

PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (IIPK) MENGENAI JASA LAYANAN INFORMASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Indri Viollita¹, Bakhtaruddin Nst²
Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
FBS Universitas Negeri Padang
Email: indri_viollita@yahoo.co.id

Abstract

This paper aims to determine: (1) student responses on Information Science Program for Libraries and Archives in the Information Services Unit, State University of Padang, and (2) the constraints faced by libraries in providing services to pemustakanya. To obtain information on the issue, conducted direct observation by means of questionnaires / questionnaires to students of Library and Information Sciences archives. Analyzing data descriptively. Penganalisan based on the data, it was concluded the following matters, namely there are several factors that affect services in libraries, among others: (1) The role and function of libraries (2) library collection (3) Facilities and Libraries (4) librarian. Based on the results of the questionnaire / poll that has been processed, it appears that the Administration Services Unit at the State University of Padang already said good although there are still shortcomings in terms of ministry.

Keywords: *information; observation; services; facilities*

A. Pendahuluan

Permasalahan utama yang dihadapi bangsa kita khususnya dalam bidang pendidikan, menghadapi era globalisasi adalah rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia. Hal ini menuntut perpustakaan lebih aktif dalam meningkatkan profesionalisme kemampuan pustakawan dalam penguasaan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan layanan perpustakaan. Mengingat semakin majunya zaman, banyak perpustakaan telah bertransformasi menjadi perpustakaan modern atau yang banyak dikenal sebagai perpustakaan elektronik dan perpustakaan digital.

Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perguruan Tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan tridarma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya terutama mahasiswa di Perguruan Tinggi tersebut.

¹ Penulis, mahasiswa prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2013

² Pembimbing, dosen FBS Universitas Negeri Padang

Dalam segi pelayanannya, Perpustakaan Perguruan Tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemamfaatan dan penyebarluasan informasi. Sedangkan dari segi kegiatannya, Perpustakaan Perguruan Tinggi berfungsi sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik buruknya sebuah kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggannya agar harapan mereka dapat terpenuhi. Beberapa aspek terpenting dalam penilaian kualitas pelayanan diantaranya kemampuan petugas, fasilitas yang disediakan, jam pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, kesediaan dalam memberikan pelayanan dan tanggap terhadap masalah pengguna. Sebuah pelayanan yang baik akan meningkatkan minat pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang merupakan Perpustakaan Perguruan Tinggi, menyediakan berbagai macam koleksi guna memenuhi kebutuhan pemustaka terutama untuk mahasiswanya sendiri. Selain koleksi, perpustakaan juga berperan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Sebuah kegiatan pelayanan perpustakaan tentunya telah diatur berdasarkan sistem kerja perpustakaan itu sendiri.

Pemustaka atau pengguna merupakan faktor terpenting dalam sebuah kegiatan perpustakaan. Pemustaka sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah manajemen perpustakaan. Minat pemustaka untuk berkunjung tentunya didukung oleh pelayanan baik yang diberikan pada saat memasuki perpustakaan. Banyaknya pengunjung berbanding lurus dengan tingkat keberhasilan perpustakaan dalam mengelola sebuah perpustakaan.

B. Metodologi Penulisan

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau observasi, penyebaran kuesioner/ angket kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK). Objek penelitian dari makalah tugas akhir ini adalah tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Menurut *Bungin* rumus yang digunakan untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = ? \quad N = 198 \quad d = 13\%$$

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{198}{198(0,13)^2 + 1}$$

$$n = \frac{198}{198(0,169) + 1}$$

$$n = \frac{198}{4,3462}$$

$$n = 45,557038$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi yang Diketahui

d = Presisi yang ditentukan

Dari perhitungan tersebut, didapat hasil 46 orang (sudah dibulatkan), teknik yang sudah digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik *Sampling* yaitu teknik pengumpulan jumlah yang sampel yang dilakukan secara acak. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penulis dalam melakukan pengumpulan data melalui angket yang dibagikan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung dan penyebaran angket. Angket terdiri dari 14 pernyataan dengan jawaban yang terdiri dari pilihan dengan jumlah genap (skala likert). Jawaban tersebut terdiri dari; sangat sering, sering, tidak pernah dan sangat tidak pernah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang dijumpai pada saat penelitian itulah yang menjadi sampelnya.

