

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN REFERENSI DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI MANADO

Oleh:

Aprilke M. Loho
Ardjunius Tabaga
Syane Harinda

e-mail: upreal.lovejesus@gmail.com

Abstrak

Perpustakaan sebagai sumber informasi pada era informasi ini, mempunyai peran yang sangat strategis serta mempunyai peluang yang cukup besar dalam bidang pengolahan dan penyebaran informasi. Perguruan tinggi termasuk sarana pendidikan yang harus dilengkapi dengan perpustakaan. Perguruan tinggi sebagai wahana ideal untuk menciptakan masyarakat belajar, perlu adanya perpustakaan sebagai suatu unsur penunjang tercapainya tujuan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan di setiap perguruan tinggi sangat penting dalam menunjang program tridharma perguruan tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini dibidang perpustakaan khususnya dibagian referensi Perpustakaan UNIMA, dilakukan untuk mengetahui hal apa yang masih kurang dan masih perlu dikembangkan atau lebih ditingkatkan lagi oleh perpustakaan khususnya bagian referensi, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di perpustakaan UNIMA. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif. Penelitian ini menggunakan sampel untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 10 % dari mahasiswa yang berkunjung di perpustakaan UNIMA dengan jumlah rata-rata 400 mahasiswa setiap minggunya. Pemustaka memeberikan respon yang cukup baik, namun masih ada hal-hal yang perlu diperhatikan, dan ditingkatkan lagi oleh bagian perpusakaan.

Kata kunci: perpustakaan, kualitas pelayanana, pelayanan referensi, pemustaka, persepsi

PENDAHULUAN

Perguruan tinggi (PT) termasuk satuan pendidikan yang harus dilengkapi sarana perpustakaan. Perguruan tinggi sebagai wahana ideal untuk menciptakan masyarakat belajar, perlu adanya perpustakaan sebagai suatu unsur penunjang tercapainya tujuan perguruan tinggi. Keberadaan perpustakaan disetiap perguruan tinggi sangat penting dalam menunjang program Tridharma Perguruan Tinggi (PT) yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian pada masyarakat. Oleh karena itu perpustakaan perguruan tinggi tidak dapat dipisahkan dari tugas dan kewajiban perguruan tinggi yang menjadi lembaga induknya. Namun pada masa dewasa ini peran pustakawan di perpustakaan bukan hanya sebagai mediator saja tapi juga sebagai dosen atau peneliti.

Pelayanan Referensi adalah pelayanan yang diberikan kepada pemakai perpustakaan dalam bentuk bantuan, petunjuk dan bimbingan untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan ini diberikan kepada setiap pengunjung perpustakaan. Oleh karena itu, peran staf pustakawan akan sangat berpengaruh terhadap kualitas di bagian referensi.

Menurut E. Martono (1991:226), besar koleksi yang dimiliki oleh sebuah perpustakaan, tetapi kalau referensi dan pemakaiannya tidak lancar atau hanya sedikit saja yang memanfaatkannya, maka kecil arti perpustakaan tersebut.akan tetapi sebaliknya, jika kegiatan yang dilakukan bagian referensi lancar dan aktif maka perpustakaan tersebut bisa dikatakan baik.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi, di Perpustakaan Universitas Negeri Manado."

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah "bagaimana persepsi pemustaka terhadap kualitas Pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dibuat, maka penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan di bagian referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Perpustakaan

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 43 Tahun 2007 Perpustakaan adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak dan atau karya rekaman secara profesional dengan system yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Soetminah (1992:39) perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unsur penunjang yang merupakan alat pelengkap dibidang pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Pelayanan Perpustakaan

Menurut Darmono (2001:134), bahwa layanan perpustakaan adalah "Suatu layanan yang menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya".

Pengertian Persepsi

Persepsi menurut Jalaluddin Rahkmat (1989; 51) adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang di peroleh dengan menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan. Persepsi pada hakikatnya adalah merupakan proses penilaian seseorang terhadap obyek tertentu.

Pengertian Pemustaka

Menurut Wiji Suwarno (2009: 80), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya).

Pengertian Kualitas

Menurut Soetminah (1997), kualitas merupakan pemecahan masalah untuk mencapai penyempurnaan terus-menerus.

Pelayanan Referensi

Menurut Sumardji dalam bukunya yang berjudul Pelayanan Referensi di Perpustakaan mendefinisikan Pelayanan Referensi adalah : salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan. (https://googleweblight.com/?lite_url=https://dytayuliawanto.wordpress.com/2010/1).

METODE PENELITIAN

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Metode penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan obyek atau subyek yang diteliti sesuai dengan apa adanya (Best, 1982:119).

