

# PERSEPSI MAHASISWA FIP ANGKATAN 2011 TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN PUSAT UNIVERSITAS NEGERI PADANG

**Anggun Febia Mery**

Jurusan/Program Studi Administrasi Pendidikan FIP UNP

## *Abstract*

*The goal of this research are to see perception of FIP's student 2011 about the central library's service in UNP. The population is 1.540 employees that taken by proportional random sampling. The instrument of this research is question with Likert scale modelsthat had tested for validity and reliability. Data analyzed using mean score and performance level. The result of this research are the employee has doing the perception of FIP's student about the central library's service in Padang State University stay in good category.*

*Key word : central library's service*

## **PENDAHULUAN**

Universitas Negeri Padang sebagai salah satu lembaga pendidikan tinggi mengemban misi, yaitu untuk peningkatan mutu pendidikan dan kualitas sumber daya manusia. Maka, untuk mencapai misi tersebut Universitas Negeri Padang juga berusaha melengkapi sarana dan prasarana pendidikan yakni salah satunya adalah dengan mengoptimalkan peran serta perpustakaan.

Peranan dan fungsi perpustakaan sangat penting sekali bagi para pengguna, baik masyarakat umum maupun bagi siswa atau mahasiswa. Karena keberadaannya sebagai sarana untuk mengkaji ilmu dan pengetahuan serta meningkatkan dan menambah pengalaman keterampilan untuk mencerdaskan kehidupan bangsa.

Perpustakaan merupakan suatu sumber atau alat utama yang menunjang kualitas pendidikan dan pengajaran. Fungsinya tidak lagi terpisah dari proses pendidikan itu sendiri, tapi justru selalu harus terlibat didalamnya. Agar bahan pustaka tersebut diatas dapat memanfaatkan sebaik-baiknya dan sipemakai dapat menggunakan materi yang ada diperpustakaan maka diperlukan pelayanan perpustakaan yang baik. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai dengan fungsinya maka perpustakaan haruslah mempunyai petugas yang berpotensi dan mempunyai kemampuan. Sehingga nantinya dapat melakukan tugas dan tanggung jawabnya semaksimal mungkin serta pada akhirnya berhasil guna bagi dirinya maupun masyarakat secara keseluruhan.

Dalam memberikan pelayanan informasi yang diperlukan para mahasiswa, pengajar, peneliti, dan anggota civitas akademika lainnya maka tenaga kerja perpustakaan harus betul-betul mengetahui dan melaksanakan tugas serta tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Adapun fenomena yang penulis temui melalui pengamatan yang saya lakukan dengan 3 orang mahasiswa FIP angkatan 2011 mengenai Persepsi Mahasiswa FIP Angkatan 2011 Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Universitas Negeri Padang adalah sebagai berikut 1) Masih ditemukan mahasiswa yang kurang puas dalam pelayanan peminjaman buku (sirkulasi). Contohnya, ketika meminjam buku, mahasiswa merasa prosedurnya terlalu berbelit-belit, 2) Masih ditemukan mahasiswa yang kurang puas dalam pelayanan informasi. Contohnya, ketika mahasiswa menanyakan informasi kepada petugas pustaka, petugas pustaka tidak merespon dan menjawab tidak tahu atas pertanyaan yang ditanyakan pengguna pustaka, 3) Masih ditemukan mahasiswa yang kurang puas terhadap pelayanan jam buka perpustakaan. Contohnya ketika pada saat tertentu petugas pustaka terlalu cepat menutup perpustakaan yang tidak sesuai dengan jam kerja yang ada.

Berdasarkan uraian latar belakang dan batasan masalah, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana persepsi mahasiswa FIP Angkatan 2011 terhadap pelayanan perpustakaan pusat Universitas negeri Padang?. Yang meliputi : pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referens dan informasi, pelayanan bimbingan pembaca, dan pelayanan jam buka perpustakaan/tata tertib perpustakaan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk memperoleh informasi mengenai 1) Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan peminjaman koleksi perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang, 2) Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan referens dan informasi perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang, 3) Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan bimbingan kepada pengguna / pembaca perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang, 4) Mengungkap persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan jam buka perpustakaan/ tata tertib perpustakaan diperpustakaan pusat Universitas Negeri Padang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa FIP angkatan 2011 sebanyak 1.530 orang dan jumlah sampel yang di ambil adalah 10% dari 1.530 orang populasi yaitu 154 orang sampel. Jenis data dalam penelitian ini adalah data Primer. Teknik analisis data hasil penelitian menggunakan rumus rata-rata dan tingkat capaian klasifikasi.

## **HASIL PENELITIAN**

Hasil penelitian ini akan menguraikan deskripsi data tentang pelayanan perpustakaan di Universitas Negeri Padang meliputi ; (1) pelayanan peminjaman koleksi, (2) pelayanan referensi dan informasi, (3) pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca, dan (4) tata tertib perpustakaan.

