PERSEPSI MAHASISWA TERHADAP KETERSEDIAAN BAHAN BACAAN DAN LAYANAN PERPUSTAKAAN

*Daud Pamungkas
Universitas Suryakencana
daudp65@hormail.com*

Abstract

This article describes how the students' perceptions of reading and service availability from the library of FKIP Universitas Suryakencana. The research was conducted descriptively by using instrument in the form of questionnaire and checklist. The results showed that students respond positively to the collections that are available both in terms of quantity and variety. Available collections are considered to fit the needs of the user. Then, in terms of services such as the length of time of lending, the time of service, and the attitudes and skills of the officers, and the available supporting facilities also get a positive assessment from the pematika. However, it does not mean everything is perfect. In other words, both the collection and the services of the library FKIP Universitas Suryakencana still need to continue to clean up and innovate for the comfort and passion of students to learn by reading can be better so that will have an impact on improving the quality of teaching and learning process.

Keywords: student, perception, reading material, library service.

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan di sebuah perguruan tinggi merupakan bagian integral dari pengembangan lembaga pendidikan tinggi. Sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, keberadaan perpustakaan modern dengan layanan prima diperlukan dalam mendukung kegiatan Tri-dharma Perguruan Tinggi.

Tugas utama perpustakaan perguruan tinggi adalah menyediakan layanan informasi yang mencakup: layanan referensi, layanan penelusuran dan temu kembali informasi, layanan sirkulasi, konsultasi bibliografi, penyediaan fasilitas membaca/belajar yang nyaman. Selain itu, perpustakaan perlu pula menyediakan layanan pendidikan pemakai untuk meningkatkan wawasan dan keterampilan pemustaka dalam menggunakan layanan, koleksi, dan fasilitas pendukung perpustakaan, khususnya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Permasalahan yang dihadapi adalah bagaimana proses-proses tersebut dapat berjalan secara ideal agar mutu layanan dapat diberikan optimal dengan mengoptimalkan pula aspek manajerial dalam organisasi perpustakaan sehingga dapat meningkatkan kepuasan pemustaka. Pemustaka akan merasa puas jika persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan.

Kepuasan pemustaka merupakan target yang berubah-ubah. Untuk mendapatkan gambaran yang lebih jelas mengenai hal ini, perlu dipikirkan kebutuhan apa yang dibawa pemustaka pada masing-masing transaksi dengan suatu perpustakaan atau dengan kata lain kinerja perpustakaan perlu disesuaikan dengan harapan pemustaka. Kepuasan pemustaka terhadap jasa perpustakaan berkaitan dengan kualitas. Karena kepuasan pemustaka merupakan salah satu faktor yang penting. Untuk itu, perpustakaan diharapkan selalu mengutamakan pelayanan yang cepat, informatif, dan komunikatif.

Untuk melakukan tugas pelayanan informasi di perpustakaan diperlukan pustakawan yang memiliki kompetensi yang profesional dan berkualitas dalam menjalankan tugasnya, sehingga diharapkan mampu merespon aspirasi pemustaka ke dalam kegiatan dan program organisasi dan melahirkan inovasi baru yang bertujuan untuk mempermudah memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Berbicara tentang kepuasan pemustaka, akan terkait dengan keberadaan dan ketersediaan bahan bacaan (sebagai koleksi perpustakaan). Selain itu, ketersediaan bahan bacaan di sebuah perpustakaan perlu mendapatkan perhatian bukan hanya dalam konteks peningkatan kepuasan pemustaka, tetapi juga dapat dilihat dalam konteks pengembangan minat baca mahasiswa. Oleh karena itu, jika berbicara tentang peningkatan minat baca, faktor ketersediaan bacaan di sebuah perpustakaan menjadi relevan untuk dikaji dan ditelaah, apakah dilihat dari sisi ketersediaannya cukup memadai dan menunjang terhadap peningkatan kegemaran membaca, atau masih perlu dikembangkan.

Jika di satu sisi faktor ketersediaan bahan bacaan menjadi penting dalam konteks peningkatan kepuasan pemustaka dan peningkatan minat baca, faktor kinerja petugas perpustakaan sebagai sebuah institusi tidak kalah penting jika dibanding dengan dua hal yang telah disebutkan, tetapi peranya bukan dalam konteks peningkatan minat baca secara langsung. Petugas perpustakaan dapat dipandang sebagai sumber utama penyedia informasi sekaligus sebagai penunjang pelaksanaan tridharma perguruan tinggi.

Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahnya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi mencapai tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 2010:2.217). Sedangkan dari segi jasa per-

pustakaan perguruan tinggi terdapat ciri khas yaitu adanya hubungan segitiga antara pustakawan, mahasiswa dan pengajar. Hubungan segi tiga ini menunjukkan bahwa mahasiswa maupun pengajar berhubungan langsung dengan pustakawan dalam hal mencari informasi dan penelusuran informasi.

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulistyo (2010: 2.18-2.19) sebagai berikut: (a) memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi; (b) menyediakan materi perpustakaan rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pascasarjana dan pengajar; (c) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan; (d) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai; dan (e) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Menurut Kas Kalba dalam Yusuf (2009: 373) ada tiga konsep yang perlu dilakukan perpustakaan dalam menghadapi berbagai tantangan zaman yakni; (a) nilai universalitas pelayanan; (b) sumber-sumber fisik perpustakaan yang meliputi kelengkapan fasilitas pusat dan cabang-cabangnya serta ketersediaan koleksi yang memadai; dan (c) orientasi dan latihan staf profesionalnya. Hakekat layanan perpustakaan menurut Darmono (2001: 134) sebagai berikut: (a) segala bentuk informasi yang dibutuhkan pemakai perpustakaan, baik untuk dimanfaatkan di tempat ataupun untuk dibawa pulang untuk digunakan di luar ruangan perpustakaan; (b) manfaat berbagai sarana penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan yang merujuk pada keberadaan sebuah informasi; (c) tujuan dari layanan perpustakaan adalah membantu memenuhi kebutuhan dan tuntutan masyarakat tentang informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

Sedangkan azas layanan menurut Darmono (2001: 135) adalah: (a) selalu berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai perpustakaan; (b) layanan yang diberikan atas dasar keseragaman, keadilan, merata dan memandang pemakai perpustakaan sebagai satu kesatuan yang menyeluruh dan tidak dipandang secara individual; (c) layanan perpustakaan dilandasi dengan tata aturan yang jelas dengan tujuan untuk mengoptimalakan fungsi layanan; dan (d) layanan dilaksanakan dengan mempertimbangkan faktor kecepatan, ketepatan, dan kemudahan dengan didukung oleh administrasi yang baik. Jenis layanan yang ada di perpustakaan menurut Yusuf (2012:468-470) adalah layanan jasa perpustakaan, layanan aktif perpustakaan, layanan khusus rujukan (referens), layanan jasa pendidikan pengguna, promosi perpustakaan dan administrasi rutin dalam sistem layanan peminjaman koleksi. Layanan yang perlu ada sekurang-kurangnya di perpustakaan perguruan tinggi layanan sirkulasi dan referensi. Layanan sirkulasi adalah layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Sedangkan layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan, yang khusus melayani/menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai/penunjang perpustakaan.

Pengertian Persepsi

Persepsi menurut Wiji Suwarno (2009:52) adalah suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Penginderaan ini mengakibatkan manusia mulai memberikan penilaian baik atau buruk, enak atau tidak enak, dan lain-lain. Kemudian penilaian itu dijadikan suatu kesan yang dapat menstimulasi kegiatan untuk mengadaptasikan diri. Jika penilaian seseorang terhadap sesuatu baik, maka akan mengulangi kegiatan tersebut di kesempatan lain.

Dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses tanggapan atau

menanggapi yang ditangkap melalui indra dalam mendapatkan informasi untuk menilai baik atau buruknya suatu objek, kemudian tanggapan tersebut dapat dijadikan kesan untuk objek itu. Pada penelitian ini persepsi masih pada tahapan menanggapi tentang kualitas koleksi yang ada di Perpustakaan FKIP Unsur, belum sampai pada tahapan sikap atau penilaian suatu objek.

Sugihartono (2007:8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan dari otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses yang sudah diterima oleh alat indera. Persepsi manusia berbeda-beda dilihat dari perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu hal itu baik dan bisa juga sesuatu hal itu buruk. Ada juga dari apa yang sudah dipersepsi menimbulkan kesan positif maupun kesan negative yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata.

