

## PEMANFAATAN JASA LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN POLITEKNIK DALAM MENUNJANG PROSES BELAJAR MAHASISWA.

Oleh :

**Widia F Damang** (e-mail: [widia.damang93@gmail.com](mailto:widia.damang93@gmail.com))

**Ferry Koagouw** (e-mail: [ferrykoagouw691@gmail.com](mailto:ferrykoagouw691@gmail.com))

**Syane Harinda**

### Abstrak

*Perpustakaan Politeknik Negeri Manado adalah perpustakaan yang mengemban misi pendidikan yang bertujuan menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.*

*Pada dasarnya perpustakaan perguruan tinggi sebagai unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan mempunyai tugas memberikan pelayanan bahan pustaka kepada civitas akademika, terutama mahasiswa. Oleh sebab itu semakin baik perpustakaan melayani informasi bagi civitasnya, semakin tinggi peranan perpustakaan tersebut. Untuk itu upaya peningkatan dalam pemanfaatan jasa layanan perpustakaan dalam rangka menunjang proses belajar mahasiswa harus turut menjadi agenda utama pihak pengelola perpustakaan. Dengan harapan agar benar-benar jasa layanan perpustakaan dapat berperan secara maksimal dalam menunjang proses belajar mahasiswa.*

*Begitu pula halnya UPT Perpustakaan Politeknik sebagai pengembang martabat ilmiah Politeknik Manado berupaya menjalankan peran yang semaksimal mungkin dalam menunjang proses belajar mahasiswa melalui jasa layanan informasi. Namun dibalik semua itu kembali juga pada mahasiswa itu sendiri untuk menyadari manfaat jasa layanan perpustakaan, sebab pengguna adalah faktor utama dalam kegiatan jasa layanan karena melalui pengguna (mahasiswa) tercermin berfungsi atau tidaknya suatu sistem layanan.*

*Dalam penelitian ini penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif. Dengan melakukan penjangkauan dta secara langsung di lapangan (pada saat mahasiswa berkuunjung dn beraktifitas di dalam perpustakaan).*

*Hasil Penelitian terhadap 35 responden menunjukkan bahwa ternyata UPT Perpustakaan Politeknik negeri Manado telah menunjukkan peran dan manfaatnya dalam proses belajar mahasiswa.*

**Kata kunci:** Pemanfaatan Jasa layanan, Proses belajar, Mahasiswa

### PENDAHULUAN

Perguruan Tinggi yang mengemban misi pendidikan bertujuan menyiapkan peserta didik menjadi anggota masyarakat yang memiliki kemampuan akademik dan profesional yang dapat menerapkan, mengembangkan dan menciptakan ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Pada dasarnya Perpustakaan perguruan tinggi sebagai unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan mempunyai tugas memberikan pelayanan bahan pustaka kepada civitas akademika, terutama mahasiswa. Oleh sebab itu semakin baik perpustakaan melayani informasi bagi civitasnya, semakin tinggi peranan perpustakaan tersebut. Untuk itu upaya peningkatan dalam pemanfaatan jasa layanan perpustakaan dalam rangka menunjang proses belajar mahasiswa harus turut menjadi agenda utama pihak pengelola perpustakaan. Dengan harapan agar benar-benar jasa layanan perpustakaan dapat berperan secara maksimal dalam menunjang proses belajar mahasiswa. Begitu pula halnya UPT Perpustakaan Politeknik sebagai pengembang martabat ilmiah Politeknik Manado harus menjalankan peran yang semaksimal mungkin dalam menunjang proses belajar mahasiswa melalui jasa layanan informasi. Namun dibalik semua itu kembali juga pada

mahasiswa itu sendiri untuk menyadari manfaat jasa layanan perpustakaan, sebab pengguna adalah faktor utama dalam kegiatan jasa layanan karena melalui pengguna (mahasiswa) tercermin berfungsi atau tidaknya suatu sistem layanan. Dengan kata lain, pemakai dapat digunakan sebagai parameter keterpakaian jasa layanan. Yang ingin di kaji lebih lanjut oleh penulis fokus pada pemanfaatan jasa layanan dalam menunjang proses belajar mahasiswa sebagaimana judul dari tulisan ini. Berdasarkan pra survei yang penulis lakukan ternyata masih cukup banyak mahasiswa belum memanfaatkan jasa layanan UPT Perpustakaan Politeknik. Hal ini diduga disebabkan oleh kurangnya pengetahuan mahasiswa terhadap manfaat perpustakaan, tidak mengetahui jasa layanan yang tersedia di perpustakaan, kemungkinan informasi tersedia kurang relevan dengan kebutuhan pemakai. Berdasarkan uraian di atas penulis ingin mengetahui kendala atau permasalahan UPT perpustakaan Politeknik dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa, yaitu dengan judul: Kajian Pemanfaatan Jasa Layanan UPT Perpustakaan Politeknik Dalam Menunjang Proses Belajar Mahasiswa