Variabel Penelitian

Variable dalam penelitian ini hanya menggunakan variable tunggal yaitu: Persepsi pemustaka terhadap kualitas pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Negeri Manado.

Variable dalam penelitian ini akan diukur dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. Rasa puas pemustaka dalam hal ini mahasiswa dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan.
2. Kemampuan serta sikap petugas layanan referensi dalam memberikan bimbingan, pengawasan serta petunjuk bagi pemustaka.
3. Tanggapan pemustaka terhadap keadaan koleksi yang ada dibagian referensi
4. Tanggapan pemustaka tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.
5. Tanggapan serta penilaian pemustaka terhadap kualitas jasa layanan referensi

Populasi Dan Sampel

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah mahasiswa yang mengunjungi Perpustakaan Universitas Negeri Manado dalam waktu satu minggu. Melalui data yang didapat dari Perpustakaan Universitas Negeri Manado yang berkunjung di Perpustakaan rata-rata 400 orang setiap minggu, maka berdasarkan dari data yang ada jumlah populasi lebih dari 100 orang, oleh karena itu besarnya sampel yang diambil adalah 10% dari 400 pengunjung dan menjadi 40 orang

Teknik Pengumpulan Data

Data primer yang digunakan diperoleh pada hasil jawaban responden melalui kuesioner (angket), sedangkan data sekunder yaitu data yang ada di perpustakaan, baik diperoleh melalui buku laporan Perpustakaan maupun data dan informasi dari literatur yang erat kaitannya dengan judul penelitian.

Teknik Pengolahan Dan Analisa Data

Selanjutnya peneliti akan mengelompokkan atau mentabulasi data tersebut sampai dengan kebutuhan data yang ingin dicapai dalam penelitian ini.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan dilokasi Perpustakaan Universitas Negeri Manado yang beralamat di Tondano. Survey awal telah dilakukan pada bulan Mei 2015 dan dilanjutkan dengan penelitian pada bulan oktober 2015.

HASIL PENELITIAN

Tabel 1. Data responden yang berkunjung

Jawaban	frekuensi	Presentase
Ya	21	52,5 %
Kadang-kadang	12	30 %
Tidak	7	17,5 %
Jumlah	40	100%

Berdasarkan data hasil penelitian diatas memberikan gambaran bahwa jumlah mahasiswa UNIMA yang selalu berkunjung di bagian referensi perpustakaan UNIMA lebih banyak dari pada yang hanya kadang-kadang berkunjung.

Tabel 2. Jawaban responden tentang ketersediaan informasi atau literatur

Jawaban	frekuensi	Presentase
Selalu tersedia	8	20 %
Kurang tersedia	32	80 %
Tidak tersedia	-	-
Jumlah	40	100%

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa informasi atau literatur yang dibutuhkan oleh mahasiswa UNIMA masih kurang tersedia di perpustakaan.

Tabel 3. Jawaban responden tentang apakah bahan pustaka yang ada dibagian referensi dapat membantu dalam menyelesaikan tugas-tugas.

Jawaban	frekuensi	Presentase
Ya membantu	35	87,5 %
Kurang membantu	5	12,5 %
Tidak membantu	-	-
Jumlah	40	100%

Dari hasil jawaban responden diatas menunjukkan bahwa bahan pustaka yang ada dibagian referensi dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Tabel 4. Jawaban responden tentang apakah petugas mengutamakan kepentingan pemustaka

Jawaban	frekuensi	Presentase
Sangat	23	57,5 %
Kurang	15	37,5 %
Tidak	2	5 %
Jumlah	40	100%

Berdasarkan hasil penelitian diatas, diperoleh gambaran bahwa petugas sangat mengutamakan kepentingan pemustaka dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan.

Tabel 5. Jawaban responden tentang sikap petugas

Jawaban	frekuensi	Presentase
Sangat ramah dan bersahabat	20	50 %
Kurang ramah dan bersahabat	20	50 %
Tidak ramah dan bersahabat	-	-
Jumlah	40	100%

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa petugas di bagian referensi masih kurang ramah dan bersahabat terhadap pemustaka.

Tabel 6. Jawaban responden tentang kemampuan dari petugas memberikan informasi serta Pengetahuan yang luas

Jawaban	frekuensi	Presentase
Mampu	30	75 %
Kurang mampu	8	20 %
Tidak mampu	2	5 %
Jumlah	40	100%

Dari hasil penelitian diatas berdasarkan jawaban dari responden dapat disimpulkan bahwa petugas dibagian referensi mampu memberikan informasi serta pengetahuan yang luas terhadap pertanyaan dari pemustaka.