Kepuasan Pemustaka

Kepuasan menurut Richard Oliver dalam Barnes (2003:64) adalah “tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya”. Hal ini berarti penilaian bahwa suatu bentuk keistimewaan dari suatu barang atau jasa ataupun barang/jasa itu sendiri, memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan suatu kebutuhan, termasuk pemenuhan kebutuhan dibawah harapan atau pemenuhan kebutuhan melebihi harapan pelanggan.

Sedangkan Susan Fournier dan David Glen Mick dalam buku yang sama (2003:96) menggambarkan lima kesimpulan penting tentang kepuasan pelanggan sebagai berikut: 1). kepuasan pelanggan adalah suatu proses yang aktif dan dinamis; 2). kepuasan tersebut seringkali memiliki dimensi sosial yang kuat; 3). makna dan emosi merupakan komponen integral dari kepuasan; 4). proses kepuasan bergantung pada konteks dan saling berhubungan, meliputi berbagai paradigma, model dan mode; 5). kepuasan produk selalu

berkaitan dengan kepuasan hidup dan kualitas hidup itu sendiri.

Tingkat kepuasan pemustaka dapat dikatakan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan pemustaka. Apabila kinerja dan jasa layanan yang diberikan di bawah harapan, maka pemustaka akan merasa kecewa. Bila kinerja dan layanan melebihi harapan, maka pemustaka akan merasakan kepuasan. Pemustaka yang merasa puas akan setia dan memanfaatkan jasa layanan yang ada lebih lama, dan memberikan pandangan yang baik terhadap layanan yang sudah diterimanya.

Selanjutnya, Undang-undang RI No. 43 Tahun 2007, tentang Perpustakaan, menjelaskan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Jadi, untuk merekalah perpustakaan itu dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Sehingga kepuasan pemustaka perlu terus diupayakan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Menurut Yusuf (2009: 330) pengguna perpustakaan dapat dibagi sebagai berikut: *Pertama*, kelompok pengguna atau masyarakat yang belum sempat dilayani di dunia perpustakaan dikenal dengan sebutan pengguna potensial (potential users). *Kedua*, mereka yang sudah datang ke perpustakaan atau sudah memanfaatkan jasa layanan perpustakaan disebut dengan pengguna aktual (actual users).

Untuk mencapai kepuasan pemustaka menurut Rahmah (2011: 21) ada lima dimensi pokok yang perlu diperhatikan dalam pelayanan perpustakaan UNP yaitu; 1) reliabilitas, memberikan layanan perpustakaan sesuai dengan SOP perpustakaan, 2) daya tanggap, merespon permintaan dan membangun media komunikasi yang baik, 3) jaminan, setiap bagian organisasi perpustakaan dapat diakses dengan mudah dan menempatkan staf perpustakaan yang

profesional, (4) empati, berusaha berpikir dari sudut pandang pemustaka sehingga pustakawan bisa memahami kebutuhan individual pemustaka, dan 5) bukti fisik, memperbaiki penampilan gedung, melengkapi fasilitas yang ada dan menciptakan suasana yang kondusif.

METODE PENELITIAN

Penelitian dilaksanakan dengan menggunakan metode deskriptif. Persepsi mahasiswa terhadap kedua variabel pada saat penelitian dilakukan, selanjutnya akan dideskripsikan per aspek. Dari sisi bacaan akan dideskripsikan kecukupannya serta kesesuaiannya dengan kebutuhan pembaca. Dari sisi layanan akan dideskripsikan persepsi mahasiswa terhadap kinerja perpustakaan seperti jam operasional, lama peminjaman, jumlah buku yang bisa dipinjam, layanan pada saat proses peminjaman dan sebagainya.