### **1. Pelayanan peminjaman koleksi**

Hasil pengolahan data mengenai pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang yang ditinjau dari pelayanan peminjaman koleksi adalah baik hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 3,68. Hasil ini didapat dari penjumlahan 7 aspek, yaitu cara pegawai melayani pengunjung, memberikan arahan cara meminjam buku, melayani pengunjung ketika

mencari buku, membuat daftar pengembalian buku, bersikap baik dan ramah, mencari kartu perpustakaan, prosedur pengembalian buku tidak berbelit.

## **2. Pelayanan referensi dan informasi**

Hasil pengolahan data mengenai pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang yang ditinjau dari pelayanan referensi dan informasi adalah baik, hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 4,06. Hasil ini didapat dari penjumlahan 7 aspek, yaitu memberikan arahan cara penggunaan perpustakaan, memberikan petunjuk tentang cara mencari buku secara cepat dan tepat, memberikan informasi kepada pengunjung dengan senang hati, memberikan jawaban yang jelas tentang kelengkapan buku, membantu pengunjung yang membutuhkan bantuan, membantu ketika menanyakan letak buku, menegur pengunjung yang melanggar peraturan.

## **3. Pelayanan bimbingan kepada pengguna**

Hasil pengolahan data mengenai pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang yang ditinjau dari pelayanan bimbingan kepada pengguna adalah baik hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 3,86. Hasil ini didapat dari penjumlahan 7 aspek, yaitu pegawai menyapa kedatangan pengunjung dengan ramah, pegawai ketika pengunjung masuk, menegur pengunjung jika ada kesalahan, menjelaskan kesalahan yang dilakukan pengunjung, bersikap ramah ketika ada yang menghilangkan, memberikan sanksi ketika ada yang telat mengembalikan buku, memberikan informasi mengenai buku dengan sikap yang ramah.

## **4. Tata tertib**

Hasil pengolahan data mengenai pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang yang ditinjau dari pendokumentasian data adalah baik hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 4,34. Hasil ini didapat dari penjumlahan 16 aspek, yaitu buka sesuai dengan jam yang telah ditetapkan, segera membuka kembali ketika selesai istirahat, buka setiap jam kantor, tidak mengulur waktu, peminjaman buku harus menunjukkan kartu anggota perpustakaan, menyiapkan formulir ketika ajaran baru, tidak memperumit untuk membuat kartu baru, tidak memperumit untuk membuat kartu kehilangan, membatasi peminjaman buku, meminjamkan empat buku, membeikan pinjaman sesuai dengan kondisi perpustakaan, jumlah buku yang dipinjam sesuai dengan kartu anggota, membatasi waktu peminjaman, sabar memberikan teguran, baik dan sopan ketika memberikan sanksi, memberikan sanksi ketika menghilangkan buku.

## **PEMBAHASAN**

Hasil pengolahan data penelitian menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang adalah baik, hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 3,98. Untuk lebih jelasnya akan dirinci pada bagian dibawah ini.

### **1. Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang Ditinjau Dari Pelayanan Peminjaman Koleksi**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa secara umum

pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang ditinjau dari pelayanan peminjaman koleksi adalah baik, hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 3,68. Lebih jauh hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang ditinjau dari pelayanan peminjaman koleksi pada perpustakaan Universitas Negeri Padang sudah terlaksana dengan baik.

Tugas pokok bagian pelayanan peminjaman ini antara lain melayani pengguna yang akan meminjam buku-buku, melayani pengguna yang akan mengembalikan buku-buku yang telah dipinjam dan membuat statistik pengunjung. Selanjutnya Syahyuman (2009:74) mengatakan model peminjaman koleksi tergantung kepada system yang dianut perpustakaan. Untuk perpustakaan perguruan tinggi ada dua model system peminjaman. Ada yang sudah mempergunakan system elektrik dan ada yang masih system manual. Pada system elektronik semuanya diproses serba elektronik. Mulai dari data koleksinya, kartu pengunjungnya dan sampai system peminjamannya.

## **2. Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang Ditinjau Dari Ditinjau Dari Pelayanan Referensi dan Informasi**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa secara umum pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang ditinjau dari pelayanan referensi dan informasi adalah baik, hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 4,06.

Menurut Bafadal (2008:133), pelayanan referensi berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi dan pemberian pelayanan pemberian bimbingan belajar. perpustakaan yang cukup besar dan baik selalu memiliki bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan informasi, bahkan bagian ini sering dijadikan bagian formal yang masuk kedalam struktur organisasinya.

Pada prinsipnya pelayanan informasi ditujukan untuk memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan pengunjung perpustakaan yang membutuhkan keterangan-keterangan dan memberikan petunjuk atas bahan-bahan yang ada. Tugas pelayanan informasi akan dapat terlaksana dengan baik menurut Bafadal (2008:134) tergantung pada dua faktor, yaitu kelengkapan bahan dan kemampuan petugas.

## **3. Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang Ditinjau Dari Pelayanan bimbingan kepada pengguna atau pembaca**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa secara umum pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang ditinjau dari pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca adalah baik, hal ini sesuai dengan perolehan skor rata-rata 4,34.