C. Pembahasan

1. Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK) mengenai Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan melalui penyebaran kuesioner/angket, dapat menghasilkan rumusan permasalahan yang telah disusun berdasarkan kajian teori pada pembahasan sebelumnya:

a. Layanan Jasa Sosial di Lembaga Informasi dan Perpustakaan

Tabel 1

Layanan Jasa Sosial di Lembaga Informasi dan Perpustakaan

NO	PERNYATAAN	S		KK		TP	
		F	%	F	%	F	%
1	Perpustakaan memberikan pelayanan berupa jasa yaitu informasi yang dibutuhkan pengguna	20	9,2 %	25	10,58%	1	0,46 %

Berdasarkan table 1 dari pernyataan "Perpustakaan memberikan pelayanan berupa jasa yaitu informasi yang dibutuhkan pengguna", 20 (9,2%) dari 46 responden menjawab sering, 25 (10,58%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 1 (0,46%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 25 (10,58%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian mahasiswa yang dipilih melalui sampel acak menyatakan kadang-kadang, sering berkunjung ke perpustakaan dan terdapat 1 mahasiswa tidak pernah berkunjung

keperpustakaan. Partisipasi mahasiswa dalam berkunjung ke perpustakaan sudah dikatakan baik dan memiliki minat untuk datang ke perpustakaan terutama dalam mencari koleksi.

b. Layanan Jasa Pemanfaatan Sumber Informasi

Maksudnya sebuah pelayanan di perpustakaan dinilai dari peran perpustakaan itu sendiri. tingkat kualitas pelayanan dilihat bagaimana perpustakaan menjalankan fungsinya. Mulai dari menghadapi pengunjung perpustakaan sampai membantu mencarikan koleksi ataupun mendapatkan informasi.

Tabel 2
Layanan Jasa Pemanfaatan Sumber Informasi

NO	PERNYATAAN	S		KK		TP	
		F	%	F	%	F	%
2	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dalam hal berbagi informasi mengenai perpustakaan	9	4,14%	29	13,34%	8	3,68%
3	Pengunjung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan	6	2,76%	36	16,56%	4	1,84%
4	Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dalam hal jasa layanan informasi	7	3,22%	32	14,72%	7	3,22%
5	Semua jenis layanan di perpustakaan bisa dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan (sirkulasi, referensi, fotocopi, ruang baca, dll)	16	7,36%	27	12,42%	3	1,38%
6	Perpustakaan mengadakan kegiatan pelatihan dan penyuluhan mengenai perpustakaan kepada perpustakaan yang masih perlu ditingkatkan pembinaannya	4	1,84%	18	8,28%	24	11,04%

Berdasarkan Tabel 2 dari pernyataan “Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dalam hal berbagi informasi mengenai perpustakaan”, 9 (4,14%) dari 46 responden menjawab sering, 29 (13,34%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 8 (3,68%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 29 (13,34%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan terkadang memberikan pelayanan yang baik dalam hal berbagi informasi mengenai perpustakaan. Perpustakaan cenderung tertutup apabila pemustaka menanyakan perihal mengenai perpustakaan itu sendiri.

Pernyataan “Pengunjung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan”, 6 (2,76%) dari 46 responden menjawab sering, 36 (16,56%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 4 (1,84%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 36 (16,56%). Dari Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pemustaka

terkadang mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Pemustaka harus bertanya terlebih dahulu mengenai informasi yang mereka cari, barulah pustakawan memberikan informasi.

Pernyataan “Perpustakaan memberikan pelayanan yang baik dalam hal jasa informasi”, 7 (3,22%) dari 46 responden menjawab sering, 32 (14,72%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 7 (3,22%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang 32 (14,17%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terkadang pengunjung mendapatkan jasa dari pustakawan berupa informasi-informasi yang pengunjung butuhkan.