Beberapa instrumen penelitian yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja perpustakaan, adalah:

1. Pengamatan

Pengamatan dilakukan dengan membuat catatan-catatan secara teratur mengenai keadaan atau peristiwa yang sesungguhnya terjadi di perpustakaan. Pengamatan sebaiknya dilaksanakan pada jam-jam kerja sehingga dapat diperoleh gambaran yang nyata mengenai aspek-aspek kegiatan perpustakaan yang diamati

2. Daftar Tilik (cheklist)

Daftar tilik membuat aspek-aspek perpustakaan yang perlu dicatat. Daftar titik biasa di pakai oleh pengamat maupun oleh perpustakaan sendiri

3. Angket

Sebagai alat pengumpul data dan informasi, angket relative lebih mudah mengisinya. Biasanya angket di gunakan untuk mengumpulkan data dari jumlah responden perpustakaan.

4. Wawancara

Wawancara, baik langsung maupun tidak langsung dengan sumbernya, dapat di

pakai untuk mengumpulkan data dan informasi mengenai berbagai aspek perpustakaan. Wawancara hendaknya dipakai jika ingin memperoleh kejelasan dari suatu aspek yang di evaluasi

5. Statistik dan laporan

Statistik dan laporan perpustakaan dapat juga dipakai untuk mengumpulkan data. Data ini dapat di lihat secara langsung baik berupa tabel maupun berupa dalam bentuk uraian

HASIL PENELITIAN

Pada bagian ini akan dipaparkan hasil penelitian meliputi persepsi mahasiswa atas (1) ketersediaan bahan bacaan atau koleksi, (2) ketersediaan sarana perpustakaan, (3) ketersediaan layanan yang ditawarkan perpustakaan, (4) *performance* petugas perpustakaan, dan (5) tata tertib perpustakaan.

Selanjutnya, akan dipaparkan pembahasan berkenaan dengan ketersediaan bahan bacaan atau koleksi, ketersediaan sarana/prasarana, layanan, petugas, dan berkenaan dengan tata tertib.

Ketersedian Bahan Bacaan

Berdasarkan data yang ada berkaitan dengan ketersediaan buku teks sebagai bagian dari bahan bacaan (koleksi) yang dimiliki perpustakaan, sebagian besar (58%) mahasiswa menyatakan bahwa buku teks yang tersedia telah memadai dan sesuai (relevan) dengan kebutuhan perkuliahan, bahkan sebagian kecil (7%) menyatakan bahwa buku teks yang tersedia telah sangat memadai dan sangat sesuai (relevan) dengan kebutuhan perkuliahan. Meskipun demikian, yang menyatakan bahwa buku teks yang tersedia sangat tidak memadai dan sangat tidak sesuai (relevan) dengan kebutuhan perkuliahan proporsinya masih cukup besar (31%), bahkan sebagian kecil (4%) menyatakan bahwa buku teks yang tersedia sangat tidak memadai dan sangat tidak sesuai (relevan) dengan kebutuhan perkuliahan.

Kemudian, dari sisi ketersediaan jumlah (copy buku), meskipun sebagian besar responden (60%) menyatakan bahwa jumlah buku yang tersedia telah mencukupi sehingga selalu tersedia ketika mereka akan meminjam, dan bahkan 9% mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah buku yang tersedia sangat mencukupi sehingga selalu tersedia ketika mereka akan meminjam, hal yang juga masih perlu mendapatkan perhatian masih ada (27%) mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah buku yang tersedia tidak mencukupi sehingga tidak selalu tersedia ketika mereka akan meminjam, bahkan sebagian kecil (4%) mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah buku yang tersedia sangat tidak mencukupi sehingga tidak selalu tersedia ketika mereka akan meminjam.

Dari segi informasi yang tersaji dalam buku teks, 2% mahasiswa responden menyatakan bahwa informasi yang tersaji dalam buku teks bersifat sangat tidak *up to date*, 28% mahasiswa responden menyatakan bahwa informasi yang tersaji dalam buku teks bersifat tidak *up to date*, 65% mahasiswa responden menyatakan bahwa informasi yang tersaji dalam buku teks bersifat *up to date*, dan sebanyak 5% mahasiswa responden menyatakan bahwa informasi yang tersaji dalam buku teks bersifat sangat *up to date*.

Dari segi ketersediaan jumlah (copy) artikel dalam jurnal, 1% responden menyatakan bahwa jumlah artikel dalam jurnal sangat tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 39% responden menyatakan bahwa jumlah artikel dalam jurnal tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 57% responden menyatakan bahwa jumlah artikel dalam jurnal memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan, dan 3% responden menyatakan bahwa jumlah artikel dalam jurnal sangat memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan.