Bafadal (2010: 135) mengartikan bimbingan belajar adalah proses pemberian bantua bimbingan belajar secara kontinu kepada pengunjung dalam rangka mencapai penyesuaian dan kemajuan pendidikan. Untuk melaksanakan bimbingan belajar seorang pembimbing yang dalam hal ini termasuk guru pustakawan harus sedikit banyak memahami konsepsi

dasar tentang belajar, seperti hakikat belajar, prinsip-prinsip belajar karakteristik belajar. Selain itu ia harus pula memahami kesulitan-kesulitan belajar yang biasa terjadi dan bagaimana cara penyelesaiannya.

**4. Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang Ditinjau Dari Tata Tertib Perpustakaan**

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa secara umum pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang ditinjau dari tata tertib perpustakaan adalah baik dengan rata-rata 4,43.

Yusuf dan Suhendar (2010:85) menyatakan tata tertib atau pengaturan pengguna perpustakaan dibuat untuk mengatur kegiatan pelayanan perpustakaan. Tata tertib ini harus dibuat secara tertulis dan diketahui oleh para pengguna perpustakaan. Tata tertib ini harus dibuat secara tertulis dan harus diketahui oleh para pengguna perpustakaan. Tata tertib penggunaan perpustakaan disusun secara singkat dan jelas, sehingga para pengguna dapat dengan mudah membacanya.

**5. Rekapitulasi skor rata-rata Pelaksanaan Prosedur Kegiatan Sistem Informasi Manajemen Oleh Pegawai**

Secara umum hasil pengolahan data mengenai persepsi mahasiswa FIP terhadap pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang dapat dilihat pada Tabel 1.

**Tabel 1. Rekapitulasi skor rata-rata persepsi mahasiswa FIP terhadap pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang**

NO	SUB VARIABEL	RATA-RATA
1	Pelayanan Peminjaman Koleksi	3,68
2	Pelayanan Referendi dan informasi	4,06
3	Pelayanan Bimbingan Kepada Pengguna/ Pembaca	3,86
4	Tata Tertib Perpustakaan	4,34
<b>RATA-RATA TOTAL</b>		<b>3,98</b>

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang pada aspek pelayanan peminjaman koleksi, pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan kepada pengguna / pembaca, dan tata tertib perpustakaan, data secara keseluruhan rata-ratanya adalah 3,98 dengan rata-rata tertinggi pada aspek tata tertib perpustakaan yakni 4,34, dan rata-rata terendah 3,68 pada aspek pelayanan peminjaman koleksi. Maka dari penelitian ini dapat disimpulkan persepsi mahasiswa FIP angkatan 2011 terhadap pelayanan perpustakaan pusat Universitas Negeri Padang sudah terlaksana dengan

baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, mengenai pelayanan perpustakaan Universitas Negeri Padang dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: pelayanan peminjaman koleksi pada perpustakaan Universitas Negeri Padang berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,68; pelayanan referensi dan informasi pada perpustakaan Universitas Negeri Padang berada pada kategori dengan skor rata-rata 4,06; pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca pada perpustakaan Universitas Negeri Padang berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,86; dan tata tertib perpustakaan pada perpustakaan Universitas Negeri Padang berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,34.

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada perpustakaan Universitas Negeri Padang berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 3,98.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data di atas, maka penulis menyarankan yakni :

- a. Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan pada pelayanan peminjaman koleksi bahwa hasil penelitian memiliki kategori baik, maka sebaiknya pegawai perpustakaan akan lebih baik lagi meningkatkan lagi pelayanan agar kedepannya bisa lebih baik lagi. Hal ini dapat dilakukan dengan menunjukan sikap yang baik kepada pengunjung perpustakaan.
- b. Berdasarkan hasil yang didapat dari hasil penelitian yang sudah dilakukan pada pelayanan referensi dan informasi memiliki kategori baik, maka akan lebih baiknya lagi pegawai meningkatkan pelayanan referensi dan informasi tersebut. Agar mahasiswa yang datang ke dalam perpustakaan dapat mengerti dimana letak buku atau koleksi-koleksi yang ada diperpustakaan itu sendiri
- c. Pelayanan bimbingan kepada pengguna/ pembaca sudah memiliki kategori baik hal ini disebabkan karena pegawai perpustakaan sudah melayani pengunjung dengan baik. Agar mahasiswa bisa lebih tertarik lagi datang ke perpustakaan maka sebaiknya pegawai meningkatkan pelayanan bimbingan kepada pengguna / pembaca.\
- d. Pada tata tertib diperpustakaan ini juga sudah dalam kategori baik, hal ini didasarkan karena perpustakaan sangat menjunjung tinggi tata tertib yang ada diperpustakaan. Oleh karena itu, agar lebih baik lagi perpustakaan dapat meningkatkan tata tertib agar mahasiswa lebih nyaman bila berkunjung ke perpustakaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bafadal, Ibrahim. (2008). *Pengelolaan perpustakaan sekolah*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Bafadal, Ibrahim. (2009). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syahyuman.(2009). *Manajemen Koleksi Perpustakaan*. Padang :Sukabina Press
- Yusuf dan Suhendar. (2010). *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Bandung: Kencana