

**OPTIMALISASI PELAYANAN PENGEMBALIAN
BUKU DAN PENATAAN BUKU PADA
PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI MANADO**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Untuk memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan Pada Program
Studi DIII Administrasi Bisnis*

Oleh :

CLAUDYA KIRANA PUTRI BALANTUKANG

NIM : 22 051 035



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI BISNIS**

2025

Claudya Kirana Putri Balantukang, 2025 **“Optimalisasi Pelayanan Pengembalian Buku dan Penataan Buku pada Perpustakaan Politeknik Negeri Manado”**.
Dibawah bimbingan Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA dan Silvy Truly Sambuaga, SE.,MSi

ABSTRAK

Perpustakaan merupakan pusat layanan informasi yang memiliki peranan penting dalam mendukung kegiatan akademik di lingkungan perguruan tinggi. Untuk mencapai pelayanan yang optimal, pengelolaan proses pengembalian dan penataan buku perlu dilakukan secara efisien dan sistematis. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dan mengoptimalkan pelayanan dalam proses pengembalian serta penataan buku di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado. Data dikumpulkan melalui observasi langsung dan wawancara dengan pustakawan. Hasilnya menunjukkan masih terdapat beberapa kendala, seperti lambatnya penataan buku yang telah dikembalikan, penumpukan buku di ruang baca, serta kurangnya pemahaman mahasiswa terhadap alur pengembalian buku. Untuk mengatasi kendala tersebut, pihak perpustakaan menerapkan berbagai strategi optimalisasi seperti penyusunan ulang SOP, pembagian tugas yang lebih efisien, penggunaan label visual pada rak, serta peningkatan kedisiplinan staf. Upaya-upaya tersebut terbukti mampu meningkatkan keteraturan, mempercepat akses terhadap koleksi, dan menciptakan suasana layanan yang lebih profesional. Dengan optimalisasi yang berkelanjutan, Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dapat terus memberikan pelayanan prima bagi seluruh sivitas akademika.

Kata kunci : Pelayanan Perpustakaan, Pengembalian Buku, Penataan Buku, Optimalisasi Layanan

Claudya Kirana Putri Balantukang, 2025 “**Optimizing Book Return Services and Book Arrangement at the Manado State Polytechnic Library**”. Under the guidance of Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA and Silvy Truly Sambuaga, SE., MSi

ABSTRACT

The library plays a significant role as an information service center in supporting academic activities in higher education institutions. To achieve optimal service, the management of book returns and shelving processes must be carried out efficiently and systematically. This study aims to evaluate and optimize the service quality in the book return and arrangement processes at the Library of Manado State Polytechnic. Data were collected through direct observation and interviews with librarians. The findings reveal several issues, such as delays in reshelving returned books, book piles in the reading area, and students' lack of understanding of the return procedures. To address these issues, the library has implemented several optimization strategies, including revised standard operating procedures (SOPs), more effective task delegation, visual labeling on shelves, and improved staff discipline. These efforts have contributed to better organization, faster access to collections, and a more professional service environment. Through continuous optimization, the Manado State Polytechnic Library is expected to consistently provide excellent services to its academic community.

Keywords: Library Service, Book Return, Book Arrangement, Service Optimization

MOTTO

**“Dia memberi kekuatan kepada yang lelah dan menambah semangat kepada yang tiada berdaya baru”
(Yesaya 40:29)**

**"Allah turut bekerja dalam segala sesuatu untuk mendatangkan kebaikan."
(Roma 8:28)**

**"Semua akan indah pada waktunya."
(Pengkhotbah 3:11)**

**"Kamu harus melewati kegagalan untuk menuju kesuksesan."
Mickey Rooney**

**Tak ada yang bisa mengetahui masa depan, yang bisa Anda lakukan hanya menciptakan masa depan."
Jack Ma**

Kupersembahkan karya ini untuk :

Tuhan Yesus Kristus yang berkenan dengan segala Kebesaran-Nya membuka pintu kemudahan bagi anak-Nya yang lemah.

Ayah, Bunda dan Adik tercinta serta oma dan opa, segala motivasi dan doa utuk keberhasilan saya (Restu kalian adalah jalanku)

LEMBAR PERSETUJUAN

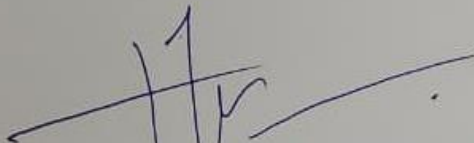
Tugas Akhir Oleh CLAUDYA KIRANA PUTRI BALANTUKANG

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, 28 Juli 2025

Disetujui

Dosen Pembimbing 1



Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
NIP. 198505032019031010

Dosen Pembimbing 2



Silvy Truly Sambuaga, SE., M.Si
NIP. 196109271988112001

Ketua Panitia,



Juliet Pauladel Truly Makinggung, SE., M.Si
NIP. 197307222002122001

LEMBAR PENGESAHAN

OPTIMALISASI PELAYANAN PENGEMBALIAN BUKU DAN
PENATAAN BUKU PADA PERPUSTAKAAN POLITEKNIK NEGERI
MANADO

Oleh

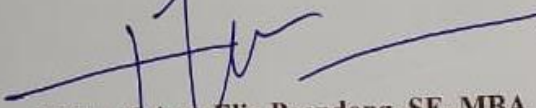
CLAUDYA KIRANA PUTRI BALANTUKANG

NIM : 22 051 035

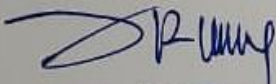
Telah dipertimbangkan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan sebagai salah satu
persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.Ab)

Pada tanggal 28 Juli 2025

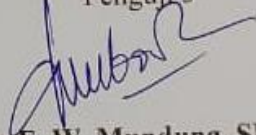
Ketua Penguji 1


Melky Krisna Elia Paendong, SE., MBA
NIP. 198505032019031010

Penguji 2


Dr. Jeaneta J. Rumerung, SE., M.Si
NIP. 196701311992032002

Penguji 3


Dedy E. W. Mundung, SE., M.Si
NIP. 197304042002121001

Mengetahui

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis


Diana Rowenia S. Maramis, SE., M.Si
NIP. 1972091520021221002



**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN TUGAS AKHIR**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Claudya Kirana Putri Balantukang
NIM : 22051035
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis
Judul Tugas Akhir : Optimalisasi Pelayanan Pengembalian Buku dan Penataan Buku Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Tugas Akhir ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, Agustus 2025

Yang membuat pernyataan,



Claudya Kirana Putri Balantukang
NIM. 22051035

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Claudya Kirana Putri Balantukang
NIM : 22 051 035
Tempat /Tanggal Lahir : Tagulandang, 30 Maret 2025
Agama : Kristen Protestan
Alamat Tempat Tinggal : Buha Lingkungan 1
Riwayat Pendidikan : SD GMIST Efrata Haasi
SMP Negeri 3 Tagulandang
SMK Negeri 1 Tagulandang Selatan
Nama Ayah : Fendi N. Balantukang
Nama Ibu : Christiani N. Barakati
Alamat Orang Tua : Ayah – Manokwari
Ibu - Tagulandang
Daerah Asal : Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir : Optimalisasi Pelayanan Pengembalian Buku dan
Penataan Buku pada Perputakaan Politeknik
Negeri Manado
Dosen Pembimbing : 1. Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA
2. Silvy Truly Sambuaga, SE.,M.Si
Dosen Penguji : 1. Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA
2. Dr. Jeaneta Rumerung, SE.,M.Si
3. Diky E. W. Mundung, SE., M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian : 28 Juli 2025

Manado, 28 Juli 2025

Claudya Kirana Putri Balantukang
NIM. 22 051 035

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas kasih karunia, penyertaan, dan pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir yang berjudul “Optimalisasi Pelayanan Pengembalian dan Penataan Buku di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado”. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Diploma Tiga (DIII) Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Manado.

Tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik berkat bantuan, bimbingan, serta doa dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ucapan syukur, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Selvie R. Kalele, SE., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan dan Umum
4. Rudolf Estephanus Golioth Mait, ST., MT, selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan dan Alumni
5. Juliet P. T. Makinggung, SE., M.Si, selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan dan Kerja Sama sekaligus Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi
6. Diana Rowenia S. Maramis, selaku ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado

7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM, selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Politeknik Negeri Manado
8. Willem G. Pomantow, SE.,MSi, selaku Ketua Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
9. Melky Krisna Elia Paendong, SE.,MBA, selaku Dosen pembimbing satu Tugas Akhir
10. Silvy Truly Sambuaga, SE.,MSi, selaku Dosen pembimbing dua Tugas Akhir
11. Dr, Jeaneta Josefin Rumerung, SE.,M.Si, selaku Dosen penguji dua Tugas Akhir
12. Deky Eko Wibowo Mundung, SE.,M.Si, selaku Dosen penguji tiga Tugas Akhir
13. Dr, Jufrina Mandulangi, SE.,M.Si, selaku Dosen wali
14. Vekky Supit, SE.,M.Si, selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi
15. Pustakawan Perpustakaan Politeknik Negeri Manado yang telah membantu penulis dalam memperoleh data Tugas Akhir
16. Panitia pembimbingan TA/Skripsi, Dosen-dosen, dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Manado
17. Orang tua dan adik, oma dan opa yang membantu dalam doa dan materi
18. Kevin P. Barakati, yang telah membiayai pendidikan penulis dari semester satu sampai selesai
19. Seseorang yang penulis temui pada hari ketiga PK2MB yang akhirnya bisa selalu menemani penulis baik susah maupun senang dan bisa Bersama-sama dalam menyelesaikan pendidikan ini

20. Seorang makhluk ciptaan Tuhan yang berinisial X yang sudah hadir dalam kehidupan penulis

21. Teman-teman sekelas yang bisa Bersama-sama sampai pada tahap ini

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Kiranya karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi referensi yang berguna untuk penelitian serupa.