Pernyataan “Semua jenis layanan di perpustakaan bisa dimanfaatkan oleh pengguna perpustakaan (sirkulasi, referensi, fotokopi, ruang baca, dll)”, 16 (7,36%) dari 46 responden menjawab sering, 27 (12,42%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 3 (1,38%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 27 (12,42%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa semua jenis layanan di perpustakaan tidak selalu bisa dimanfaatkan oleh pengguna.

c. Layanan Jasa Penyediaan Fasilitas dan Peraturan Perpustakaan

Maksudnya sebuah peraturan perpustakaan berhubungan dengan pelayanan yang diberikan perpustakaan tersebut. Peraturan yang tidak memberatkan pemustaka akan berpengaruh terhadap kunjungan pemustaka itu. Mereka akan cenderung berfikir bahwa pelayanan perpustakaan itu baik apabila peraturannya tidak memberatkan pemustakanya.

Tabel 3

Peraturan Perpustakaan

NO	PERNYATAAN	S		KK		TP	
		F	%	F	%	F	%
7	Peraturan-peraturan yang ada di perpustakaan memberatkan pemustaka	12	5,52%	23	10,58%	11	5,06%

Berdasarkan Tabel 3 dari pernyataan “Peraturan-peraturan yang ada di perpustakaan memberatkan pemustaka”, 12 (5,52%) dari 46 responden menjawab sering, 23 (10,58%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 11 (5,06%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 23 (10,58%). Dari Penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa peraturan-peraturan yang ada di perpustakaan terkadang memberatkan pemustaka, misalnya saja tidak boleh membawa bahan kopian kedalam perpustakaan, sehingga membuat mahasiswa malas untuk masuk ke perpustakaan.

d. Layanan Jasa Informasi Rujukan

Maksudnya koleksi perpustakaan berpengaruh terhadap pelayanan perpustakaan itu sendiri. Pemustaka yang merasa puas terhadap koleksi perpustakaan, akan memilih perpustakaan tersebut untuk mendapatkan informasi maupun koleksi karena dirasa lengkap.

Tabel 4
Layanan Jasa Informasi Rujukan

NO	PERNYATAAN	S		KK		TP	
		F	%	F	%	F	%
8	Koleksi yang ada di perpustakaan membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas perkuliahan	13	5,98%	30	13,8%	3	1,38%
9	Tersedia banyak koleksi yang berkaitan dengan Ilmu Perpustakaan	3	1,38%	36	16,2%	7	3,22%
10	Perpustakaan menyediakan koleksi yang lengkap dan terbaru sehingga anda selalu mencari koleksi di perpustakaan tersebut	4	1,84%	22	10,12%	20	9,2%

Berdasarkan Tabel 4 dari pernyataan “Koleksi yang ada di perpustakaan membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas perkuliahan”, 13 (5,98%) dari 46 responden menjawab sering, 30 (13,8%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 3 (1,38%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 30 (13,8%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa koleksi yang ada di perpustakaan terkadang membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir, tetapi tidak sepenuhnya dapat membantu mahasiswa dalam menyelesaikan tugas akhir.

Pernyataan “Tersedia banyak koleksi yang berkaitan dengan Ilmu Perpustakaan”, 3 (1,38%) dari 46 responden menjawab sering, 36 (16,2%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 7 (3,22%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 36 (16,2%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa tidak semua koleksi yang berkaitan dengan ilmu perpustakaan tersedia diperpustakaan. Mahasiswa yang berkunjung ke perpustakaan terkadang tidak mendapatkan koleksi yang mereka cari.

Pernyataan “Perpustakaan menyediakan koleksi yang lengkap dan terbaru sehingga anda selalu mencari koleksi di perpustakaan tersebut”, 4 (1,84%) dari 46 responden menjawab sering, 22 (10,12%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 20 (9,2%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 22 (10,12%).

e. Jasa Layanan Penelusuran Informasi

Orang datang ke perpustakaan tentunya untuk meminjam buku, majalah, atau sekedar membaca apa yang disediakan perpustakaan. Namun demikian tidak sedikit pengguna perpustakaan sengaja datang untuk mencari informasi tertentu yang dibutuhkannya. Mereka sering kali bertanya dan meminta bantuan kepada pustakawan untuk mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, misalnya saja untuk menunjukkan keberadaan koleksi perpustakaan yang mereka butuhkan, sampai bantuan mendapatkan koleksi yang mereka butuhkan.