Dari segi ketersediaan jumlah (copy) majalah, 3% responden menyatakan bahwa

jumlah majalah sangat tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 34% responden menyatakan bahwa jumlah majalah tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 60% responden menyatakan bahwa jumlah majalah memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan, dan 3% responden menyatakan bahwa jumlah majalah sangat memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan.

Dari segi ketersediaan jumlah (copy) surat kabar, 2% responden menyatakan bahwa jumlah surat kabar sangat tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 35% responden menyatakan bahwa jumlah surat kabar tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 56% responden menyatakan bahwa jumlah surat kabar memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan, dan 7% responden menyatakan bahwa jumlah surat kabar sangat memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan.

Dari segi ketersediaan bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi, 1% responden menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi sangat tidak memadai, 21% responden menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi tidak memadai, 68% responden menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi sudah memadai, dan 10% responden menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi sangat memadai.

Dari segi ketersediaan dan kelengkapan bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang klasik sejak angkatan Balai Pustaka, Angkatan Pujangga Baru, Angkatan 1945, sampai dengan Angkatan '66, tidak seorang pun yang menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah

drama, prosa dan puisi yang klasik sejak angkatan Balai Pustaka, Angkatan Pujangga Baru, Angkatan 1945, sampai dengan Angkatan '66 sangat tidak memadai dan sangat tidak lengkap, 26% responden menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang klasik sejak angkatan Balai Pustaka, Angkatan Pujangga Baru, Angkatan 1945, sampai dengan Angkatan '66 tidak memadai dan tidak lengkap, 67% responden menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang klasik sejak angkatan Balai Pustaka, Angkatan Pujangga Baru, Angkatan 1945, sampai dengan Angkatan '66 memadai dan lengkap, dan sebanyak 7% responden menyatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang klasik sejak angkatan Balai Pustaka, Angkatan Pujangga Baru, Angkatan 1945, sampai dengan Angkatan '66 sangat memadai dan sangat lengkap.

Dari segi ketersediaan bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang mutakhir (setelah Angkatan 66), sebanyak 1% responden mengatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang mutakhir (setelah Angkatan 66) sangat tidak memadai dan sangat tidak lengkap, 24% responden mengatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang mutakhir (setelah Angkatan 66) tidak memadai dan tidak lengkap, 69% responden mengatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang mutakhir (setelah Angkatan 66) memadai dan lengkap, dan 6% responden mengatakan bahwa bacaan sastra berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi yang mutakhir (setelah Angkatan 66) sangat memadai dan sangat lengkap.

Dari segi ketersediaan bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah

drama, prosa dan puisi) yang mutakhir lengkap, tidak seorang pun yang mengatakan bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) sangat tidak mutakhir dan sangat tidak lengkap, 29% responden mengatakan bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) tidak mutakhir dan tidak lengkap, 67% responden mengatakan bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) mutakhir dan lengkap, dan 4% responden mengatakan bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) sangat mutakhir dan sangat lengkap.

Dari segi ketersediaan bacaan sastra terjemahan/sastra dunia berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi, sebanyak 2% responden mengatakan bahwa bacaan sastra terjemahan/sastra dunia berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi sangat tidak memadai dan sangat tidak lengkap, 36% responden mengatakan bahwa bacaan sastra terjemahan/sastra dunia berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi tidak memadai dan tidak lengkap, 58% responden mengatakan bahwa bacaan sastra terjemahan/sastra dunia berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi memadai dan lengkap, dan 4% responden mengatakan bahwa bacaan sastra terjemahan/sastra dunia berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi sangat memadai dan sangat lengkap.

Dari segi ketersediaan jumlah (copy) bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi), tidak seorang pun yang mengatakan bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) sangat tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 39% responden mengatakan bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) tidak memadai sehingga tidak selalu tersedia ketika diperlukan, 57% responden mengatakan

bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) cukup memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan, dan sebanyak 4% responden mengatakan bahwa bacaan sastra (novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi) sangat memadai sehingga selalu tersedia ketika diperlukan.