Manado, 28 Juli 2025
Penulis

Claudia Kirana Putri Balantukang

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	Error! Bookmark not defined.
BIOGRAFI	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah	5
1.4 Tujuan dan Manfaat	5
1.4.1 Tujuan.....	5
1.4.2 Manfaat.....	5
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.1.1 Konsep Perpustakaan	7
2.1.2 Konsep Optimalisasi	11
2.1.3 Konsep Buku	13
2.1.4 Pengertian Sistem Klasifikasi DDC (<i>Dewey Decimal Classification</i>).....	17
2.1.5 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	18
2.2 Hasil Penelitian Relevan	19
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	23
3.1 Gambaran Umum Instansi	23
3.1.1 Sejarah Singkat Instansi	23

3.1.2	Visi dan Misi Instansi.....	25
3.1.3	Sumber Daya Instansi.....	25
3.1.4	Struktur Organisasi.....	28
3.2	Gambaran Permasalahan.....	29
3.3	Pembahasan.....	32
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		41
4.1	Kesimpulan	41
4.2	Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA		43
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
2.1	Hasil Penelitian Relevan	19
3.1	Staf Perpustakaan Politeknik Negeri Manado	26
3.2	Peralatan dan Perlengkapan	26
3.3	Jumlah Koleksi Cetak Perpustakaan s/d Juli 2025	28
3.4	Data Wawancara	35

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Teks	Halaman
3.1	Struktur Organisasi	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1.1	Data Observasi	46
1.2	Kegiatan Pengambilan Data Wawancara	47
1.3	Sistem DDC (<i>Dewey Decimal Classification</i>)	47

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perpustakaan memegang peranan penting sebagai wadah yang mendukung kemajuan Pendidikan, riset, dan pertukaran informasi dengan menata buku, jurnal, dan berbagai sumber lainnya. Sebagaimana dinyatakan oleh Perpustakaan Nasional RI (2020), perpustakaan adalah sebuah lembaga yang professional dalam mengelolah Kumpulan tulisan, terbitan, atau rekaman memakai system standar untuk memenuhi kebutuhan pengguna akan pendidikan, riset, pelestarian, informasi, juga rekreasi.

Perpustakaan memiliki peran dalam mendukung kelancaran kegiatan belajar, pengajaran, dan penelitian, khususnya di universitas. Layanan peminjaman adalah salah satu yang terpenting, menghubungkan pengguna dengan koleksi perpustakaan yang mempermudah akses informasi. Layanan referensi juga membantu dalam pencarian sumber-sumber ilmiah, misalnya tesis magister, dan disertasi doctor. Aktifitas mengelolah bahan pustaka, termasuk mengklasifikasi dan membuat katalog berdasarkan system *Dewey Decimal Classification* (DDC).

Pelayanan perpustakaan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan koleksi, melainkan juga oleh efisiensi alur layanan, khususnya dalam proses peminjaman, pengembalian, dan penataan kembali buku ke rak. Alur sirkulasi yang tidak berjalan dengan baik dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti keterlambatan akses informasi, kekacauan dalam penataan koleksi, hingga penurunan

kepuasan pengguna. Buku yang tidak segera dikembalikan ke tempatnya atau penataan yang tidak sesuai klasifikasi akan menyulitkan pengguna dalam pencarian informasi dan menghambat kegiatan belajar mengajar.

Dalam konteks institusi, Perpustakaan Politeknik Negeri Manado memiliki peran strategis dalam menunjang proses akademik di lingkungan kampus. Perpustakaan ini menjadi tempat rujukan utama bagi mahasiswa dalam memenuhi kebutuhan referensi dan menyelesaikan tugas-tugas akademik. Namun, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, terdapat sejumlah permasalahan yang masih menghambat efektivitas layanan, khususnya dalam proses pengembalian dan penataan buku. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain adalah keterlambatan dalam menata ulang buku yang telah dikembalikan yang bisa lebih dari 1 hari masih berada di meja peminjaman dan pengembalian buku, lambat dalam penataan buku yang dibaca satu hari sebelumnya sehingga terjadi penumpukan di ruang baca umum, serta kurangnya pemahaman pengguna perpustakaan mengenai prosedur pengembalian yang benar.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam sistem pelayanan yang memerlukan perbaikan secara menyeluruh. Diperlukan upaya optimalisasi pelayanan melalui strategi kerja yang lebih terstruktur, penerapan prosedur standar operasional (SOP), pembagian tugas pustakawan yang lebih efisien, serta peningkatan kedisiplinan kerja. Optimalisasi ini bertujuan untuk mempercepat sirkulasi koleksi, mengurangi kesalahan penataan buku, dan menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih tertib, nyaman, dan profesional dalam melayani pengguna.

Untuk mewujudkan pelayanan yang efisien, diperlukan keteraturan dalam seluruh proses layanan, termasuk saat buku dikembalikan hingga ditata kembali ke rak. Dalam praktiknya, proses ini melibatkan serangkaian aktivitas mulai dari pencatatan pengembalian, pemeriksaan kondisi buku, penyortiran berdasarkan klasifikasi, hingga penempatan kembali ke rak koleksi. Apabila tahapan ini tidak dilaksanakan secara tertib dan konsisten, maka akan menimbulkan dampak lanjutan yang mengganggu operasional perpustakaan, seperti penumpukan buku di meja layanan, keterlambatan sirkulasi, hingga kesalahan penataan koleksi yang dapat mempersulit pencarian oleh pengguna.

Permasalahan dalam pengembalian dan penataan buku sering kali tidak hanya disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, tetapi juga oleh belum adanya prosedur baku yang dijadikan acuan kerja. Ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) membuat pustakawan bekerja berdasarkan kebiasaan atau inisiatif masing-masing, sehingga tidak ada konsistensi dalam pelaksanaan tugas. Di sisi lain, keterlibatan pengguna, khususnya mahasiswa, juga berpengaruh terhadap efektivitas layanan. Minimnya pemahaman mahasiswa mengenai alur pengembalian menyebabkan banyak buku diletakkan sembarangan, tanpa proses administrasi yang tepat.

Kualitas pelayanan perpustakaan juga dipengaruhi oleh manajemen internal dan persepsi pengguna terhadap layanan yang diberikan. Ketika proses pengembalian dan penataan buku berjalan lambat atau tidak teratur, pengguna cenderung merasa tidak puas, bahkan enggan kembali memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Dalam jangka

panjang, hal ini dapat menurunkan fungsi perpustakaan sebagai pusat literasi dan sumber belajar. Oleh karena itu, optimalisasi pelayanan harus dipandang bukan hanya sebagai perbaikan prosedur kerja pustakawan, tetapi juga sebagai upaya untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan kenyamanan seluruh sivitas akademika.

Berdasarkan dukungan dari hasil observasi secara langsung, penulis merasa penting untuk mengkaji secara langsung bagaimana “**Optimalisasi Pelayanan Pengembalian Buku dan Penataan Buku pada Perpustakaan Politeknik Negeri Manado**”, dengan harapan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan sistem kerja dan kualitas layanan di perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses pengembalian dan penataan buku di rak Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, antara lain:

1. Buku yang dikembalikan belum segera ditata ulang ke rak buku hingga lebih dari satu hari
2. Buku yang di kembalikan tidak langsung ditata kembali dan menumpuk di meja ruang baca umum Perputakaan Politeknik Negeri Manado.
3. Kinerja staf perpustakaan yang belum efisien dalam penataan koleksi buku di rak perpustakaan Politeknik Negeri Manado
4. Kurangnya pemahaman pengguna perpustakaan untuk prosedur penataan buku di rak perpustakaan Politeknik Negeri Manado

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka penulis merumuskan masalah :

1. Bagaimana proses pelayanan pengembalian dan penataan buku dilakukan di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado?
2. Bagaimana menerapkan pelayanan yang optimal dalam pengembalian dan penataan buku pada Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

1. Mengetahui bagaimana proses pelayanan pengembalian buku dan penataan buku yang dilakukan petugas perpustakaan Politeknik Negeri Manado
2. Mengetahui penerapan pelayanan yang optimal dalam pengembalian dan penataan buku pada Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

1.4.2 Manfaat

1. Bagi Instansi

- a. Memberikan masukan konstruktif untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan.
- b. Menjadi acuan dalam penyusunan SOP, pembagian kerja, dan penyesuaian sistem layanan.
- c. Membantu evaluasi kelemahan yang belum teridentifikasi secara sistematis.
- d. Mengarahkan pada perbaikan layanan yang tertib, cepat, dan profesional.

2. Bagi mahasiswa

- a. Meningkatkan pemahaman pentingnya keteraturan dalam penggunaan perpustakaan.
- b. Menyadarkan bahwa pengembalian buku bagian dari sistem informasi yang saling terhubung.
- c. Menekankan peran aktif mahasiswa dalam menjaga keteraturan dan disiplin.
- d. Mendukung terciptanya budaya literasi dan kerapian di lingkungan kampus Politeknik Negeri Manado.

3. Bagi Politeknik Negeri Manado

- a. Memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pelayanan akademik yang adaptif.
- b. Menyediakan data dan strategi sebagai dasar pengambilan keputusan perbaikan layanan.
- c. Meningkatkan citra institusi sebagai kampus yang responsif terhadap literasi digital.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Perpustakaan

1. Pengertian Perpustakaan

Menurut Sutarno NS dalam buku *Manajemen Perpustakaan*, perpustakaan didefinisikan sebagai “suatu ruangan, bagian dari gedung/bangunan, atau gedung itu sendiri, yang berisi buku-buku koleksi, yang disusun dan diatur sedemikian rupa sehingga mudah dicari dan dipergunakan apabila sewaktu-waktu diperlukan untuk pembaca”. Dalam uraian tersebut, Sutarno menekankan bahwa perpustakaan tidak hanya sekadar tempat penyimpanan buku, tetapi sebuah unit kerja yang profesional dan sistematis. Penataan koleksi dengan metode yang memudahkan pencarian menjadikannya mudah diakses, mendukung kegiatan membaca dan penelitian kapan pun pengunjung membutuhkan.

Sedangkan dalam buku *Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* karya Suwarno, perpustakaan dijelaskan sebagai lembaga yang berfungsi mengumpulkan, mengorganisasi, menyimpan, dan menyebarkan bahan pustaka untuk kepentingan pendidikan, penelitian, dan rekreasi intelektual. Sedangkan pada level global, perpustakaan didefinisikan sebagai *"a physical or digital place that provides access to a variety of resources and services to support literacy, education, research, and lifelong learning"* (UNESCO, 2017).

2. Pengertian Manajemen Perpustakaan

Manajemen perpustakaan adalah suatu proses pengelolaan yang mencakup perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan terhadap seluruh sumber daya perpustakaan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Sulisty-Basuki (2018), manajemen perpustakaan merupakan penerapan fungsi-fungsi manajemen pada kegiatan perpustakaan, mulai dari pengadaan koleksi, pengolahan, pelayanan, hingga evaluasi.