Tabel 5
Jasa Layanan Penelusuran Informasi

NO	PERNYATAAN	S		KK		TP	
		F	%	F	%	F	%
11	Perpustakaan memberikan jasa layanan pemanfaatan segala koleksi yang dimilikinya kepada pengguna yang membutuhkannya	9	4,14%	32	14,72%	5	2,3%
12	Perpustakaan memberikan jasa penyediaan fasilitas kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan	3	1,38%	35	16,1%	8	3,68%
13	Pada saat mencari informasi anda menemukan kemudahan karena alat penelusuran informasinya lengkap dan cepat	6	2,76%	30	13,8%	10	4,6%
14	Perpustakaan bersedia membantu mencari buku ke perpustakaan lain apabila buku yang dicari pemustaka tidak tersedia	4	1,84%	21	9,66%	21	9,66%

Berdasarkan Tabel 5 dari pernyataan “Perpustakaan memberikan jasa layanan pemanfaatan segala koleksi yang dimilikinya kepada pengguna yang membutuhkannya”, 9 (4,14%) dari 46 responden menjawab sering, 32 (14,72%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 5 (2,3%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 32 (14,27%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan terkadang membantu pemustaka dalam mencari koleksi sampai mendapatkan koleksi yang pemustaka butuhkan.

Pernyataan “Perpustakaan memberikan jasa penyediaan fasilitas kepada pengunjung yang datang ke perpustakaan”, 3 (1,38%) dari 46 responden menjawab sering, 35 (16,1%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 8 (3,68%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 35 (16,1%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa perpustakaan terkadang memberikan penyediaan fasilitas kepada pengunjung dan itu juga bersifat terbatas.

Pernyataan “Pada saat mencari informasi anda menemukan kemudahan karena alat penelusuran informasinya lengkap dan cepat”, 6 (2,76%) dari 46 responden menjawab sering, 30 (13,8%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 10 (4,6%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 30 (13,8%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa alat penelusuran informasi di perpustakaan bisa

dibilang cukup lengkap dan bisa membantu pemustaka dalam menemukan koleksi yang akan dicari.

Pernyataan “Perpustakaan bersedia membantu mencari buku ke perpustakaan lain apabila buku yang dicari pemustaka tidak tersedia”, 4 (1,84%) dari 46 responden menjawab sering, 21 (9,66%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 21 (9,66%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang dan tidak pernah yaitu 21 (9,66%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sebanding mahasiswa mendapatkan jasa dalam mencari buku ke perpustakaan lain, mungkin sebenarnya bisa dikatakan tidak pernah sama sekali.

f. Jasa Layanan Konsultasi Komunikasi dan Informasi

Tabel 6

Jasa Layanan Konsultasi Komunikasi dan Informasi

NO	PERNYATAAN	S		KK		TP	
		F	%	F	%	F	%
15	Anda mendapatkan pelayanan yang baik dari pustakawan	6	2,76%	29	13,34%	11	5,06%
16	Pustakawan memberikan bimbingan kepada anda bagaimana caranya melakukan penelusuran informasi, meminjam dan mengembalikan koleksi perpustakaan sehingga anda mengetahui bagaimana melakukan kegiatan tersebut	7	3,22%	25	11,5%	14	6,44%
17	Pustakawan tersenyum dan ramah pada saat anda bertanya kesulitan mencari bahan pustaka	2	0,92%	32	14,72%	12	5,52%
18	Pustakawan selalu menjawab pertanyaan-pertanyaan atas kebutuhan pemustaka	6	2,76%	26	11,96%	14	6,44%
19	Anda senang datang ke perpustakaan karena anda memiliki hubungan yang baik dengan pustakawan	6	2,76%	23	10,58%	17	7,82%

Berdasarkan Tabel 6 dari pernyataan “Anda mendapatkan pelayanan yang baik dari pustakawan”, 6 (2,76%) dari 46 responden menjawab sering, 29 (13,34%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 11 (5,06%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 29 (13,34%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan

bahwa pemustaka terkadang mendapatkan pelayanan yang baik dari pustakawan itu sendiri.

Pernyataan “Pustakawan memberikan bimbingan kepada anda bagaimana cara melakukan penelusuran informasi, meminjam dan mengembalikan koleksi perpustakaan sehingga anda mengetahui bagaimana melakukan kegiatan tersebut”, 7 (3,22%) dari 46 responden menjawab sering, 25 (11,5%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 14 (6,44%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 25 (11,5%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terkadang memberikan bimbingan kepada pemustaka, biasanya dilakukan pada saat pemakai menjadi anggota baru perpustakaan.