Dari segi kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra), tidak seorang pun yang mengatakan bahwa kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra) sangat tidak terawat dengan baik, 13% responden mengatakan bahwa kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra) tidak terawat dengan baik, 77% responden mengatakan bahwa kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra) terawat dengan baik, dan 10% responden mengatakan bahwa kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra) sangat terawat dengan baik.

Sarana/Prasarana

Secara umum sarana prasarana yang tersedia/digunakan diperputakaan, seperti rak penitipan tas, ruang perpustakaan, fasilitas akses internet, dan sarana penelusuran informasi (OPAC) dinilai baik oleh mahasiswa. Misalnya, (62%) mahasiswa menyatakan bahwa ketersediaan dan keamanan rak penitipan tas, dinilai aman dan memadai, bahkan 29% mahasiswa responden menyatakan bahwa rak penitipan tas sangat aman dan sangat memadai. Kemudian, 51% mahasiswa responden menyatakan bahwa meja dan kursi baca nyaman dan memadai, dan 30% mahasiswa responden menyatakan bahwa meja dan kursi baca sangat nyaman dan sangat memadai.

Hal seperti itu, terjadi juga dalam hal akses internet dan fasilitas penelusuran informasi (OPAC). Sebanyak 56%

mahasiswa menyatakan bahwa akses internet lancar, bahkan 22% mahasiswa responden menyatakan bahwa akses internet sangat lancar. Kemudian, 66% mahasiswa responden menyatakan bahwa sarana penelusuran informasi tersedia sehingga memudahkan dalam pencarian koleksi, dan sebanyak 15% mahasiswa responden menyatakan bahwa sarana penelusuran informasi sangat tersedia sehingga memudahkan dalam pencarian koleksi.

Kondisi yang berbeda terjadi ketika kepada mahasiswa ditanyakan perihal fasilitas penyejuk ruangan (kipas angin/AC). Suka atau tidak suka, aspek ini dinilai negatif, yaitu sebagian besar (43%) mahasiswa menyatakan bahwa fasilitas penyejuk ruangan sangat memadai, bahkan 3% mahasiswa responden menyatakan bahwa fasilitas penyejuk ruangan sangat tidak memadai. Dengan kata lain, sebagian besar menilai negatif, dan hanya sebagian kecil (20%) yang menyatakan bahwa fasilitas penyejuk ruangan memadai.

Layanan yang Ditawarkan

Aspek layanan yang berkaitan dengan kerapian dan sistem penjajaran koleksi (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra), jumlah koleksi yang dapat dipinjam, lamanya peminjaman, sistem pelayanan yang diterapkan (sistem terbuka/open access), segi jenis pelayanan yang diberikan, dan segi sistem otomasi dalam pelayanan sirkulasi juga dinilai baik oleh mahasiswa. Misalnya, 71% mahasiswa responden menyatakan bahwa penjajaran koleksi rapi dan sesuai dengan subjeknya, dan 10% mahasiswa responden menyatakan bahwa penjajaran koleksi sangat rapi dan sesuai dengan subjeknya.

Kemudian, 55% mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah koleksi yang dapat dipinjam sudah maksimal, dan 6% mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah koleksi yang dapat dipinjam sangat maksimal. Selanjutnya, 57% mahasiswa responden menyatakan bahwa lamanya peminjaman cukup

maksimal, dan 13% mahasiswa responden menyatakan bahwa lamanya peminjaman sangat maksimal. Juga sebanyak 70% mahasiswa responden menyatakan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan memberikan keleluasaan kepada pemustaka, dan 21% mahasiswa responden menyatakan bahwa sistem pelayanan yang diterapkan sangat memberikan keleluasaan kepada pemustaka.

Meskipun demikian, berkaitan dengan kerapian dan sistem penjajaran koleksi (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra), jumlah koleksi yang dapat dipinjam, lamanya peminjaman, sistem pelayanan yang diterapkan (sistem terbuka/open access), segi jenis pelayanan yang diberikan, dan segi sistem otomasi dalam pelayanan sirkulasi tetap perlu mendapatkan perhatian dan tetap perlu ditingkatkan.