Manajemen perpustakaan bertujuan untuk mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya, baik itu koleksi, tenaga kerja, maupun sarana dan prasarana agar dapat memberikan layanan informasi yang efektif dan efisien. Tanpa manajemen yang baik, koleksi yang banyak sekalipun tidak dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemustaka. Oleh karena itu, manajemen perpustakaan tidak hanya berorientasi pada penyediaan koleksi, tetapi juga bagaimana menciptakan sistem pelayanan yang tertib, terstruktur, dan berkesinambungan.

Dalam konteks perguruan tinggi, manajemen perpustakaan berfungsi mendukung kegiatan akademik, penelitian, dan pengabdian masyarakat melalui penyediaan informasi yang relevan. Manfaat dari manajemen perpustakaan yang baik antara lain adalah peningkatan kualitas layanan, peningkatan aksesibilitas informasi, serta terwujudnya kepuasan pemustaka yang menjadi indikator keberhasilan sebuah perpustakaan.

3. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Pelayanan perpustakaan adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna, baik dalam bentuk layanan peminjaman, pengembalian, penataan koleksi, maupun layanan referensi dan bimbingan. Menurut Sutarno (2016), pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan yang bertujuan untuk mendekatkan sumber informasi kepada pemakai melalui proses yang mudah, cepat, dan efisien. Pelayanan yang baik tidak hanya bergantung pada koleksi yang lengkap, tetapi juga pada sistem kerja yang rapi dan interaksi yang komunikatif antara petugas dan pengguna.

Tujuan utama pelayanan perpustakaan adalah memberikan kemudahan akses informasi kepada pemustaka (mahasiswa, dosen, peneliti) dalam rangka menunjang kegiatan akademik dan pembelajaran. Oleh karena itu, perpustakaan perlu memiliki sistem pelayanan yang terstruktur, mulai dari penerimaan koleksi, pengelolaan data bibliografi, hingga penyediaan layanan yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Pelayanan yang optimal juga mencakup kesiapan petugas dalam memberikan bantuan dan arahan kepada pemustaka dalam menavigasi katalog maupun penempatan koleksi.

Manfaat dari pelayanan perpustakaan yang optimal antara lain adalah meningkatkan kepuasan pengguna, mempercepat sirkulasi koleksi, serta memperkuat peran perpustakaan sebagai pusat informasi kampus. Pelayanan yang profesional menciptakan kepercayaan pengguna dan mendorong penggunaan koleksi secara berkelanjutan. Hal ini selaras dengan pendapat Sulistyono-Basuki (2018) yang

menyatakan bahwa perpustakaan bukan hanya tempat menyimpan buku, tetapi institusi layanan yang harus adaptif terhadap kebutuhan informasi modern.

4. Pengertian Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan dapat diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan dengan waktu, tenaga, dan sumber daya seminimal mungkin tanpa mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri. Menurut Handoko (2019), efisiensi adalah perbandingan antara output dan input, di mana semakin sedikit input yang dibutuhkan untuk menghasilkan output yang sama, maka semakin efisien proses tersebut. Dalam pelayanan perpustakaan, efisiensi dapat diukur dari seberapa cepat dan tepat buku dikembalikan ke rak, serta dari seberapa minim kesalahan yang terjadi dalam proses pencatatan dan penataan.

Tujuan efisiensi pelayanan adalah untuk menciptakan sistem kerja yang cepat, sederhana, dan minim hambatan. Dalam konteks perpustakaan, ini berarti menghindari penumpukan buku yang belum ditata, mengurangi keterlambatan update data pengembalian, dan mempercepat waktu pelayanan kepada pengguna. Penerapan teknologi informasi, pembagian kerja yang tepat, serta penyusunan SOP merupakan beberapa strategi yang dapat digunakan untuk mencapai efisiensi dalam pelayanan perpustakaan.

Manfaat efisiensi pelayanan antara lain peningkatan kepuasan pengguna, penghematan waktu kerja pustakawan, dan pengurangan beban kerja berulang. Menurut Rachman (2021), pelayanan yang efisien juga dapat meningkatkan citra institusi karena pengguna merasakan pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit.

2.1.2 Konsep Optimalisasi

1. Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi merupakan upaya yang dilakukan secara sistematis dan terencana untuk meningkatkan hasil dan efisiensi dari suatu kegiatan atau proses kerja. Dalam konteks administrasi dan pelayanan publik, optimalisasi didefinisikan sebagai proses perbaikan yang bertujuan untuk mencapai output terbaik dengan input yang efisien Anwar (2021); Yusuf & Sulaeman, (2022). Sementara itu, Rahmawati (2019) menekankan bahwa optimalisasi juga menyangkut penyesuaian proses kerja untuk meningkatkan kualitas layanan secara terukur. Artinya, optimalisasi tidak hanya fokus pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana sistem kerja dapat ditingkatkan dari waktu ke waktu.

2. Tujuan Optimalisasi

Tujuan dari optimalisasi adalah menciptakan sistem kerja yang efektif, efisien, dan produktif. Dalam pengelolaan perpustakaan, optimalisasi pelayanan pengembalian dan penataan buku bertujuan mempercepat sirkulasi koleksi, meminimalkan kesalahan dalam penataan, serta meningkatkan kepuasan pengguna. Menurut Sari & Utami (2020), penerapan strategi optimalisasi dapat dilakukan dengan menyesuaikan prosedur kerja, memanfaatkan teknologi, serta membagi tugas sesuai kompetensi staf. Dengan demikian, pelayanan perpustakaan tidak hanya tertib dari segi fisik, tetapi juga sistematis dalam operasionalnya.

3. Manfaat Optimalisasi

Optimalisasi juga bermanfaat dalam meningkatkan produktivitas. Dengan penerapan strategi yang tepat, waktu dan tenaga yang digunakan dalam suatu aktivitas dapat dipangkas tanpa mengurangi kualitas layanan atau produk. Hal ini membuat setiap proses menjadi lebih terarah, terukur, dan konsisten. Dalam konteks organisasi, manfaat ini tidak hanya dirasakan oleh pengelola, tetapi juga oleh pengguna layanan atau stakeholder, karena mereka akan memperoleh pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memuaskan.

Manfaat lain yang tidak kalah penting adalah peningkatan daya saing. Organisasi atau institusi yang mampu melakukan optimalisasi pada setiap lini kerjanya akan lebih adaptif terhadap perubahan dan kebutuhan zaman. Efisiensi yang terjaga, kualitas yang meningkat, dan kepuasan pengguna yang lebih baik akan memperkuat posisi organisasi di tengah persaingan yang semakin ketat. Dengan demikian, optimalisasi tidak hanya berdampak pada perbaikan internal, tetapi juga menciptakan nilai tambah dan citra positif di mata masyarakat.

Sedangkan manfaat optimalisasi dalam pelayanan perpustakaan antara lain mempercepat waktu pelayanan, mengurangi tumpukan buku yang belum ditata, serta menciptakan lingkungan kerja yang disiplin dan tertata. Putri (2023) menyebutkan bahwa optimalisasi juga berperan penting dalam menciptakan inovasi pelayanan dan meningkatkan kredibilitas institusi. Penerapan upaya optimalisasi yang berkelanjutan akan membantu pustakawan bekerja lebih fokus dan terarah, serta memungkinkan pengguna mengakses informasi dengan lebih cepat dan nyaman.

2.1.3 Konsep Buku

1. Pengertian Buku

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), buku adalah kumpulan kertas yang berisi tulisan atau cetakan yang dijilid menjadi satu. Secara umum, buku berfungsi sebagai sarana untuk menyampaikan pengetahuan, informasi, maupun ekspresi pikiran dari penulis kepada pembaca. Menurut Kurniasih (2014), buku adalah buah pikiran yang memuat ilmu pengetahuan hasil analisis yang dituangkan secara tertulis, disusun secara sistematis, dan dimaksudkan untuk digunakan sebagai sumber belajar maupun rujukan. Definisi ini menekankan bahwa buku bukan sekadar kumpulan tulisan, melainkan media edukatif yang memiliki peran penting dalam proses pembelajaran.

Sejalan dengan itu, Sitepu (2012) menyatakan bahwa buku merupakan kumpulan kertas yang berisi informasi cetak, disusun secara sistematis, dijilid, dan diberi sampul agar awet serta mudah digunakan. Seiring perkembangan teknologi, pengertian buku semakin meluas. Menurut UNESCO (2017), buku dapat berbentuk fisik maupun digital, asalkan memuat informasi yang disusun secara sistematis dan dapat diakses oleh pembaca. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi buku tidak lagi terbatas pada media cetak, melainkan juga mencakup buku elektronik (*e-book*) yang kini menjadi bagian penting dari koleksi perpustakaan modern.

Buku juga memiliki beberapa dimensi penting yang berkaitan erat dengan perpustakaan :

1. Sebagai sumber informasi, buku memuat pengetahuan yang mendukung kegiatan belajar, penelitian, dan pengembangan literasi.
2. Sebagai media pendidikan, buku menjadi sarana utama dalam proses transfer ilmu pengetahuan, baik di sekolah, perguruan tinggi, maupun masyarakat umum.
3. Sebagai koleksi perpustakaan, buku merupakan koleksi inti yang harus diatur, dikelola, dan disediakan agar dapat diakses dengan mudah oleh pemustaka.
4. Sebagai warisan budaya, buku mencerminkan gagasan, pengetahuan, dan kebudayaan suatu bangsa yang perlu dilestarikan.

2. Pengertian Penataan Buku

Penataan buku merupakan proses pengelompokan, pengorganisasian, dan penempatan kembali koleksi perpustakaan ke rak berdasarkan sistem klasifikasi tertentu. Penataan yang sistematis sangat penting untuk menjamin keteraturan, kemudahan pencarian, dan efisiensi ruang. Menurut Widyastuti (2020), penataan buku harus mengikuti urutan yang konsisten agar pemustaka dapat menemukan buku tanpa perlu bantuan petugas. Penataan ini biasanya didasarkan pada nomor klasifikasi yang ditentukan oleh sistem klasifikasi universal seperti Dewey Decimal Classification (DDC).

