

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP FUNGSI PELAYANAN REFERENS DI BADAN PERPUSTAKAAN ARSIP DAN DOKUMENTASI PROVINSI SULAWESI UTARA

Oleh:

Wa Jumaeda La Tiwu

A. Tabaga

Anton Boham

e-mail: wajumaedalatiwu1508@gmail.com

Abstrak

Perpustakaan sebagai sumber informasi, memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda. Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat adalah perpustakaan umum. Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara yang berada dalam satu wilayah di kota Manado/ Kecamatan Tikala, yang melayani seluruh masyarakat kota Manado tanpa memandang usia, ras, agama dan lain sebagainya, yang merupakan sumber penyedia sarana informasi. Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara menyediakan berbagai macam pelayanan untuk pemustaka, diantaranya adalah pelayanan referens.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi penelitian deskriptif. Dengan melakukan penjangkaran data secara langsung di lapangan (pada saat pemustaka berkunjung dan beraktifitas di dalam perpustakaan).

Hasil penelitian terhadap 40 responden menunjukkan bahwa ternyata Berdasarkan hasil pengolahan data responden bahwa tingkat persepsi pemustaka terhadap fungsi pelayanan referens dalam memberikan pengawasan, informasi, bibliografi, bimbingan dan instruksi yang diberikan petugas memberikan respon positif. Petugas Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara khususnya di ruang referens sudah menunjukkan perannya melalui pelaksanaan hak dan kewajiban sebagai petugas dalam pelayanan kepada pemustaka.

Kata kunci: perpustakaan, pelayanan referensi, fungsi pelayanan referensi, pemustaka.

PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai sistem pengelolaan rekaman gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia, mempunyai fungsi utama melestarikan hasil budaya umat manusia tersebut, khususnya yang berbentuk dokumen, karya cetak, dan karya rekam lainnya, serta menyampaikan gagasan, pemikiran, pengalaman, dan pengetahuan umat manusia dari generasi-kegenerasi selanjutnya.

Perpustakaan yang menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat adalah perpustakaan umum. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 6, perpustakaan umum adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial ekonomi.

Perpustakaan merupakan tempat terkumpulnya bahan pustaka baik tercetak maupun terekam yang dikelola secara teratur dan sistematis, serta mempunyai fungsi sebagai sumber informasi ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya.

Kebutuhan untuk memperoleh informasi yang akurat menjadi suatu kebutuhan yang sangat penting saat ini. Oleh karena itu, untuk memenuhi kebutuhan tersebut, khususnya bagi pemustaka, dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan melalui perpustakaan umum termasuk pada pelayanan referens. Dalam kegiatan perpustakaan ada pelayanan dan/atau melayani pemustaka, tanpa adanya pelayanan maka bangunan perpustakaan hanyalah gudang dimana menyimpan koleksi yang ada.

Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara yang berada dalam satu wilayah di kota Manado/ Kecamatan Tikala, yang melayani seluruh masyarakat kota Manado tanpa memandang usia, ras, agama dan lain sebagainya, yang merupakan sumber penyedia sarana informasi. Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara menyediakan berbagai macam pelayanan untuk pemustaka, diantaranya adalah pelayanan referens.

Dalam sebuah perpustakaan tersedia berbagai macam koleksi, termasuk salah satu koleksi yang penting di perpustakaan adalah koleksi referensi, koleksi referensi adalah jenis koleksi yang bersifat rujukan atau acuan serta bentuk informasi yang tercantum didalamnya mudah untuk di akses, mengingat bahan pustaka tersebut bersifat menunjukkan dan menjawab pertanyaan yang diajukan oleh para pemustaka, terutama pertanyaan yang disusun secara mendetail. koleksi referens mencakup dan berisi segala macam sumber pengetahuan dari hasil aktivitas kehidupan manusia dan disusun secara teratur agar pemustaka dapat mudah dan cepat mencari informasi yang dibutuhkannya.

Berdasarkan uraian dalam latar belakang, maka masalah yang dibahas dalam penelitian ini dibatasi pada: "Persepsi Pemustaka terhadap Fungsi Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara."

Sehubungan dengan pembatasan masalah tersebut, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

"Bagaimana Persepsi Pemustaka terhadap Fungsi Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara."

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Persepsi Pemustaka terhadap Fungsi Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan apa adanya tentang sesuatu variabel, gejala atau keadaan, (Suharsimi Arikunto 2010:234).

Teknik Pengumpulan Data

Data primer yang akan digunakan diperoleh pada hasil jawaban responden melalui kuesioner (angket), Sedangkan data sekunder diperoleh dari laporan-laporan serta dokumen tertulis yang ada di perpustakaan maupun data dan informasi dari literatur yang erat kaitannya dengan judul penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna yang mengunjungi Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara. Data kunjungan pengguna di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara dalam seminggu, yakni sebanyak 200 orang. Maka jumlah yang dijadikan sampel adalah 20% dari 200 populasi yaitu 40 orang yang dijadikan sampel dalam penelitian ini.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan satu variabel, yaitu persepsi pemustaka pada fungsi pelayanan referensi di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara.