Pernyataan “Pustakawan tersenyum dan ramah pada saat anda bertanya kesulitan mencari bahan pustaka”, 2 (0,92%) dari 46 responden menjawab sering, 32 (14,72%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 12 (5,52%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 32 (13,72%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan terkadang tersenyum dan ramah pada saat pemustaka bertanya kesulitan mereka.

Pernyataan “Pustakawan selalu menjawab pertanyaan-pertanyaan atas kebutuhan pemustaka”, 6 (2,76%) dari 46 responden menjawab sering, 26 (11,96%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 14 (6,44%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 26 (11,96%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terkadang pustakawan menjawab pertanyaan pemustaka, itupun kalau pemustakanya bertanya.

Pernyataan “Anda senang datang ke perpustakaan karena anda memiliki hubungan yang baik dengan pustakawan”, 6 (2,76%) dari 46 responden menjawab sering, 23 (10,58%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 17 (7,82%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 23 (10,58%).

g. Relevansi dengan Ilmu Perpustakaan

Maksudnya segala hal yang terjadi diperpustakaan, khususnya dalam segi jasa pelayanannya sesuai dengan yang yang dipelajari mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Terkhususnya Ilmu Perpustakaan.

Tabel 7

Relevan dengan Ilmu Perpustakaan

NO	PERNYATAAN	S		KK		TP	
		F	%	F	%	F	%
20	Segala teori ilmu perpustakaan yang saya pelajari, relevan/sesuai dengan yang ada di UPT Universitas Negeri Padang dalam hal segi jasa layanan informasi	13	5,98%	29	13,34%	4	1,84%

Berdasarkan Tabel 7 dari pernyataan "Segala teori Ilmu Perpustakaan yang dipelajari, relevan/sesuai dengan yang ada di UPT Universitas Negeri Padang dalam hal Jasa Layanan Informasi", 13 (5,98%) dari 46 responden menjawab sering, 29 (13,34%) dari 46 responden menjawab kadang-kadang dan 4 (1,84%) dari 46 responden menjawab tidak pernah. Data terbanyak yang dijawab mahasiswa adalah kadang-kadang yaitu 29 (13,34%). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa terkadang segala teori yang dipelajari mengenai ilmu perpustakaan khususnya mengenai pelayanan, hampir sesuai dengan yang terjadi di perpustakaan. Dalam segi pelayanan, UPT Universitas Negeri Padang sudah menerapkan Ilmu Perpustakaan meskipun masih pelayanannya masih kurang terutama sekali dalam hal berbagi informasi.

2. Kendala yang Dihadapi Perpustakaan Dalam Memberikan Jasa Pelayanan terhadap pemustakanya di UPT Universitas Negeri Padang

Beberapa kendala yang dihadapi perpustakaan dalam memberikan jasa layanan informasi kepada pemustakanya, dapat disimpulkan berdasarkan hasil kuesioner/angket yang telah disebarakan sehingga perpustakaan mempunyai kendala-kendala sebagai berikut:

1. Pustakawan

Di lihat dari pustakawannya sendiri, kurang memberikan pelayanan yang baik. Pustakawan masih belum mengerti bagaimana seharusnya melayani pemustakanya dan faktor ilmu pengetahuan yang masih kurang terutama dalam hal pelayanan itu sendiri. Semua kegiatan yang ada di perpustakaan tidak lepas dari peran pustakawan. Pustakawan merupakan salah satu unsur penting di dalam perpustakaan. Pada saat sekarang ini pustakawan harus jeli menghadapi berbagai perubahan mengenai pelayanan.

2. Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan yang masih minim khususnya koleksi Ilmu Perpustakaan mengakibatkan mahasiswa jarang berkunjung dan memilih mencari buku ke perpustakaan lain. Berdampak terhadap pelayanan perpustakaan yang dinilai kurang memuaskan. Selain itu perpustakaan dituntut untuk menyediakan koleksi yang terbaru, tidak hanya koleksi yang itu-itu saja. Pemustaka akan merasa tertarik berkunjung apabila koleksi yang disediakan beragam.