Tujuan penataan buku adalah menciptakan keteraturan dan keterlacakan koleksi, serta mendukung fungsi perpustakaan sebagai tempat belajar mandiri. Proses ini juga mempermudah pemantauan ketersediaan dan pergerakan koleksi. Jika buku tidak ditata dengan baik, maka pengguna akan kesulitan dalam pencarian, dan perpustakaan kehilangan fungsinya sebagai pusat informasi yang tertib. Dalam konteks

perpustakaan perguruan tinggi, penataan yang rapi menunjukkan profesionalisme dan kesiapan dalam melayani kebutuhan akademik yang dinamis.

Manfaat penataan buku meliputi efisiensi waktu pencarian, peningkatan kenyamanan pengguna, serta pengurangan risiko kehilangan atau kerusakan koleksi karena salah penempatan. Penataan yang baik juga berfungsi sebagai sistem kontrol koleksi, memungkinkan perpustakaan mengidentifikasi buku yang sering dipinjam, buku rusak, dan kebutuhan pengadaan baru. Maka, penataan buku bukan hanya kegiatan teknis, melainkan juga bagian integral dari sistem manajemen perpustakaan yang berkualitas.

3. Pengertian Pengembalian Buku

Pengembalian buku merupakan salah satu layanan sirkulasi di perpustakaan yang memungkinkan pengguna mengembalikan koleksi yang telah dipinjam dalam jangka waktu tertentu. Proses ini merupakan bagian dari sistem peminjaman yang terintegrasi, di mana perpustakaan melakukan pencatatan terhadap koleksi yang kembali agar dapat disirkulasikan kembali kepada pengguna lainnya. Pengembalian buku yang tertib menjadi indikator penting dalam kelancaran pengelolaan koleksi serta keteraturan administrasi perpustakaan.

Menurut Sulistyono-Basuki (2018), pengembalian buku adalah proses administratif yang harus dilakukan oleh pustakawan setelah jangka waktu peminjaman berakhir, dan tercatat dalam sistem manajemen perpustakaan. Biasanya, pengembalian dilakukan melalui layanan sirkulasi, di mana petugas mencatat atau memindai barcode buku yang dikembalikan, memeriksa kondisi fisik buku, lalu menghapus data peminjaman

dari sistem. Tahap ini juga merupakan momen kontrol terhadap kondisi fisik buku serta kepatuhan pengguna terhadap ketentuan yang berlaku.

Dalam praktiknya, pengembalian buku dapat dilakukan secara langsung oleh pengguna ke meja layanan atau melalui drop box apabila tersedia. Setelah dikembalikan, buku biasanya ditempatkan di rak karantina atau meja pemrosesan sebelum disortir dan ditata kembali sesuai dengan sistem klasifikasi yang berlaku, seperti DDC (Dewey Decimal Classification). Proses ini tidak hanya penting untuk menjaga alur sirkulasi koleksi tetap berjalan lancar, tetapi juga untuk memastikan bahwa setiap buku kembali dalam keadaan baik dan siap digunakan kembali oleh pemustaka lainnya.

4. Pengertian Rak Buku

Rak buku adalah sarana penyimpanan dan penataan koleksi di perpustakaan yang berfungsi untuk mempermudah penempatan serta temu kembali bahan pustaka. Menurut Siregar (2019), rak buku tidak hanya dipandang sebagai perabot penyimpan, melainkan bagian penting dari sistem tata ruang perpustakaan yang menentukan kenyamanan dan efisiensi akses informasi bagi pengguna.

Rak buku memiliki peran penting dalam menciptakan keteraturan koleksi. Dengan penataan yang sesuai standar klasifikasi, pemustaka akan lebih mudah menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan tanpa harus bergantung sepenuhnya pada petugas. Oleh sebab itu, rak buku harus disusun secara sistematis sesuai dengan sistem klasifikasi seperti DDC (Dewey Decimal Classification) atau sistem lain yang berlaku.

Manfaat keberadaan rak buku yang tertata dengan baik antara lain adalah memudahkan pengelolaan koleksi, menjaga keamanan fisik bahan pustaka, menciptakan lingkungan baca yang nyaman, serta mendukung efisiensi pelayanan. Dengan kata lain, rak buku merupakan elemen fisik yang secara langsung memengaruhi kualitas layanan perpustakaan.

2.1.4 Pengertian Sistem Klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*)

Sistem klasifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*) adalah metode pengelompokan buku berdasarkan subjek menggunakan angka desimal dari 000–999. DDC membagi ilmu pengetahuan ke dalam sepuluh kelas utama, yang kemudian dibagi lagi menjadi subkelas. Menurut Dewey & Mitchell (2014), sistem ini dirancang agar fleksibel dan dapat diterapkan di berbagai jenis perpustakaan untuk menjamin keteraturan koleksi dan kemudahan akses bagi pengguna. Penerapan DDC yang konsisten akan menciptakan tata letak koleksi yang logis dan memudahkan pengguna dalam mencari informasi secara mandiri.

Dalam konteks teori kearsipan, sistem klasifikasi memiliki peran penting sebagai metode pengorganisasian informasi dan pengendalian dokumen. Menurut Lasa HS (2010), prinsip dasar dalam kearsipan adalah kemudahan temu kembali (*retrieval*), dan ini sejalan dengan fungsi DDC yang bertujuan mengelompokkan koleksi berdasarkan subjek agar mudah ditemukan kembali. Dengan demikian, DDC bukan hanya sistem katalogisasi buku, tetapi juga bagian dari penerapan prinsip-prinsip kearsipan yang mengutamakan ketertiban, aksesibilitas, dan efisiensi pengelolaan data.

Hubungan antara sistem klasifikasi DDC dan teori kearsipan menjadi semakin relevan dalam pengelolaan koleksi perpustakaan. Penerapan DDC yang disiplin akan mendukung sistem penataan yang tertib, menghindarkan tumpang tindih penempatan koleksi, dan meningkatkan efisiensi kerja pustakawan. Ini sejalan dengan prinsip *arsip sebagai memori institusi* yang menekankan pentingnya pengorganisasian dan penelusuran cepat. Oleh karena itu, pemahaman tentang DDC dan prinsip kearsipan wajib dimiliki oleh pustakawan untuk menciptakan layanan perpustakaan yang profesional dan berstandar tinggi.

2.1.5 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen resmi yang berisi instruksi tertulis tentang bagaimana suatu pekerjaan atau proses harus dilakukan secara konsisten dan sistematis. Menurut PermenPAN-RB Nomor 35 Tahun 2012, SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang dilaksanakan secara rutin. SOP berfungsi sebagai pedoman dalam menjalankan tugas, tanggung jawab, dan fungsi masing-masing bagian, termasuk dalam pelayanan publik seperti perpustakaan.

Tujuan utama dari penyusunan SOP adalah untuk menciptakan kejelasan alur kerja, menghindari kesalahan berulang, meningkatkan efisiensi, serta menjamin adanya akuntabilitas dari setiap proses layanan. Dalam konteks pelayanan perpustakaan, SOP menjadi sangat penting untuk mengatur kegiatan rutin seperti pengembalian buku, pencatatan data, penataan ulang ke rak, dan interaksi dengan pengguna. Dengan adanya

SOP, pustakawan memiliki acuan yang baku dan tidak hanya bekerja berdasarkan kebiasaan, sehingga pelayanan dapat berjalan lebih teratur dan profesional.

Manfaat dari penerapan SOP antara lain adalah meningkatkan mutu pelayanan, mempercepat waktu penyelesaian tugas, meminimalkan kesalahan kerja, dan memudahkan evaluasi kinerja. SOP juga memberikan rasa aman bagi petugas karena memiliki pegangan dalam menjalankan tugasnya, serta memberikan kepastian layanan kepada pengguna perpustakaan. Menurut Sutarto (2018), keberadaan SOP yang dijalankan secara konsisten akan menciptakan sistem kerja yang transparan, akuntabel, dan mampu beradaptasi dengan perubahan kebijakan atau tuntutan layanan yang semakin kompleks.

2.2 Hasil Penelitian Relevan

Tabel 2.1
Hasil Penelitian yang Relevan

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Rahayu (2021)	Pengaruh Digitalisasi Sistem Administrasi Terpadu terhadap Efisiensi Kerja Personil Pengadilan	Penerapan digitalisasi, termasuk standarisasi prosedur administrasi, secara signifikan mempercepat pelayanan dan meningkatkan efisiensi kerja personel. Sistem administrasi terpadu memungkinkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan minim kesalahan. Konsep ini dapat diterapkan dalam pengelolaan perpustakaan untuk mempercepat alur pengembalian buku dan mengurangi penumpukan koleksi.

Fitriani (2019)	Kualitas Pelayanan Perpustakaan Meningkatkan Kepuasan Mahasiswa	Pelayanan dalam Kepuasan	Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan layanan merupakan indikator utama dalam membangun kepuasan pengguna perpustakaan. Pelayanan yang lambat atau tidak ramah dapat berdampak pada rendahnya minat mahasiswa untuk mengakses koleksi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan harus menjadi prioritas dalam sistem manajemen perpustakaan.
Indra & Sari (2020)	Evaluasi Kinerja Layanan Pengembalian Buku di Perpustakaan Perguruan Tinggi X	Lambatnya penataan kembali buku dan kurangnya edukasi kepada pengguna menjadi penyebab utama layanan tidak optimal.	Penyusunan SOP serta pembagian tugas yang jelas menjadi solusi yang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan.
Dirgantara & Cahyani (2019)	Implementasi Standar Layanan Perpustakaan di Lingkungan Perguruan Tinggi	Studi ini membuktikan bahwa penerapan standar layanan seperti SOP, label visual pada rak, dan peningkatan kedisiplinan staf secara langsung meningkatkan efisiensi sirkulasi dan keteraturan penataan buku.	Penelitian ini menekankan pentingnya dokumentasi prosedur kerja dan konsistensi pelaksanaannya di lapangan.
Yunita & Pratama (2022)	Upaya Optimalisasi Layanan Perpustakaan Melalui Pelatihan Staf dan Digitalisasi	Penelitian ini menyoroti keberhasilan pelatihan pustakawan dan digitalisasi sistem sebagai strategi utama dalam optimalisasi layanan.	Setelah dilakukan pelatihan, pustakawan menjadi lebih tanggap dan sistem pengembalian otomatis mempercepat proses sirkulasi, serta mengurangi beban administratif manual.