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif. Menurut Jalaluddin Rakhmat (1999:24-25) metode ini hanya memaparkan situasi atau peristiwa yang diteliti dengan menggambarkan dan menuliskan objek pada saat yang sama berdasarkan fakta- fakta.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Institusi Politeknik di dirikan pada tahun 1987 dengan nama Politeknik Universitas Sam Ratulangi Manado, karena pada waktu itu politeknik masih berada di bawah naungan Universitas Sam Ratulangi Manado. Politeknik terbagi atas 2 devisi yaitu *engineering division* yang terdiri dari Teknik Sipil, Teknik Listrik, dan Teknik Mesin, sedagkan *commerce division* terdiri dari Akuntansi, dan Kesekretariatan yang sekarang menjadi Administrasi Bisnis dan Kesekretariatan yang saat itu masih berkualifikasi D II. Setahun kemudian yaitu tahun 1988 didirikanlah Perpustakaan dengan nama Perpustakaan Politeknik Universitas Sam Ratulangi Manado. Koleksi bahan pustaka waktu itu sangat minim dimana sebagian koleksi merupakan bantuan dari proyek SAGRIC Australia.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan suatu sistem layanan di perpustakaan adalah proses pemberian jasa layanan dapat berlangsung tertib, teratur dan cepat tanpa ada hambatan. Sistem pelayanan perpustakaan merupakan mata rantai dan rangkaian yang terdiri atas beberapa sub bagian yang saling berhubungan satu sama lain. Masing-masing jenis perpustakaan akan memilih sistem yang paling cocok dengan pemakainya, kesiapan petugas dan kesediaan sarana dan prasarannya. Layanan yang dikembangkan perpustakaan diharapkan agar layanan terbaik sejauh dapat dilaksanakan, yang pada intinya berlangsung secara murah, sederhana, cepat, tepat dan bermanfaat serta murah.

Menurut Sutarno (2004:97) unsur-unsur yang terdapat dan terkait dengan system layaaan perpustakaan adalah:

- a. Kesiapan petugas layanan baik fisik, mental, kemampuan, keterampilan, pengalaman dan kemauan
- b. Kesiapan peralatan, dan perlengkapan sebagai penunjang

- c. Keharmonisan komunikasi, kerjasama, persamaan persepsi antara petugas dengan pengunjung perpustakaan

Peraturan dan tata tertib perpustakaan singkat, jelas, dapat dimengerti dan dapat dilaksanakan serta dipatuhi oleh pemakai perpustakaan. Pedoman yang standar dibidang layanan perpustakaan yang berlaku umum. Sistem pelayanan informasi terbagi atas 2 bagian yaitu: Sistem pelayanan terbuka dan sistem pelayanan tertutup. Sistem pelayanan terbuka artinya pemustaka boleh langsung menelusur ke jajaran koleksi atau menelusur ke katalog. Sedangkan sistem pelayanan tertutup, pemustaka harus menelusur pada katalog terlebih dahulu, kemudian mencatat nomor panggil dan menunjukan pada petugas dan petugas yang akan mengambil koleksi yang di butuhkan.

Jenis layanan yang di terapkan di Universitas Poli teknik yaitu: Sistem pelayanan terbuka. Pengguna perpustakaan dapat menelusur melalui OPAC, setelah itu di beri kebebasan pada pemustaka untuk memilih sendiri jenis koleksi yang di inginkan. Namun untuk jenis koleksi seperti kamus, majalah, dan koleksi referens lainnya tidak di perbolehkan di bawa pulang. Petugas akan mencatat judul buku dan nama peminjam sesuai nama yang ada di kartu anggota, setelah itu buku boleh di bawa pulang.

Jasa layanan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado jarang dilaksanakan dan bahkan hampir tidak pernah dilakukan, hal ini terbukti dari jawaban responden dimana 16 responden menyatakan kadang-kadang dan yang menyatakan tidak pernah sebanyak 19 responden atau 54,287%. Agar mahasiswa mengetahui berbagai jasa layanan yang tersedia di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado dan memahami cara pemanfaatan setiap jenis jasa layanan yang ada, maka sebaiknya setiap penerimaan mahasiswa baru diberikan pendidikan dan juga diberikan bimbingan secara perseorangan atau kelompok pada saat mahasiswa berada di UPT Perpustakaan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yang berkaitan dengan kajian pemanfaatan jasa layanan UPT Perpustakaan Politeknik dalam menunjang proses belajar mahasiswa.