3. Fasilitas Perpustakaan

Fasilitas perpustakaan juga merupakan hal unsur terpenting di dalam perpustakaan. Disamping koleksi, fasilitas perpustakaan juga mendukung setiap kegiatan pelayanan di perpustakaan karena merupakan awal dari minat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan. Fasilitas perpustakaan di UPT Universitas Negeri Padang bisa dikatakan sudah memadai tetapi, belum dimanfaatkan se optimal mungkin sehingga pemustaka belum menikmati semua fasilitas yang ada di perpustakaan.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan uraian sebelumnya, kendala-kendala yang mempengaruhi alih media arsip konvensional di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Bukittinggi, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: 1) Pengetahuan para staf arsiparis dalam bidang teknologi sangat rendah sehingga alih media arsip

konvensional belum bisa dilaksanakan dengan baik. 2) Sumber Daya Bukan Manusia (*Nonhuman Process*), Kurangnya peralatan dan teknologi merupakan kendala yang dihadapi dalam alih media arsip konvensional di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Bukittinggi, Serta ruangan dalam pengolahan arsip kurang memadai. 3) Dana sebagai penunjang utama dalam alih media arsip konvensional. Kurangnya dana dan anggaran dari pemerintah kota bukittinggi menjadi penghambat dalam pelaksanaan alih media arsip konvensional di Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Bukittinggi.

Setelah melakukan penelitian langsung ke Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Bukittinggi, maka ada beberapa saran sebagai masukan bagi Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Bukittinggi dalam mencapai kemajuan Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Bukittinggi hendaknya 1) Melengkapi peralatan dan menyediakan ruangan khusus untuk pengolahan arsip. 2) Menempatkan arsiparis yang memiliki pendidikan dan keterampilan khususnya di bidang kearsipan, sehingga mereka mampu melaksanakan proses alih media arsip konvensional. 3) Usaha yang telah dilakukan Kantor Perpustakaan, Arsip, dan Dokumentasi Kota Bukittinggi harus terlaksana sebaik mungkin, agar bisa mewujudkan fungsi dan tujuan dari arsip tersebut.

D. Simpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan pada Bab II, maka dapat diperoleh kesimpulan mengenai tanggapan pemustaka khususnya mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan mengenai Jasa Pelayanan di UPT Universitas Negeri Padang. Penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner/angket sehingga dapat diperoleh rumusan mengenai pelayanan yang didapat mahasiswa apabila berkunjung ke perpustakaan. Pelayanan Jasa Informasi di UPT Universitas Negeri Padang sudah dikatakan baik, terbukti diperoleh hasil pengolahan data angket dilihat dari beberapa aspek diantaranya: (1) Peran dan Fungsi perpustakaan, (2) Koleksi perpustakaan (3) Fasilitas Perpustakaan dan (4) Pustakawan. Berdasarkan hasil kuesioner/angket yang telah diolah, kebanyakan dari sampel data yang diperoleh menjawab kadang-kadang, itu berarti terlihat dalam segi pelayanannya sudah dikatakan baik.

Berdasarkan simpulan maka dapat disarankan kepada perpustakaan agar lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan terutama dalam memberikan jasa informasi, pengembangan koleksi perpustakaan dan perbaikan fasilitas perpustakaan. Bagi pustakawan sendiri, lebih mengoptimalkan pemberian informasi mengenai koleksi dan bahkan ikut membantu pemustaka dalam mencari bahan/koleksi yang mereka butuhkan.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan Tugas Akhir Makalah penulis dengan Pembimbing Drs. Bakhtaruddin Nst., M.Hum.

E. Daftar Rujukan

Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian kuantitatif*. Jakarta: Kencana

Darmono. 2007. *Pepustakaan Sekolah: Pendekatan Aspek Manajemen dan Tata Kerja*. Jakarta: Grasindo.

NS, Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.

NS, Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.

Sudarsono, Blasius. 2006. *Antologi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.

Suherman. 2011. *Pustakawan Inspiratif*. Bandung: MQS Publishing.

Suwarno, Wiji. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan: Sisi Penting Perpustakaan dan Pustakawan*. Bogor: Ghalian Indonesia.

Yusup, Pawit M. 2009. *Ilmu Informasi, Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta: Bumi Aksara,