- P. Adams (2021) *The Role of Shelving Optimization in Library User Satisfaction* Penataan rak yang tertib dan terstandarisasi mempercepat pencarian buku oleh pengguna, meningkatkan efisiensi ruang, serta menciptakan kenyamanan visual dan fungsional bagi pengguna perpustakaan.
- R. Taylor (2015) *5S in Academic Libraries: A Strategy for Improving Operational Efficiency* Penelitian ini mengkaji penerapan prinsip 5S (Seiri, Seiton, Seiso, Seiketsu, Shitsuke) dalam manajemen perpustakaan. Hasilnya, penerapan prinsip ini mempercepat proses alur pengembalian, meningkatkan keteraturan penempatan buku, serta menciptakan budaya kerja yang efisien dan profesional di kalangan petugas perpustakaan.
- G. Smith & H. Johnson (2016) *Application of 5S in Enhancing Library Efficiency and User Satisfaction* Kedisiplinan petugas perpustakaan dan penerapan sistem penataan berbasis prinsip 5S secara langsung memengaruhi kenyamanan pengguna, menciptakan ruang baca yang lebih tertib dan efisien.
- F. Lestari (2017) Penerapan 5S untuk Peningkatan Layanan Pengembalian Buku Penerapan prinsip Seiri (pemilahan) dan Seiton (penataan) mempercepat proses sortir buku dan mempercepat penataan ulang koleksi ke rak yang sesuai klasifikasinya.
- Sudarsono (2011) Teori Kearsipan: Orde Subjek & Aksesibilitas Dokumen Sistem klasifikasi seperti DDC mendukung kemudahan akses, meningkatkan keteraturan dalam sistem arsip terbuka, dan mempercepat temu kembali informasi.
- Lasa (2010) HS Dasar-Dasar Klasifikasi Perpustakaan Sistem klasifikasi DDC membantu pustakawan dan pengguna dalam menata serta menemukan buku

		berdasarkan subjek. Penataan yang mengikuti DDC mendukung efisiensi pencarian dan keteraturan rak.
Wijaya (2020)	Optimalisasi Pengelolaan Koleksi Perpustakaan melalui Sistem Terintegrasi	Penggunaan sistem klasifikasi yang terintegrasi dengan database sirkulasi mempercepat proses penemuan kembali koleksi, meningkatkan akurasi penataan, dan mengurangi risiko kesalahan data.
Rahman & Putri (2022)	Evaluasi Sistem Penataan Koleksi Perpustakaan Berbasis DDC	Penelitian menunjukkan bahwa penataan koleksi berbasis DDC secara signifikan memperkecil kesalahan penempatan buku, mempermudah proses penelusuran informasi, dan meningkatkan efisiensi kerja petugas perpustakaan.
Budiarti (2019)	Peran SOP dalam Menjamin Efisiensi Layanan Perpustakaan	Keberadaan SOP yang jelas dan terstruktur meningkatkan kecepatan proses pengembalian buku serta menjamin keteraturan penataan koleksi. SOP juga berfungsi sebagai acuan standar dalam pelayanan.
T. Utami (2018)	Standarisasi Layanan Pengguna dan Pengelolaan Koleksi di Perpustakaan Perguruan Tinggi	Standarisasi alur kerja pustakawan menjadikan pelayanan lebih responsif dan efisien, sementara koleksi perpustakaan menjadi lebih tertata dan mudah diakses oleh pengguna.

Sumber : Neliti, Garuda, Google Scholar 2025

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Gambaran Umum Instansi

3.1.1 Sejarah Singkat Instansi

UPA. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado berada di lingkungan Kampus, dimana pemustakanya adalah civitas akademika Politeknik Negeri Manado yang terdiri dari Mahasiswa, Dosen dan Pegawai. Perpustakaan merupakan Lembaga pengelola informasi yang menyediakan akses terhadap sumber informasi dalam berbagai format untuk digunakan masyarakat luas.

Politeknik Negeri Manado (POLIMDO) adalah institusi Pendidikan tinggi vokasi milik pemerintah yang pertama di Provinsi Sulawesi Utara. Didirikan pada 9 November 1987 sebagai bagian dari Politeknik Universitas Sam Ratulangi (UNSRAT). Politeknik terbagi atas dua divisi yaitu Engineering Division yang terdiri dari Teknik Sipil, Teknik Listrik dan Teknik Mesin, sedangkan Commerce Division terdiri dari Akutansi dan Kesekretarian yang sekarang menjadi Administrasi Bisnis dan Kesekretarian yang saat itu masih berkualifikasi DII. Setahun kemudian yaitu tahun 1988 didirikanlah Perpustakaan dengan nama Perpustakaan Politeknik Universitas Sam Ratulangi Manado, koleksi bahan pustaka pada waktu itu sangat minim dimana sebagian besar koleksi merupakan bantuan dari proyek SAGRIC Australia.

Pada tahun 1999 dengan Kepmen Dikbud RI No. 016/0/1999 tanggal 18 januari 1999, tentang Pendirian Politeknik Negeri Manado. Politeknik lepas dari Universitas Sam Ratulangi, nama institusi berubah nama menjadi Politeknik Negeri Manado dan Perpustakaan di ganti dengan UPT. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dan di ganti kembali menjadi UPA. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado , tahun itu juga Perpustakaan mengalami perpindahan gedung dari gedung utama ke gedung Perpustakaan yang di tempati sekarang. UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Manado melayani 6 (enam) jurusan yaitu : jurusan Teknik Sipil, Teknik Listrik, Teknik Mesin, Akutansi, Administrasi Bisnis dan Pariwisata. Jurusan-jurusan yang ada di Politeknik Negeri Manado berkualifikasi D III & D IV.

UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Manado sejak berdirinya hingga sekarang ini sudah mengalami beberapa pergantian kepala sebagai berikut :

1. Ir. Thelda Hermanus (Tahun 1988 s/d Tahun 1990)
2. Ir. Syultje Dowa (Tahun 1990 s/d Tahun 1993)
3. Dra. Paula Umboh (Tahun 1993 s/d Tahun 1995)
4. Dra. Diana Rondonuwo (Tahun 1995 s/d Tahun 1996)
5. Meity Rotty SE. (Tahun 1996 s/d Tahun 2000)
6. Dra. Paula Umboh, MS (Tahun 2000 s/d Tahun 2005)
7. Dra Paula Umboh, MS (Tahun 2005 s/d Bulan Juni 2008)
8. Ir. Jemmy J. Rangan, ST (PLH) (Juli s/d Agustus 2008)
9. Dra. Rolina E. Manggopa, M.pd (September 2008 s/d Tahun 2012)
10. Selvy T. Sambuaga, SE.M.SI (Tahun 2012 s/d 14 November 2016)

11. Ir. Telly H. I. Kondo, MSI (16 November 2016 s/d Desember 2021)
12. Silvy T. Sambuaga, SE.MSi (Januari 2021 – 14 Februari 2025)
13. Mycle Marcelino Wala, ST.MT (15 Februari s/d sekarang)

3.1.2 Visi dan Misi Instansi

3.1.2.1 Visi

“Menjadikan perpustakaan sebagai sumber belajar, informasi dan pengetahuan serta ditunjang oleh teknologi informasi”

3.1.2.2 Misi

1. Menyediakan akses informasi global yang cepat dan akurat
2. Meningkatkan kualitas layanan dan informasi yang dibutuhkan
3. Menyediakan koleksi yang sesuai kebutuhan pemustaka

3.1.3 Sumber Daya Instansi

Perpustakaan Politeknik Negeri Manado terletak di Jl. Raya Politeknik, Buha Kec. Mapanget, Kota Manado, Sulawesi Utara Kampus Politeknik Negeri Manado/. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado menerapkan aturan jam kerja dan pelayanan di hari senin-kamis jam 07.00-16.00 WITA dan hari jumat jam 07.00-16.30 WITA. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado terdapat Pemimpin dan Staf perpustakaan yang selalu ramah, sopan dan tentunya memiliki semangat kerja pada bidangnya masing-masing. Selain itu, terdapat pula fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam menunjang setiap pekerjaan dan tugas dari pemimpin serta para pegawai. Jumlah Pegawai dan peralatan Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dapat dilihat pada table dibawah ini :

1. Daftar Staf Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.1
Staf Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

No	Nama/NIP	Pendidikan	Pangkat/Gol. Ruang	Keterangan
1.	Sonny Marsabessy S. Sos.,M.IP 19710920 20011 2 001	S1	Pembina/IVa	Pustakawan
2.	Kornelia Kandowangko, SE 19670404 1990012 2 001	S1	Penata Tingkat I/III d	Pengelola Perpustakaan
3.	Marthien Makalew, SE 19680323 200604 2 001	S1	Penata Tingkat I/III d	Pengelola Perpustakaan
4.	Sarini Podomi 19791103 200604 2 001	D3	Penata/III c	Pustakawan
5.	Martje Alalinti 19700309 200112 2 001	D2	Penata Tingkat I/III d	Pustakawan
6.	Nortje katuuk 19731113 200112 2 001	D2	Penata/III c	Pustakawan
7.	Rosmayani Kaunang 19751128 200112 2 001	D2	Penata Tingkat I/III d	Pustakawan
8.	Sherly Kumaunang 19681224 200112 001	SMA	Penata Muda/III a	Pengadministrasi Perpustakaan
9.	Albert Royke Pandelaki 19710415 200112 1 001	SMA	Penata Muda/III a	Pengadministrasi Perpustakaan

Sumber : UPA. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado 2025

2. Daftar Peralatan dan Perlengkapan Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.2
Peralatan dan Perlengkapan

No	Peralatan/Perlengkapan	Jumlah
1.	Komputer	10
2.	Print	4
3.	Rak buku	28
4.	Meja	14
5.	Kursi	132
6.	Lemari arsip	5
7.	Kereta buku	1
8.	Lemari penitipan tas	2
9.	Rak Majalah	3
10.	Rak surat kabar	2

Sumber : UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Manado 2025

3. Gedung dan ruangan (Sarana fisik)

Gedung UPA. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dengan luas bangunan 432m² (dua lantai) yang terdiri dari :

1. Ruang Baca Umum
2. Ruang Layanan Sirkulasi
3. Ruang Koleksi
4. Ruang Layanan Khusus (Referensi)
5. Ruang Pimpinan
6. Ruang Administrasi
7. Ruang Pengolahan

4. Koleksi

Koleksi yang ada di UPA. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado terdiri dari koleksi buku, majalah, koran, tugas akhir, tesis, disertasi dan koleksi lainnya. Secara keseluruhan data jumlah koleksi perpustakaan dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.3
Jumlah Koleksi Cetak Perpustakaan s/Juli 2025