Variabel ini diukur melalui indikator-indikator:

- a. Sikap petugas dalam memberikan pengawasan.
- b. Kepuasan pemustaka memperoleh informasi.
- c. Kesadaran pemustaka menggunakan bibliografis.
- d. Tanggapan atau penilaian pemustaka pada petugas dalam memberikan bimbingan.
- e. Pandangan pemustaka pada petugas untuk memberikan intruksi.

Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Setelah seluru data dalam penelitian terkumpul, maka tahap selanjutnya adalah analisa data. Tahap ini peneliti akan mentabulasi data-data yang ada secara prosentase.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di lokasi Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara, Kelurahan Tikala ares Kecamatan Tikala Manado. Survei awal sudah dilakukan pada bulan Maret 2015.

HASIL PENELITIAN

Dari penelitian yang dilakukan di lapangan, penulis memperoleh data-data sebagai berikut:

Tabel 1. 4.Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	13	32,5%
Perempuan	27	67,5%
Total	40	100%

Hal ini dapat digambarkan, bahwa yang paling banyak mengunjungi perpustakaan adalah perempuan.

Tabel 2.4. Data Responden yang Berkunjung

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	14	35%
Tidak	18	45%
Sering	8	20%
Total	40	100%

Dari hasil di atas dapat digambarkan bahwa pemustaka tidak selalu berkunjung ke perpustakaan.

Tabel 3. 4. Data Responden Anggota BPAD

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	21	12,5%
Tidak	35	87,5%
Total	40	100%

Hal ini menggambarkan bahwa sebagian besar yang berkunjung ke perpustakaan belum menjadi anggota perpustakaan.

Tabel 4.4 Jawaban Responden Terhadap Pengawasan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	21	52,5%
Tidak	16	40%
Sering	3	7,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu memberikan pengawasan dengan baik.

Tabel 5.4 Jawaban responden tentang pelayani dengan latar belakang

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	15	37,5%
Tidak	23	57,5%
Sering	2	5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa saat dilayani petugas tidak selalu menanyakan latar belakang.

Tabel. 6.4 Jawaban Responden tentang pelayanan berdasarkan tingkat pendidikan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	23	54,5%
Tidak	14	35%
Sering	3	7,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas melayani dengan baik sesuai dengan tingkat pendidikan.

Tabel 7.4. Jawaban Responden Terhadap Pertanyaan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	24	60%
Tidak	10	25%
Sering	6	15%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu menjawab pertanyaan yang di ajukan pemustaka.

Tabel 8.4. Jawaban responden tentang penyiapan informasi

Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Ya	19	47,5%
Tidak	21	52,5%
Sering	0	0%
Total	40	100

Hal ini menunjukkan bahwa petugas dalam menyiapkan informasi baik.

Tabel 9.4 Jawaban Responden Tentang menerima Informasi

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	25	62%
Tidak	13	32,5%
Sering	2	5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu memberikan informasi kepada pemustaka.

Tabel 10.4 Jawaban Responden Tentang Informasi pertanyaan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	30	75%
Tidak	8	20%
Sering	2	5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu memberikan informasi apa yang ditanyakan pemustaka.

Tabel 11.4 Jawaban Responden dalam Menerima informasi dengan luas

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	12	30%
Tidak	23	57,5%
Sering	5	12,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka kurang menerima informasi dengan luas.

Tabel 12. 4 Jawaban Responden dalam Menerima Informasi yang di Butuhkan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	29	72,5%
Tidak	8	20%
Sering	3	7,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas memberikan informasi yang di butuhkan pemustaka.

Tabel 13.4 Jawaban Responden dalam menggunakan Bibliografi

Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Ya	8	20%
Tidak	27	67,5%
Sering	5	12,5%
Total	40	100

Hal ini menunjukkan bahwa pemustaka tidak sering menggunakan bibliografi.

Tabel 14.4 Jawaban Responden tentang bahan pustaka

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	27	67,5%
Tidak	8	20%
Sering	5	12,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas manata bahan pustaka dengan teratur agar mempermudah pemustaka mencari informasi yang dibutuhkan.

Tabel 15.4. Jawaban Responden Tentang Bahan pustaka sesuai kebutuhan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	16	40%
Tidak	16	40%
Sering	8	20%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Tabel 16.4 Jawaban Responden Tentang ketersediaan Bahan Pustaka

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	25	62%
Tidak	10	25%
Sering	5	12,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan bahan pustaka membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas studi.

Tabel 17.4 Jawaban Responden tentang bimbingan petugas

Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Ya	13	32,5%
Tidak	24	60%
Sering	3	7,5%
Total	40	100

Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak sering memberikan bimbingan kepada pemustaka.

Tabel 18.4 Jawaban Responden Tentang penjelasan petugas menggunakan bahan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	25	62%
Tidak	13	32,5%
Sering	2	5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak sering memberikan penjelasan bagaimana menggunakan bahan rujukan.