Tabel 7. Jawaban responden tentang petugas referensi selalu bersikap ramah dan sopan kepada semua pengunjung

Jawaban	frekuensi	Presentase
Selalu	21	52,5 %
Kadang-kadang	19	47,5 %
Tidak	-	-
Jumlah	40	100%

Berdasarkan jawaban responden di atas diperoleh gambaran bahwa responden yang menjawab selalu dan yang menjawab kadang-kadang hampir sama, yaitu selisih 3 responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas referensi tidak selalu bersikap ramah dan sopan kepada semua pengunjung dan hanya kadang-kadang.

Tabel 8. Jawaban responden tentang yang memotivasi dalam memanfaatkan bahan pustaka.

Jawaban	frekuensi	Presentase
Informasi yang dibutuhkan selalu ada	4	10 %
Beragam informasi dan pengetahuan yang luas	12	30 %
Adanya tugas dan persiapan ujian	24	60 %
Jumlah	40	100%

Penjelasan diatas menunjukkan bahwa yang memotivasi mahasiswa UNIMA dalam memanfaatkan bahan pustaka yang ada di perpustakaan lebih cenderung untuk menyelesaikan tugas dan persiapan ujian.

Tabel 9. Jawaban responden tentang penataan dan pengaturan bahan pustaka

Jawaban	frekuensi	Presentase
Sangat baik dan teratur	20	50 %
Kurang baik dan teratur	19	47,5 %
Tidak baik dan teratur	1	2,5 %
Jumlah	40	100%

Jawaban responden di atas diperoleh gambaran bahwa yang menjawab "sangat baik dan teratur" dan responden yang menjawab "kurang baik dan teratur" hampir sama dan hanya memiliki selisih 1 responden, sehingga dapat disimpulkan bahwa penataan dan pengaturan bahan pustaka oleh petugas dibagian referensi masih kurang baik dan teratur.

Tabel 10. Jawaban responden tentang perhatian petugas terhadap pengunjung.

Jawaban	frekuensi	Presentase
Ya memperhatikan	15	37,5 %
Kurang memperhatikan	24	60 %
Tidak memperhatikan	1	2,5 %
Jumlah	40	100%

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa petugas dibagian referensi masih kurang memperhatikan pengunjung dalam kebutuhan informasi yang dibutuhkan, latar belakang serta pendidikan.

Tabel 11. Jawaban responden tentang pemahaman petugas terhadap kebutuhan pemustaka secara spesifik

Jawaban	frekuensi	Presentase
Ya	27	67,5 %
Kurang	9	22,5 %
Tidak	4	10 %
Jumlah	40	100%

Jawaban responden yang menjawab ya 27 orang atau 67,5 %, dapat disimpulkan bahwa petugas bagian referensi dapat memahami kebutuhan pemustaka secara spesifik.

Tabel 12. Jawaban responden tentang kesan pertama

Jawaban	frekuensi	Presentase
Sangat baik	26	65 %
Kurang baik	14	35 %
Tidak baik	-	-
Jumlah	40	100%

Hasil tersebut menunjukkan bahwa kesan pertama mayoritas pemustaka saat berkunjung dibagian referensi sangat baik.

Tabel 13. Jawaban responden tentang ruang referensi teratur, bersih, rapi dan nyaman

Jawaban	frekuensi	Presentase
Ya	30	75 %
Kurang	10	25 %
Tidak	-	-
Jumlah	40	100%

Berdasarkan hasil penelitian diatas sesuai dengan jawaban responden yang menjawab ya adalah 30 responden atau 75 %, maka dapat disimpulkan bahwa ruang dibagian referensi teratur, bersih, rapi dan nyaman.

Tabel 14. Jawaban responden tentang perasaan nyaman dan aman saat berkunjung dibagian referensi

Jawaban	frekuensi	Presentase
Ya	33	82,5 %
Kurang nyaman dan aman	7	17,5 %
Tidak nyaman dan aman	-	-
Jumlah	40	100%

Dari data diatas, dapat digambarkan bahwa sesuai dengan jumlah responden yang menjawab ya jumlahnya 33 orang atau dengan presentase 82,5 %, maka dapat disimpulkan bahwa saat berkunjung dibagian referensi, pemustaka merasa nyaman dan aman.

Tabel 15. Jawaban responden tentang perpustakaan cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan dari pemustaka

Jawaban	frekuensi	Presentase
Ya	24	60 %
Kadang-kadang	14	35 %
Tidak	2	5
Jumlah	40	100%

Berdasarkan jawaban responden di atas di simpulkan bahwa bagian perpustakaan UNIMA cepat tanggap terhadap keluhan-keluhan dari pemustaka.