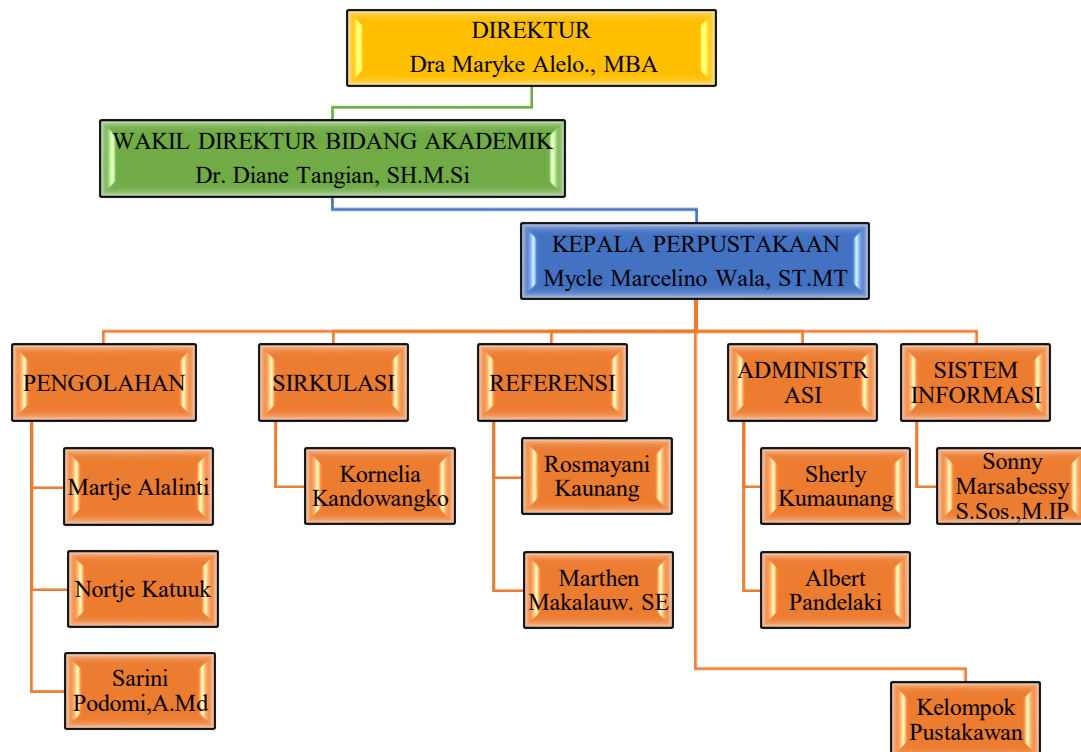
No	Jenis Koleksi	2025		Ket.
		Jdl	Eks	
1	Buku	7,341	20,593	
5	Buku Ajar	502	519	
6	Tugas Akhir	4101	4101	
7	Tesis	11	11	
8	Disertasi	2	2	
9	Karya Ilmiah Non Publikasi	548	551	
10	Koran	3	23062	

Sumber : UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Manado 2025

3.1.4 Struktur Organisasi

Dalam keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 139/O/2002 tentang Organisasi dan Tata Kerja Politeknik Negeri Manado, UPA. Perpustakaan adalah unit pelaksana teknis dibidang perpustakaan yang berada dibawah dan bertanggung jawab langsung kepada Direktur Politeknik Negeri Manado dan sehari-hari pembinaannya dilakukan oleh Wakil Direktur Bidang Akademik dan dipimpin oleh seorang Kepala perpustakaan.

Struktur Organisasi UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Manado



Gambar 3.1 Struktur Organisasi

Sumber : UPA. Perpustakaan Politeknik Negeri Manado 2025

3.2 Gambaran Permasalahan

Untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang kondisi nyata di lapangan, penulis melakukan pengumpulan data lewat observasi langsung terhadap kegiatan pengembalian dan penataan buku di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi efektivitas pelayanan pengembalian dan penataan buku. Permasalahan-permasalahan ini

berdampak langsung terhadap keteraturan koleksi dan kenyamanan pengguna dalam mengakses layanan perpustakaan. Berikut adalah uraian permasalahan yang ditemukan di lapangan :

1. Buku yang dikembalikan belum segera ditata ulang ke rak buku Perpustakaan Politeknik Negeri Manado hingga lebih dari satu hari

Salah satu permasalahan utama yang sering terjadi di perpustakaan adalah buku-buku yang telah dikembalikan oleh pemustaka tidak langsung ditata ulang ke rak koleksi. Buku-buku tersebut dibiarkan menumpuk dalam waktu bisa lebih dari satu hari di meja pengembalian dan peminjaman buku. Situasi ini menyebabkan proses sirkulasi informasi menjadi tidak lancar, karena buku yang sebenarnya sudah tersedia tidak bisa segera diakses oleh pengguna lainnya. Hal ini sangat merugikan, terutama jika buku tersebut dibutuhkan dalam waktu cepat untuk keperluan tugas atau referensi belajar. Penumpukan ini juga mengganggu tampilan ruang layanan dan memberikan kesan bahwa proses kerja perpustakaan tidak berjalan secara efisien.

2. Terdapat tumpukan buku yang belum ditata kembali setelah dibaca satu hari sebelumnya yang menumpuk di meja ruang baca umum Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

Selain penumpukan buku di meja pengembalian, sering juga ditemukan buku yang berserakan di meja ruang baca umum. Setelah digunakan oleh pemustaka untuk membaca di tempat, buku-buku tersebut sering kali tidak secepatnya ditata ke rak koleksi, yang seharusnya pada saat jam pelayanan sudah dimulai, buku-buku tersebut sudah tertata rapi dirak koleksi, tetapi sampai para pengguna perpustakaan datang,

buku-buku itu menumpuk dan masih di kelompokkan sesuai klasifikasinya untuk dikembalikan ke rak koleksi. Kondisi ini membuat ruang baca terlihat tidak rapi dan dapat mengganggu kenyamanan para pengguna perpustakaan yang ingin menggunakan fasilitas tersebut.

3. Kinerja Staf Perpustakaan yang belum Efisien dalam Penataan Koleksi Buku di rak Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

Efisiensi kerja pustakawan dalam hal penataan koleksi masih menjadi permasalahan yang cukup signifikan. Berdasarkan hasil pengamatan, proses penataan ulang buku sering kali memakan waktu yang lama dan tidak dilakukan secara berkala. Hal ini bisa disebabkan oleh beberapa faktor, seperti jumlah staf yang terbatas, tidak adanya pembagian tugas yang jelas, dan belum adanya prosedur kerja tertulis seperti SOP yang mengatur alur kerja pustakawan. Ketidakefisienan ini berdampak pada keterlambatan penataan koleksi, yang pada akhirnya menghambat akses pengguna terhadap koleksi yang dibutuhkan.

4. Kurangnya pemahaman pengguna perpustakaan terhadap prosedur penataan buku di rak Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

Permasalahan terakhir berkaitan dengan perilaku dan pemahaman pengguna perpustakaan, khususnya mahasiswa, terhadap prosedur penataan buku. Banyak mahasiswa yang belum memahami bahwa buku yang telah selesai digunakan, seharusnya dikembalikan ke tempat yang telah disediakan. Dalam kenyataannya, buku-buku sering kali ditemukan berada di rak yang bukan tempat seharusnya, sehingga menciptakan kekacauan dalam sistem penataan. Dampaknya sangat dirasakan oleh

para pengguna lainnya, karena mereka mengalami kesulitan untuk menemukan buku yang dibutuhkan. Perilaku ini menunjukkan minimnya kesadaran akan pentingnya menjaga keteraturan ruang baca. Selain itu, pustakawan harus bekerja lebih keras untuk mengumpulkan kembali buku-buku tersebut sebelum dilakukan penataan ulang. Jika pemahaman mahasiswa terhadap proses pengembalian tidak ditingkatkan, maka permasalahan ini akan terus berulang dan memperlambat alur kerja perpustakaan secara keseluruhan.

3.3 Pembahasan

3.3.1 Proses Pelayanan Pengembalian Buku Dan Penataan Buku Yang Dilakukan Petugas Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

Pelayanan pengembalian dan penataan buku merupakan salah satu aktivitas utama dalam menjaga kelancaran sistem sirkulasi koleksi perpustakaan. Proses ini tidak hanya sekadar menerima buku dari pemustaka, tetapi juga mencakup pencatatan, pemeriksaan, penyortiran, hingga penataan ulang koleksi pada rak sesuai klasifikasi. Tahapan tersebut bertujuan agar setiap buku yang telah digunakan dapat segera kembali ke rak dan dapat diakses kembali oleh pengguna lain tanpa kendala.

Tahap pertama dimulai dengan penerimaan buku di meja layanan. Petugas perpustakaan mencatat identitas peminjam dan koleksi yang dikembalikan, biasanya masih dilakukan secara manual melalui buku log. Walaupun sederhana, pencatatan ini berfungsi sebagai dokumentasi resmi untuk memantau arus keluar-masuk koleksi. Selain itu, tahap ini juga menjadi sarana verifikasi bahwa buku yang dikembalikan sesuai dengan data peminjaman sebelumnya.

Selanjutnya dilakukan pemeriksaan kondisi fisik buku. Pemeriksaan ini penting untuk memastikan bahwa koleksi tetap terjaga kualitasnya dan tidak mengalami kerusakan. Apabila ditemukan kerusakan, petugas akan mencatat dan melakukan tindak lanjut berupa perbaikan sederhana atau melaporkannya kepada pihak manajemen perpustakaan untuk penanganan lebih lanjut. Dengan demikian, koleksi dapat tetap layak pakai dan siap digunakan oleh pemustaka berikutnya.

Setelah proses pemeriksaan, buku yang telah kembali kemudian disortir berdasarkan kode klasifikasi. Sistem yang digunakan adalah Dewey Decimal Classification (DDC), di mana setiap buku memiliki nomor khusus sesuai bidang ilmu. Penyortiran ini dilakukan agar proses penataan ulang ke rak menjadi lebih cepat, sistematis, dan meminimalisir kesalahan penempatan. Dengan adanya penyortiran terlebih dahulu, petugas dapat mengelompokkan koleksi sesuai kategori sebelum ditempatkan pada rak yang tepat.