Petugas

Performance petugas/pustakawan dilihat dari segi kerapian penampilan, kesopanan, dan keramahan dalam melayani pemustaka, segi kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan, segi kesigapan petugas/pustakawan dalam membantu dan memberikan bimbingan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang diperlukan, dan segi jumlah petugas/pustakawan juga nilai positif oleh mahasiswa. Misalnya, 56% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan berpenampilan rapi, sopan, dan ramah dalam melayani pemustaka, bahkan 39% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan berpenampilan sangat rapi, sangat sopan, dan sangat ramah dalam melayani pemustaka.

Kemudian, 65% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan sigap dalam membantu dan membimbing pemustaka dalam mencari informasi, dan 30% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan sangat sigap dalam membantu dan membimbing pemustaka dalam mencari informasi. Begitupun dilihat dari segi jumlah petugas. Dari segi jumlah

petugas/pustakawan, tidak seorang pun yang menyatakan bahwa jumlah petugas/pustakawan sangat tidak cukup memadai, 18% mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah petugas/pustakawan tidak cukup memadai, 59% mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah petugas/pustakawan cukup memadai, dan 23% mahasiswa responden menyatakan bahwa jumlah petugas/pustakawan sangat cukup memadai.

Meskipun demikian, aspek performance petugas/pustakawan dilihat dari segi kerapian penampilan, kesopanan, dan keramahan dalam melayani pemustaka, segi kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan, segi kesiapan petugas/pustakawan dalam membantu dan memberikan bimbingan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang diperlukan, dan segi jumlah petugas/pustakawan tetap perlu ditingkatkan sebab ternyata, meskipun jumlahnya kecil (5%) mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan berpenampilan tidak rapi, tidak sopan, dan tidak ramah dalam melayani pemustaka, sebanyak 1% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan sangat tidak memberikan pelayanan yang cepat, dan 5% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan tidak sigap dalam membantu dan membimbing pemustaka dalam mencari informasi.

SIMPULAN

Ketersediaan koleksi, buku teks, artikel, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra (asli/terjemahan) berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi dinilai cukup memadai. Akan tetapi, hal itu, tidak berarti tidak perlu penambahan koleksi pustaka sebab tetap masih saja ada pemustaka yang tidak terpenuhi ekspektasinya manakala mereka memerlukan bahan pustaka. Dari sisi jumlah (copy buku), ketersediaan koleksi, buku teks, artikel, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra (asli/terjemahan) berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi juga dinilai cukup memadai.

Kemudian, dari sisi informasi, koleksi yang tersedia baik buku teks, artikel, majalah, surat kabar, maupun bacaan sastra (asli/terjemahan) berupa novel, kumpulan cerita pendek, naskah drama, prosa dan puisi kandungan informasinya dinilai cukup mutakhir (up to date). Dari segi kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra), juga dapat dikatakan cukup bagus, tidak seorang pun yang mengatakan bahwa kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra) tidak terawat. Artinya, kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra), juga dapat dikatakan cukup bagus, tidak seorang pun yang mengatakan bahwa kondisi fisik koleksi bahan pustaka (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra) terawat dengan baik.

Kemudian, sarana prasarana yang tersedia/digunakan diperputakaan, seperti rak penitipan tas, ruang perpustakaan, fasilitas akses internet, dan sarana penelusuran informasi (OPAC) secara umum dinilai baik oleh mahasiswa. Misalnya, (62%) mahasiswa menyatakan bahwa ketersediaan dan keamanan rak penitipan tas, dinilai aman dan memadai, bahkan 29% mahasiswa responden menyatakan bahwa rak penitipan tas sangat aman dan sangat memadai. Kemudian, 51% mahasiswa responden menyatakan bahwa meja dan kursi baca nyaman dan memadai, dan 30% mahasiswa responden menyatakan bahwa meja dan kursi baca sangat nyaman dan sangat memadai.

Hal seperti itu, terjadi juga dalam hal akses internet dan fasilitas penelusuran informasi (OPAC). Sebanyak 56% mahasiswa menyatakan bahwa akses internet lancar, bahkan 22% mahasiswa responden menyatakan bahwa akses internet sangat lancar. Kemudian, 66% mahasiswa responden menyatakan bahwa sarana penelusuran informasi tersedia sehingga memudahkan dalam pencarian koleksi, dan sebanyak 15% mahasiswa responden menyatakan bahwa

sarana penelusuran informasi sangat tersedia sehingga memudahkan dalam pencarian koleksi.