1. Dari beberapa jasa layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado yang paling banyak dimanfaatkan adalah jasa layanan sirkulasi.
2. Berdasarkan hasil penelitian jasa layanan yang paling baik menurut mahasiswa adalah jasa layanan sirkulasi.
3. Sebagian besar mahasiswa termotivasi untuk memanfaatkan jasa layanan oleh karena adanya berbagai jenis jasa layanan, situasi dan kondisi perpustakaan yang menyenangkan.
4. Dari hasil penelitian terungkap bahwa semua jasa layanan sangat bermanfaat dalam menunjang proses belajar mahasiswa, hal ini terbukti dari jumlah responden yang menjawab semua jasa layanan yang tersedia mencapai 27 responden atau 77,148%.
5. Jasa layanan pendidikan pemakai di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado jarang dilaksanakan dan bahkan hampir tidak pernah dilakukan, hal ini terbukti dari jawaban responden dimana 16 responden menyatakan kadang-kadang dan yang menyatakan tidak pernah sebanyak 19 responden atau 54,287%.
6. Jasa layanan di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado yang dimanfaatkan adalah jasa layanan referens. Hal ini terbukti dari jawaban responden, dimana 20

responden atau 57,142% menyatakan kadang-kadang, kemudian 12 responden atau 34,285% menyatakan tidak pernah sedangkan yang menyatakan selalu hanya 3 responden atau 8,571%.

7. Pada umumnya mahasiswa merasa puas terhadap pemanfaatan jasa layanan yang tersedia di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Manado. Hal ini terbukti dari hasil penelitian pada tabel 18 dimana 25 responden atau 71,428% menyatakan puas dan bahkan 5 responden mengatakan sangat puas.
8. Berdasarkan hasil penelitian ternyata cukup banyak responden yang menyatakan koleksi referensi dan koleksi pada jasa layanan sirkulasi masih kurang memadai. Hal ini terbukti dari hasil penelitian pada tabel 7 dan 10 dimana responden yang mengatakan koleksi pada layanan sirkulasi kurang memadai berjumlah 11 responden, kemudian responden yang mengatakan koleksi referensi kurang relevan mencapai 16 responden atau 45,714% bahkan ada 2 responden yang mengatakan tidak relevan.
9. Melalui hasil penelitian ternyata 15 responden atau 42,855% mengatakan bahwa jasa layanan referensi UPT Perpustakaan Politeknik kurang baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Basuki Sulisty, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia.
- Brata, Surya, 1985. *Sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia: Suatu Kajian*, Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Arikunto, Suharsimi, 1993. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*, Jakarta: Rineka Cipta
- Basuki Sulisty, 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia.
- Brata, Surya, 1985. *Sistem Pendidikan Tinggi di Indonesia: Suatu Kajian*, Surabaya: Universitas Kristen Petra.
- Hendono, 1997. *Perpustakaan dan Kepustakaan Indonesia*, Jakarta: Universitas Terbuka.
- Martono, E., 1991. *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*, Jakarta.
- Nasution, Mustafa, 2000. *Proses Belajar Yang Berhasil*, Surabaya: Universitas Erlangga.
- Pamuntjak, Rusina Syahrial, 1998. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, Jakarta: Pustaka Jaya.
- Rahmat, Jalaluddin, 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*, Jakarta : Rosda Karya.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan dan Kepustakaan dan Pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius.
- Soeharto, Lily Soewarni Bohar, 1987. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta : DIKTI.
- Sutarno, H.S., 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- The Liang Gie, 1985. *Proses Belajar Mahasiswa : Sebuah Study Kasus*, Jakarta: Rafika.
- Hendono, 1997. *Perpustakaan dan Kepustakaan Indonesia*, Jakarta : Universitas Terbuka.
- Martono, E., 1991. *Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*, Jakarta.
- Nasution, Mustafa, 2000. *Proses Belajar Yang Berhasil*, Surabaya : Universitas Erlangga.

- Pamuntjak, Rusina Syahrial, 1998. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*, Jakarta: Pustaka Jaya.
- Rahmat, Jalaluddin, 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*, Jakarta: Rosda Karya.
- Soeatminah, 1992. *Perpustakaan dan Kepustakaan dan Pustakawan*, Yogyakarta: Kanisius.
- Soeharto, Lily Soewarni Bohar, 1987. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: DIKTI.
- Sutarno, H.S., 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*, Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- The Liang Gie, 1985. *Proses Belajar Mahasiswa : Sebuah Study Kasus*, Jakarta: Rafika.