Proses berikutnya adalah penataan ulang koleksi pada rak. Petugas mengembalikan buku ke posisi yang sesuai dengan kode klasifikasi, label, dan urutan rak. Penataan yang konsisten akan memudahkan pemustaka dalam menemukan kembali buku yang dicari. Pada tahap ini, petugas juga memastikan bahwa rak koleksi tetap rapi dan teratur sehingga menciptakan suasana ruang baca yang nyaman dan mendukung aktivitas belajar. Untuk mendukung kelancaran proses ini, petugas perpustakaan menerapkan sistem pembagian tugas. Ada yang bertugas di meja layanan untuk menerima dan mencatat pengembalian, sementara yang lain fokus pada proses penyortiran dan penataan koleksi. Saat kondisi perpustakaan ramai, pembagian tugas

ini bersifat fleksibel, di mana petugas saling membantu agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Kerja sama antarpetugas menjadi kunci agar sirkulasi koleksi tidak terhambat meskipun beban kerja meningkat.

Secara keseluruhan, alur pelayanan pengembalian dan penataan buku yang diterapkan di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado sudah mencerminkan prinsip keteraturan. Tahapan-tahapan yang dilakukan—mulai dari pencatatan, pemeriksaan, penyortiran, hingga penataan ulang—menjadi fondasi penting dalam menjaga kelancaran akses informasi bagi sivitas akademika. Ke depan, efektivitas sistem ini dapat ditingkatkan lagi dengan pemanfaatan teknologi, penerapan SOP tertulis, serta peningkatan kesadaran pengguna agar turut mendukung terciptanya keteraturan dalam pengelolaan koleksi.

Proses pelayanan pengembalian dan penataan buku di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado sejalan dengan penelitian Rahayu (2021) yang menekankan pentingnya digitalisasi dalam mempercepat alur kerja dan meminimalisir kesalahan pencatatan. Meskipun sistem yang digunakan di perpustakaan masih manual, arah pengembangan menuju digitalisasi akan sangat relevan untuk mendukung efisiensi pelayanan.

Selain itu, tahapan penyortiran dan penataan ulang buku sesuai kode klasifikasi Dewey Decimal Classification (DDC) memperkuat hasil penelitian Lasa HS (2010) yang menyatakan bahwa konsistensi klasifikasi akan mempermudah pemustaka dalam menemukan informasi. Upaya pembagian tugas antarpetugas juga dapat dikaitkan dengan temuan Azizah (2020) yang menekankan bahwa pembagian peran secara proporsional akan meningkatkan efisiensi pelayanan. Lebih lanjut, kesadaran

pengguna sebagai bagian dari sistem pelayanan ini sesuai dengan temuan Rahman & Putri (2021) bahwa kualitas layanan perpustakaan ditentukan oleh kolaborasi pustakawan dan pemustaka.

3.3.2 Penerapan Pelayanan Yang Optimal Dalam Pengembalian Dan Penataan Buku Pada Perpustakaan Politeknik Negeri Manado

Pelayanan pengembalian dan penataan buku yang efektif merupakan komponen penting dalam mendukung kelancaran akses informasi di perpustakaan. Optimalisasi pelayanan ini perlu diterapkan secara menyeluruh, tidak hanya dari segi teknis, tetapi juga dari manajemen kerja petugas perpustakaan dan peran serta pengguna. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas perpustakaan, terdapat berbagai inisiatif yang mulai diterapkan dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan, terutama pada proses pengembalian dan penataan ulang koleksi.

Tabel 3.4
Data Wawancara 1

No	Pernyataan	Jawaban Petugas Perpustakaan
1	Apa langkah yang dilakukan pustakawan agar buku yang dikembalikan tidak menumpuk terlalu lama?	Kami menata buku yang dikembalikan setiap sore atau maksimal keesokan paginya agar tidak menumpuk. Kami juga memprioritaskan buku yang sering dicari agar cepat kembali ke rak.
2	Bagaimana cara petugas mempercepat proses penataan buku di rak?	Kami menyortir buku sesuai kode klasifikasi dan menempatkannya langsung ke rak. Kami sedang membuat label tambahan di rak koleksi agar penataan lebih cepat dan tidak keliru.
3	Apakah sudah ada SOP atau pedoman khusus untuk proses	Belum ada secara resmi, tapi kami sudah menyusun alur kerja internal yang kami

- | | |
|---|--|
| <p>pengembalian dan penataan buku?</p> <p>,4 Apakah ada pembagian tugas tertentu antarpetugas dalam proses ini?</p> <p>5 Apakah perpustakaan memberikan edukasi kepada pengguna perpustakaan tentang cara pengembalian buku yang benar?</p> | <p>jalankan bersama. Harapannya nanti bisa dibuatkan SOP tertulis dari kampus.</p> <p>Ada karena kami sudah melakukan sistem piket, biasanya satu petugas fokus di meja layanan, satu lagi menangani penataan buku.</p> <p>Kami pernah memberi arahan langsung, dan sekarang kami sedang mencoba membuat papan petunjuk supaya mahasiswa tahu harus mengembalikan ke mana setelah membaca di tempat.</p> |
|---|--|

Sumber: Olah Data 2025

Berdasarkan wawancara dengan petugas perpustakaan Politeknik Negeri Manado, terlihat bahwa upaya optimalisasi pelayanan pengembalian dan penataan buku sudah mulai dilakukan, meskipun belum sepenuhnya terdokumentasi dalam bentuk sistem atau SOP resmi. Salah satu bentuk upaya nyata adalah penataan ulang buku secara rutin setiap sore atau pagi hari, yang bertujuan untuk mencegah terjadinya penumpukan buku di meja layanan. Langkah ini menunjukkan kesadaran petugas akan pentingnya menjaga kelancaran sirkulasi koleksi agar pengguna tidak kesulitan menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan.

Selain itu, petugas juga mulai melakukan inovasi sederhana seperti memperjelas label rak berdasarkan kode klasifikasi, khususnya Dewey Decimal Classification (DDC), agar proses penataan lebih cepat dan akurat. Dengan penyortiran yang baik, risiko kesalahan dalam pengelompokan buku dapat ditekan. Hal ini sesuai dengan penelitian Yunita & Pratama (2022) yang menyatakan bahwa visualisasi klasifikasi seperti kode warna atau label besar pada rak dapat mempercepat proses penataan dan pencarian buku, sekaligus meningkatkan keteraturan ruang koleksi.

Meskipun SOP tertulis belum tersedia, petugas perpustakaan sudah menjalankan alur kerja yang disepakati bersama secara internal. Hal ini mencerminkan adanya inisiatif lokal dari petugas perpustakaan untuk membangun budaya kerja yang konsisten dan efisien. Pembagian tugas antarpetugas juga dilakukan secara fungsional, misalnya ada yang fokus di meja layanan dan ada yang khusus menangani penataan buku. Namun saat kunjungan ramai, seluruh petugas bekerja secara fleksibel saling membantu, yang menunjukkan semangat kerja sama yang baik.

Dari sisi pengguna, perpustakaan mulai memberikan edukasi tentang pengembalian buku yang benar. Salah satu upaya awal adalah menyampaikan arahan secara langsung kepada mahasiswa. Ke depan, petugas juga berencana memasang papan petunjuk di ruang baca agar mahasiswa lebih sadar akan tanggung jawabnya dalam mengembalikan buku, baik yang dipinjam maupun hanya dibaca di tempat. Hal ini penting karena keterlibatan pengguna merupakan bagian dari proses optimalisasi layanan. Seperti yang dijelaskan dalam penelitian Rahman & Putri (2021), keberhasilan layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh sistem kerja pustakawan, tetapi juga dipengaruhi oleh kedisiplinan dan kesadaran pengguna dalam mengikuti prosedur layanan.

Menurut penulis, upaya optimalisasi yang telah dilakukan petugas perpustakaan Politeknik Negeri Manado merupakan langkah awal yang positif, namun perlu diperkuat dengan dokumen resmi seperti SOP, pelatihan rutin, serta sistem berbasis teknologi untuk mempercepat proses pencatatan dan pengolahan data dan pengaturan jam operasional perpustakaan Politeknik Negeri Manado yang biasanya

tutup pada jam 16.00 WITA dimajukan menjadi pukul 10.00 WITA, sehingga para petugas perpustakaan memiliki waktu satu jam untuk mengembalikan dan menata buku-buku yang telah di baca pada rak koleksi.

Penerapan sistem otomatis seperti barcode scanning atau integrasi ke dalam sistem SIPP Perpustakaan akan sangat membantu dalam mempercepat alur pengembalian buku dan mencegah kesalahan administrasi. Selain itu, kampus perlu memberikan dukungan dalam bentuk pelatihan pustakawan dan pelibatan mahasiswa dalam kegiatan literasi informasi, agar tercipta budaya tertib dan disiplin dalam penggunaan layanan perpustakaan.

Dengan dukungan manajerial dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, upaya optimalisasi ini tidak hanya akan mempercepat sirkulasi koleksi, tetapi juga meningkatkan citra perpustakaan sebagai pusat informasi yang tertib, profesional, dan responsif terhadap kebutuhan sivitas akademika.

Pelayanan pengembalian dan penataan buku yang optimal merupakan cerminan dari kualitas manajemen informasi di sebuah institusi pendidikan tinggi. Perpustakaan sebagai jantung akademik tidak hanya dituntut menyediakan koleksi yang memadai, tetapi juga memastikan bahwa setiap koleksi mudah diakses melalui sistem sirkulasi yang tertib dan efisien. Ketika proses pengembalian dan penataan berjalan lancar, maka kebutuhan informasi sivitas akademika dapat terpenuhi secara maksimal, mendukung pembelajaran yang aktif, serta menciptakan budaya literasi yang kuat di lingkungan kampus.