Tabel 19.4 Jawaban Responden Tentang kesedian waktu petugas

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	18	45%
Tidak	15	37,5%
Sering	7	17,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu meluangkan waktu kepada pemustaka dalam mencari informasi.

Tabel 20.4 Jawaban Responden Tentang petugas membantu mencari bahan

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	22	55%
Tidak	10	25%
Sering	8	20%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas selalu membantu pemustaka dalam mencari bahan yang di butuhkan.

Tabel 21.4. Jawaban responden tentang instruksi petugas

Pertanyaan	Jumlah	Persentase (%)
Ya	14	35%
Tidak	19	47,5%
Sering	7	17,5%
Total	40	100

Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak sering memberikan instruksi kepada pemustaka.

Tabel 22.4 Jawaban Responden tentang koleksi

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	8	20%
Tidak	27	67,5%
Sering	5	12,5%
Total	40	100%

Hal ini menunjukkan bahwa petugas tidak sering memperkenalkan koleksi perpustakaan kepada pemustaka.

Tabel. 23.4 Jawaban Responden Tentang penjelasan petugas

Pertanyaan	Jumlah	Persentase(%)
Ya	5	12,5%
Tidak	32	80%
Sering	3	7,5%
Total	40	100%

Dari data di atas menunjukkan bahwa petugas tidak sering menjelaskan koleksi perpustakaan kepada pemustaka.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan hasil pengolahan data responden bahwa tingkat persepsi pemustaka terhadap fungsi pelayanan referensi dalam memberikan pengawasan, informasi, bibliografi, bimbingan dan instruksi yang diberikan petugas memberikan respon positif.
2. Petugas Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara khususnya di ruang referensi sudah menunjukkan perannya melalui pelaksanaan hak dan kewajiban sebagai petugas dalam pelayanan kepada pemustaka.
3. Sebagian kecil responden belum mendapatkan pengawasan, informasi, bibliografi, bimbingan dan instruksi di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sulawesi Utara sehingga perlu ditingkatkan lagi fungsi pelayanan referensi dan diberikan pemahaman kepada pemustaka melalui pendidikan pemakai.

Saran

1. Jadi perpustakaan sebagai sumber informasi, memanfaatkan sumber daya yang ada semaksimal mungkin untuk kepentingan pemustaka, agar perpustakaan dapat memberikan layanan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustaka yang mempunyai minat serta kebutuhan informasi yang berbeda-beda.
2. Menyediakan informasi dan memberikan layanan kepada pemustaka dari seluruh lapisan masyarakat tanpa melihat latar pendidikan.
3. Membuat pemustaka agar tertarik terhadap koleksi-koleksi yang ada di Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Propinsi Sulawesi Utara khususnya koleksi referensi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1993. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi, 2010. *Manajemen Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki, Sulisty, 1992. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darmono, 2007. *Perpustakaan Sekolah*, Jakarta: Grasindo.
- DeVito, Joseph A, 2011. *Komunikasi Antar Manusia.Edisi ke lima*, Pamulang: Karisma Publishing Group.
- Hadi Setia Tunggal, 2008. *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*, Jakarta: Harvarindo.
- Hermawan, David Reza, 2013. *Persepsi Pemustaka Terhadap Fungsi Pelayanan Referensi Di Kantor Arsip Dan Perpustakaan Kabupaten Klaten*, Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.
- Hidayati, Afinda Nur, 2013. *Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Referensi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Kabupaten Kulon Progo Yogyakarta*, Yogyakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab dan Ilmu Budaya UIN Sunan Kalijaga.

- Iskandar, 2008. *Metode Penelitian Pendidikan Dan Sosial: kuantitatif dan kualitatif*, Jakarta: Gaung Persada Press.
- K, Soekarman, 2000. *Penyelenggaraan Perpustakaan Umum: Pedoman Umum*, Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Prastowo, Andi, 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, Yogyakarta: Diva Press.
- Rahmat, Jalaluddin, 1993. *Metode Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Rosda Karya.
- Saleh, Abdul Rahman, 2011. *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustakawanan*, Jakarta: Sagung Seto.
- Sinaga, Dian, 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*, Bandung: Bejana
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R & D*, Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013. *Statistik untuk Penelitian, Cetakan ke Dua Puluh Dua*, Bandung: Alfabeta
- Suhendar, Yaya, 2014. *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah Dasar: Panduan Petugas Perpustakaan*, Jakarta: Prenada.
- Sutarno, NS, 2006. *Manajemen Perpustakaan*, Jakarta: CV Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji, 2009. *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji, 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Perpustakaan*, Yogyakarta: AR RUZZ Media.
- Zen, Zulfikar. Rachman Hermawan S. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indonesia*, Jakarta: Sagung Seto.

Sumber Lain:

<http://root-nautilus.blogspot.com/2013/11/koleksi-referensi-reference-perpustakaan.htm>

Di akses tanggal 27 Maret 2015.