Kondisi yang berbeda terjadi ketika kepada mahasiswa ditanyakan perihal fasilitas penyejuk ruangan (kipas angin/AC). Suka atau tidak suka, aspek ini dinilai negatif, yaitu sebagian besar (43%) mahasiswa menyatakan bahwa fasilitas penyejuk ruangan sangat memadai, bahkan 3% mahasiswa responden menyatakan bahwa fasilitas penyejuk ruangan sangat tidak memadai. Dengan kata lain, sebagian besar menilai negatif, dan hanya sebagian kecil (20%) yang menyatakan bahwa fasilitas penyejuk ruangan memadai.

Aspek layanan yang berkaitan dengan kerapian dan sistem penjajaran koleksi (buku teks, jurnal, majalah, surat kabar, dan bacaan sastra), jumlah koleksi yang dapat dipinjam, lamanya peminjaman, sistem pelayanan yang diterapkan (sistem terbuka/open access), segi jenis pelayanan yang diberikan, dan segi sistem otomasi dalam pelayanan sirkulasi juga dinilai baik oleh mahasiswa. Misalnya, 71% mahasiswa responden menyatakan bahwa penjajaran koleksi rapi dan sesuai dengan subjeknya, dan 10% mahasiswa responden menyatakan bahwa penjajaran koleksi sangat rapi dan sesuai dengan subjeknya.

Meskipun demikian, aspek performance petugas/pustakawan dilihat dari segi kerapian penampilan, kesopanan, dan keramahan dalam melayani pemustaka, segi kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas/pustakawan, segi kesigapan petugas/pustakawan dalam membantu dan memberikan bimbingan kepada pemustaka dalam mencari informasi yang diperlukan, dan segi jumlah petugas/pustakawan tetap perlu ditingkatkan sebab ternyata, meskipun jumlahnya kecil (5%) mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan berpenampilan tidak rapi, tidak sopan, dan tidak ramah dalam melayani pemustaka, sebanyak 1% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan sangat tidak memberikan

pelayanan yang cepat, dan 5% mahasiswa responden menyatakan bahwa petugas/pustakawan tidak sigap dalam membantu dan membimbing pemustaka dalam mencari informasi.

Meskipun kinerja perpustakaan FKIP Universitas Suryakencana boleh dibanggakan, akan tetapi tetap perlu peningkatan dan pengembangan, misalnya dalam hal penambahan jumlah dan jenis koleksi, peningkatan sarana prasarana seperti menambah kenyamanan ruangan baik sehingga menjadi lebih sejuk, bersih, dan menyenangkan, penambahan petugas, menyempurkan sistem pengelolaan dari semi otomatis menjadi berbasis sistem informasi dan menjadi lebih otomatis.

Kemudian, perlu juga dipertimbangkan jumlah buku yang dipinjam dan lamanya peminjaman. Pada masa yang akan datang, mungkin saja jumlah jumlah buku yang bisa dipinjam lebih banyak dengan waktu lebih lama, terutama pada saat menjelang ujian, atau bagi mahasiswa yang sedang menyelesaikan tugas akhir.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, I.A. 2000. *Bahasa Indonesia Artikel Ilmiah*. Dalam Saukah, Ali & Barnes. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI.
- Darmono. 2001. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Grasindo
- Farzana Shafique, Shafik-ur-Rehman dan Khalid Mahmood (2012) *A Marco Sketech of User'Needs, Stisfaction, and Library Perfomance: A Survey of University Libraries in Pakistan*. Librari an Practice. <http://digitalcommons.uni.edu/lipphilprac/>
- FPPTI (2002). *Pedoman Pengukuran Kinerja Prtpustakaan Perguruan Tinggi*.
- Nasution. 2005. *Total Quality Management*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Nurlela dan Maksum. 2004. "Akses Informasi dan Persepsi Peserta Diklat Terhadap Jasa Perpustakaan." *Jurnal Perpustakaan Pertanian* 13 (2), 3340.
- Riyanto. 2004. *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Sulistyo-Basuki. 2010. *Metode Penelitian*. Jakarta: Penaku
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto