal tersebut karena terdapat beberapa responden yang menjawab lebih dari satu jawaban. 7 orang atau 10,45% responden menyatakan alasan kembali menggunakan layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung karena koleksi yang dimiliki lengkap. 32 orang atau 47,76% responden menyatakan alasan kembali menggunakan layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung karena koleksi yang dimiliki beragam. 9 orang atau 13,43% responden menyatakan alasan kembali menggunakan layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung karena staf perpustakaan (pustakawan) ramah. 26 orang atau 38,81% responden menyatakan alasan kembali menggunakan layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung karena fasilitas yang dimiliki cukup memadai. 25 orang atau 37,31% responden menyatakan alasan kembali menggunakan layanan yang disediakan Perpustakaan Daerah Kota Bandung karena kondisi ruangan cukup nyaman.

32 orang atau 47,76% responden menyatakan alasan kembali menggunakan layanan yang disediakan oleh Perpustakaan Daerah Kota Bandung, karena koleksi yang dimiliki beragam. Menurut responden beragam karena ada penambahan buku-buku baru, sehingga makin menambah jenis koleksi.

KESIMPULAN

Hasil pengumpulan data yang kemudian dianalisis secara deskriptif maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan layanan referensi melalui koleksi serta layanan yang diberikan oleh staf memiliki peranan dalam membentuk citra Perpustakaan Daerah Kota Bandung. Pemanfaatan melalui koleksi referensi yang beragam yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta melalui bantuan staf referensi yang memudahkan pemustaka menemukan informasi dengan waktu tidak lama memberikan kepuasan serta kepercayaan pemustaka.

2. Pemanfaatan layanan sirkulasi melalui koleksi serta layanan yang diberikan oleh staf memiliki peranan dalam membentuk citra Perpustakaan Daerah Kota Bandung. Pemanfaatan melalui koleksi sirkulasi yang beragam yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka serta melalui bantuan staf sirkulasi yang memudahkan pemustaka menemukan informasi dengan waktu tidak lama memberikan kepuasan serta kepercayaan pemustaka.

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan Kehadirat ALLAH S.W.T, Rabb segala alam yang Maha Mengetahui dan Maha Penyayang, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini atas rahmat dan Ridho-Nya.

Terwujudnya artikel ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Muhammad Anwar, S.pd, M.Si selaku Kepala Perpustakaan Daerah Kota Bandung yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Perpustakaan Daerah Kota Bandung.
2. Ibu Rianti, Ibu Mulyati Mufti, Bapak Dadang Bastaman, Drs., Bapak Sutandi, serta seluruh staf Perpustakaan Daerah Kota Bandung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih telah membantu penulis selama melakukan penelitian.

REFERENSI

- Baik, Ridwan Nyak (2005). Pengelolaan Lingkungan Sebagai Upaya Peningkatan Citra & Reputasi Perusahaan. Makalah Pada Forum K3LL Pertamina EP Semarang, 5-7 Desember 2005.
- Basuki, Sulisty. (1991). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta : Gramedia
- Given, Lisa M. (2008). The Sage encyclopedia of qualitative research methods. Thousand Oaks: Saigo
- Jefkins, Frank. (1992). *Public Relations*. Jakarta : Erlangga.
- Sari, Rita Prnama. (2013). Peran Pengelola Perpustakaan Dalam Memberikan Pelayanan Bimbingan Pemakai di Universitas Ida Banjumi Wahab Palembang. Vol 5, no 2
- Septina, Ane Dwi. (2011). Keaktifan Pustakawan dalam Pemasarakatan Perpusdokino Guna Meningkatkan Perkembangan dan Citra Positif Perpustakaan. Jurnal Pustakawan Indonesia Vol 11, no.1.
- Sudarsono, Blasius (2008). Pendidikan Profesional Pustakawan dan Kebutuhan Perpustakaan Kita dalam Perpustakaan dalam Dinamika Pendidikan dan Kemasyarakatan. Semarang: Penerbit Universitas Katolik Soegiyopranoto.