Table 16. Jawaban responden tentang respon pihak perpustakaan terhadap permintaan koleksi-koleksi terbaru

Jawaban	frekuensi	Presentase
Sangat baik	-	60 %
Baik	27	35 %
Kurang baik	12	5
Tidak baik	1	2,5
Jumlah	40	100%

Dari hasil jawaban responden diatas menunjukkan bahwa respon yang diberikan oleh pihak perpustakaan terhadap adanya permintaan koleksi-koleksi terbaru baik.

Tabel 17. Jawaban responden tentang respon dari pihak perpustakaan terhadap kritik dan saran dari pemustaka.

Jawaban	frekuensi	Presentase
Sangat baik	3	7,5 %
Baik	30	75 %
Kurang baik	7	17,5 %
Tidak baik	-	-
Jumlah	40	100%

Dari hasil jawaban responden diatas menunjukkan bahwa respon dari pihak perpustakaan terhadap kritik dan saran dari pemustaka baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam mencari dan menemukan informasi yang dibutuhkan di perpustakaan, mahasiswa UNIMA merasa cukup puas.
2. Kemampuan serta sikap petugas layanan referensi dalam memberikan bimbingan, pengawasan serta petunjuk bagi pemustaka masih kurang dan masih perlu ditingkatkan lagi.
3. Koleksi yang ada di perpustakaan UNIMA khususnya dibagian referensi cukup banyak dan beragam, namun penataan dan pengaturannya masih kurang baik dan teratur.
4. Kemampuan petugas layanan referensi dalam memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan harus lebih diperhatikan lagi dan ditingkatkan lagi.
5. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa layanan referensi yang ada di perpustakaan UNIMA cukup baik.

Saran

1. Perpustakaan UNIMA harus lebih memperhatikan dan meningkatkan lagi kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat dan memuaskan kepada mahasiswa.
2. Perpustakaan UNIMA diharapkan dapat lebih memperhatikan penataan dan pengaturan koleksi agar lebih baik lagi. Dan diharapkan agar layanan dibagian referensi membuat daftar bibliografi dari koleksi yang ada dan mengarahkan atau memberikan petunjuk pada mahasiswa tentang cara penggunaan katalog bibliografi.

Daftar pustaka

- Basuki, Sulisty, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Darmono, 2001. *Manajemen Dan Tata Perpustakaan Sekolah. Ce I*: Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Darwanto, 2010. *Proses Pelayanan Referensi di Badan Perpustakaan daerah Propinsi Jawa Barat*. Dalam: https://googleweblight.com/?lite_url=https://dytayuliawan.to.wordpress.com/2010/1, diakses tanggal 22/08/2015.
- Indonesia, Undang-undang peraturan tentang perpustakaan, 2007. *Undang-Undang RI No 43 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Asa Mandiri.
- Manufiri, Heiny, 2012. *Persepsi Ibu-Ibu Rumah Tangga Tentang Program Acara Ala Chef Trans TV (Studi Kasus pada Ibu-Ibu Rumah Tangga Lingkungan v Kelurahan Dendengan Dalam Manado (skripsi))*. Manado: Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Sam Ratulangi.
- Mashud, Ana Rizka, 2013. *Pelayanan Referensi*. googleweblight.com/lite_url=http://auriezka.blogspot.com/2013/03/pelayanan-referensi, diakses tanggal 22/08/2015.
- Martoatmojo, Karmidi, 1998. *Manajemen Perpustakaan Khusus*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martono, E, 1991. *Pengetahuan Dokumentasi Dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*. Jakarta: Gramedia.

- Noerhayati, S, 1987. *Pengelolaan Perpustakaan Jilid 1*. Bandung: Alumni.
- _____. *Pengelolaan Perpustakaan Jilid II*. Bandung: Alumni.
- Prastowo, Andi, 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jakarta: DIVA Press.
- Raharjo, ArlinahImam, 1992. *Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia, dalam Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Ilmu Informasi Vol.1 No.2*.
- Rahmat, Jalaludin, 2000. *Metode Penelitian Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Saleh, Abdul Rahman, 2011. *Percikan Pemikiran: Di Bidang Kepustakawanan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Soeharto, Lily Soewarni Bohar, 1987. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: DIKTI.
- Soetminah, 1992. *Perpustakaan, Pusrakawan dan Kepustakawan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sutarno, N, S, 2003. *Perpustakaan Dan Masyarakat*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- _____. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- _____. 2008. *Kamus Perpustakaan Dan Informasi*. Jakarta: Jala permata
- Suhendar, Yaya, 2014. *Cara Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Prenada.
- Zen, Zulfikar, Rachman Hermawan S. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Profesi dan Kode Etik Pustakawan Indinesia*, Jakarta: Sagung Seto