Keberhasilan optimalisasi layanan perpustakaan tidak bisa berdiri sendiri, melainkan memerlukan kolaborasi antara pengelola perpustakaan dan pengguna. Pustakawan sebagai garda terdepan perlu terus meningkatkan kompetensi dan kedisiplinan dalam menjalankan tugasnya, sementara mahasiswa dan dosen juga diharapkan memiliki kesadaran untuk turut menjaga keteraturan fasilitas bersama. Dengan adanya sinergi ini, maka perpustakaan tidak hanya menjadi tempat menyimpan buku, tetapi juga berkembang menjadi pusat pembelajaran aktif yang profesional, modern, dan inklusif bagi seluruh komunitas kampus.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan petugas, dapat dipahami bahwa optimalisasi pelayanan pengembalian dan penataan buku tidak cukup hanya bergantung pada kebiasaan kerja sehari-hari. Diperlukan penerapan yang lebih terarah, sistematis, dan konsisten agar proses sirkulasi koleksi berjalan lebih efisien. Untuk itu, penerapan pelayanan yang optimal dalam pengembalian dan penataan buku dapat diwujudkan melalui langkah-langkah berikut:

1. Penerapan SOP tertulis, menyusun standar operasional yang jelas agar setiap petugas memiliki pedoman kerja yang seragam dalam proses pengembalian dan penataan buku.
2. Pemanfaatan teknologi, menggunakan sistem barcode atau aplikasi sirkulasi untuk mempercepat pencatatan, pelacakan data, dan meminimalisir kesalahan administrasi.

3. Penataan rutin dan terjadwal, menetapkan jadwal tetap, misalnya setiap pagi dan sore, untuk menata kembali buku ke rak sehingga tidak terjadi penumpukan di meja layanan maupun ruang baca.
4. Pembagian tugas yang efektif, membagi peran petugas secara seimbang (piket layanan dan piket penataan) agar pelayanan tetap berjalan optimal meskipun perpustakaan dalam kondisi ramai.
5. Edukasi dan sosialisasi kepada pengguna. Memberikan arahan secara langsung, menambah papan petunjuk, serta melakukan sosialisasi agar mahasiswa terbiasa mengembalikan buku pada tempat yang benar.
6. Dukungan manajemen menyediakan pelatihan rutin untuk petugas perpustakaan, menambah fasilitas pendukung, serta memperjelas label rak dan sistem klasifikasi agar koleksi lebih mudah diakses oleh pengguna.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan mengenai pengembalian dan penataan buku di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, maka diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses pelayanan pengembalian dan penataan buku belum berjalan optimal di Perpustakaan Politeknik Negeri Manado karena masih adanya kendala teknis, seperti pencatatan manual dan keterlambatan penataan ulang buku, yang berdampak pada lambatnya sirkulasi koleksi.
2. Belum tersedianya SOP tertulis menyebabkan pustakawan bekerja berdasarkan kebiasaan masing-masing. Hal ini mengakibatkan tidak adanya keseragaman dalam alur kerja dan menurunkan efisiensi pelayanan.
3. Upaya optimalisasi sudah mulai diterapkan, seperti sistem piket pustakawan, penataan ulang buku secara rutin, pelabelan tambahan pada rak, dan rencana edukasi kepada pengguna. Namun, upaya tersebut masih bersifat inisiatif pribadi dan belum terstandar secara kelembagaan.
4. Kolaborasi antara pustakawan dan pengguna sangat diperlukan, karena keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja staf perpustakaan, tetapi juga pada kesadaran dan partisipasi pengguna dalam mengikuti prosedur yang telah ditetapkan.

4.2 Saran

Untuk meningkatkan mutu layanan serta efisiensi kerja di lingkungan Perpustakaan Politeknik Negeri Manado, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan antara lain:

1. Menyusun dan mengesahkan SOP tertulis untuk seluruh proses pelayanan pengembalian dan penataan buku guna menciptakan keseragaman alur kerja serta meningkatkan profesionalisme pegawai perpustakaan Politeknik Negeri Manado
2. Mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi, seperti barcode scanner, sistem digital pencatatan, atau integrasi ke dalam Sistem Informasi Perpustakaan (SIPP), agar pencatatan lebih cepat, akurat, dan dapat diakses secara real-time.
3. Meningkatkan sistem klasifikasi visual, seperti petunjuk arah di rak, untuk mempercepat proses penataan buku serta membantu pengguna dalam mencari buku yang diinginkan.
4. Melaksanakan pelatihan pustakawan secara berkala, terutama dalam penerapan prinsip 5S, manajemen koleksi, dan pelayanan pengguna agar tercipta budaya kerja yang disiplin, terstruktur, dan efisien.
5. Menyediakan papan petunjuk atau infografis sederhana di ruang baca, sebagai bagian dari edukasi pengguna tentang cara pengembalian buku yang benar, serta menumbuhkan kesadaran bersama dalam menjaga keteraturan koleksi perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, P. (2021). The role of shelving optimization in library user satisfaction. *Journal of Library Services*, 12(3), 45–56. Diakses dari: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/Sxxxx>
- Anwar. (2021). Optimalisasi proses kerja dalam pelayanan publik. <https://repository.unair.ac.id>
- Budiarti, N. (2019). Peran SOP dalam menjamin efisiensi layanan perpustakaan. <https://ejournal.unesa.ac.id/article/1>
- Dewey, M., & Mitchell, J. S. (2014). *Dewey Decimal Classification and relative index*. Dublin, OH: OCLC Online Computer Library Center. <https://www.oclc.org>
- Dirgantara, A., & Cahyani, R. (2019). Implementasi standar layanan perpustakaan di lingkungan perguruan tinggi. <https://www.neliti.com/publications/311850>
- Fitriani, D. (2019). Kualitas pelayanan perpustakaan dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa. <https://ejournal.uin-suka.ac.id>
- Handoko, T. H. (2019). *Manajemen pelayanan efisien dalam lembaga publik*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hasibuan, M. S. P (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi aksara.
- Indra, H., & Sari, I. (2020). Evaluasi kinerja layanan pengembalian buku di perpustakaan perguruan tinggi X. <https://www.neliti.com/publications/310122>
- Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia. (2024). *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI V)*. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. <https://kbbi.kemdikbud.go.id>
- Lasa, H. S. (2010). *Dasar-dasar klasifikasi perpustakaan*. Yogyakarta: Angkasa.
- Lestari, F. (2017). Penerapan 5S untuk peningkatan layanan pengembalian buku. <https://www.neliti.com/publications/313309>
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2020). *Undang-undang perpustakaan*. Jakarta: Perpunas RI. <https://www.perpusnas.go.id>

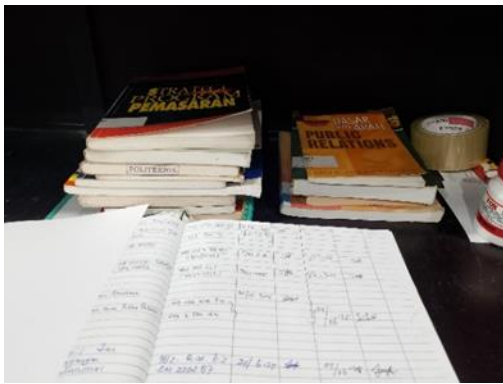
- Putri, M. A. (2023). Inovasi layanan perpustakaan berbasis digital. *Jurnal Perpustakaan Modern*, 9(3), 88–97.
- Rahman, A., & Putri, M. (2021). Evaluasi sistem penataan koleksi perpustakaan berbasis DDC. *Jurnal Ilmu Informasi*, 4(2), 65–75. <https://ejournal.id/jii/article/view/2021>
- Rahayu, D. (2021). Pengaruh digitalisasi sistem administrasi terpadu terhadap efisiensi kerja personil pengadilan. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 22–30. <https://journal.unpad.ac.id/jap/article/view/2021>
- Rahmawati, A. (2019). *Optimalisasi manajemen pelayanan publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rachman, A. (2021). *Efisiensi pelayanan publik*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Sari, P., & Utami, N. (2020). Strategi optimalisasi pelayanan perpustakaan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 11(1), 44–53. <https://ejournal.uns.ac.id/jab/article/view/2020>
- Sharma, C. K., & Singh, K. (2018). *Library management and services*. New Delhi: Vikas Publishing.
- Sitepu. (2012). *Pengantar ilmu pendidikan*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Smith, G., & Johnson, H. (2016). *Application of 5S in enhancing library efficiency and user satisfaction*. *International Journal of Library Science*, 8(2), 77–85. <https://www.scirp.org/journal/ijls>
- Sudarsono. (2011). *Teori kearsipan: Orde subjek & aksesibilitas dokumen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistyo-Basuki (2010). *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia
- Sutarno, N. S. (2016). *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarto, E. (2018). *Administrasi publik*. Jakarta: Cipta Adi Pustaka.
- Suwarno. (2017). *Pengantar ilmu perpustakaan dan informasi*. Jakarta: Sagung Seto.
- Taylor, R. (2015). *5S in academic libraries: A strategy for improving operational efficiency*. *Journal of Library Management*, 19(2), 150–162. <https://doi.org/10.xxxx/jlm.2015.192>

- UNESCO. (2017). Libraries as gateways to knowledge. Paris: UNESCO Publishing.
<https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000259335>
- Utami, T. (2018). Standarisasi layanan pengguna dan pengelolaan koleksi di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 7(1), 33–42.
<https://ejournal.id/jip/article/view/2018>
- UPA Perpustakaan Politeknik Negeri Manado. (2025). Profil dan layanan perpustakaan. Manado: Politeknik Negeri Manado.
- Wijaya, R. (2020). Optimalisasi pengelolaan koleksi perpustakaan melalui sistem terintegrasi. *Jurnal Dokumentasi*, 12(1), 25–36.
<https://journal.undip.ac.id/jd/article/view/2020>
- Widyastuti. (2020). Penataan buku di perpustakaan perguruan tinggi. *Jurnal Informasi & Perpustakaan*, 9(1), 18–27. <https://ejournal.unair.ac.id/jip/article/view/2020>
- Yusuf, R., & Sulaeman, M. (2022). Optimalisasi pelayanan publik berbasis efisiensi kerja. *Jurnal Administrasi Negara*, 14(2), 59–68.
<https://journal.unj.ac.id/jan/article/view/2022>

LAMPIRAN

1.1 Data Observasi

Gambar 1.1 Penumpukan buku dimeja peminjaman dan pengembalian



Gambar 1.2 Penumpukan buku diruang baca umum



Gambar 1.3 Penataan Buku tidak rapi



Gambar 1.4 Rak Buku yang berdebu



Gambar 1.5 Penataan Buku tidak sesuai system klasifikasi



1.2 Kegiatan Pengambilan Data Wawancara

Gambar 1.6 Kegiatan Wawancara



1.3 Sistem Kualifikasi DDC (*Dewey Decimal Classification*)

Gambar 1.7 Sistem Klasifikasi DDC

