

STUDI TENTANG PELAYANAN DI PERPUSTAKAAN STAIN SAMARINDA

Hamdinor¹ dan Marsuq²

Abstract

This study aimed to find out how student perceptions of library service in STAIN Samarinda. The result is known that on indicator that is used to show that the implementation of library services in STAIN Samarinda GOOD ENOUGH categorized. On 4 (four) have used indicator 2 (two) indicator is only classified as GOOD ENOUGH library building condition and completeness of the book in the library while the second (two) other indicators are categorized GOOD Membership Services Officer Library and Library Skills

Keyword: *Service, perceptions*

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam memasuki era modern ini peningkatan sumber daya manusia melalui penguasaan ilmu pengetahuan dan teknologi menjadi suatu kemutlatan, karena kemampuan bersaing suatu bangsa tidak lagi didasarkan pada pemilikan sumber daya alam, tetapi akan ditentukan oleh penguasaan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi.

Perpustakaan sebagai sumber ilmu pengetahuan dan informasi pada era ini memiliki peranan strategis dalam upaya meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagaimana dimaksud. Oleh karena itu diharapkan setiap jenis perpustakaan dapat meningkatkan fungsi dan perannya.

Selain itu pengelola perpustakaan harus bersikap proaktif dan inovatif sesuai dengan kebutuhan penggunanya, perpustakaan harus berorientasi pada pemakai, yakni pemanfaatan secara maksimal jasa pelayanan yang ditawarkan, dan bukan hanya pada pengolahan bahan pustaka. Ema Widiastuti (1998) bahwa perpustakaan yang berorientasi pada pemakai akan selalu membuat suatu produk mutakhir, sumber

¹ Staf Perpustakaan STAIN Samarinda (Alumni Fisipol Untag 1945 Smd)

² Dosen Ilmu Administrasi Negara Fisipol Untag 1945 Samarinda

daya manusia profesional, serta memberikan pelayanan terbaik pada pemakainya.

Oleh karena itu hand book dan jurnal/majalah sebagai sumber informasi perlu menyajikan informasi yang benar, berbobot, dapat dipercaya dan dapat diandalkan oleh pembacanya sebagai landasan berpikir, bersikap, bertindak dan berkehendak dalam proses belajar mengajar. Apalagi dengan perkembangan dan kemajuan masyarakat Indonesia saat ini tidak lagi puas hanya dengan menerima informasi langsung tanpa penjelasan yang lebih lengkap dari sumber asli dalam bahan pustaka.

Dengan semakin banyak dan berkembangnya informasi yang harus diolah maka keberadaan sebuah perpustakaan ataupun pusat dokumentasi pada sebuah lembaga pendidikan / fakultas menjadi sangat penting.

Keberadaan perpustakaan ini merupakan bagian yang sangat vital dengan tugas utamanya sebagai pensuplai informasi dalam bentuk data, fakta, berita maupun foto secara keseluruhan bagi para penggunanya sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang pada akhirnya dapat menunjang aktivitas belajar.

Perpustakaan ataupun pusat dokumentasi dalam suatu lembaga pendidikan merupakan suatu institusi yang mempunyai tugas pokok menghimpun, mengolah, melayani dan menyebarkan informasi kepada pengguna apabila diperlukan sewaktu-waktu.

Keberhasilan pelayanan perpustakaan secara maksimal banyak dipengaruhi oleh kemampuan pustakawan dalam memahami kebutuhan para pemakainya, karena pengunjung yang datang ke perpustakaan dilatarbelakangi oleh kebutuhan yang beragam. Keaneka ragaman kebutuhan tersebut semuanya bermuara pada keinginan mendapatkan pelayanan sebaik mungkin agar dapat menemukan sumber informasi yang diperlukan. Oleh sebab itu petugas perpustakaan harus memiliki wawasan/pengetahuan luas, bersikap ramah, sabar dan lemah lembut serta bersikap simpatik kepada pemakai perpustakaan agar dapat memberikan layanan yang memuaskan kepada pemakai mengingat unsur-unsur tersebut menjadi penentu dalam memberikan layanan.

Pengelolaan perpustakaan di beberapa perguruan tinggi telah menunjukkan komitmennya dalam hal pelayanan, diantaranya dengan upaya memenuhi koleksi bahan pustakawan yang diperlukan oleh pengguna, terutama buku-buku referensi perkuliahan, menyediakan alat penelusuran bahan pustaka melalui komputer, memenuhi sarana penunjang dan sebagainya yang semua itu dimaksud untuk memenuhi

pengguna perpustakaan, yakni mempermudah sekaligus memberikan kepuasan kepada mereka.

II. PERMASALAHAN

Perpustakaan salah indicator penilaian akreditasi perguruan tinggi. Perpustakaan merupakan salah satu sarana penunjang tri dharma perguruan tinggi yang sangat penting. Peran perpustakaan yang penting menuntut pula pelayanan yang baik. Bagaimana persepsi Mahasiswa terhadap pelayanan di Perpustakaan STAIN Samarinda?

III. METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah mahasiswa STAIN Samarinda . Jumlah populasi yaitu 825 orang, dengan metode accedential yang diambil pada 2 hari kerja terhadap mahasiswa STAIN Samarinda, terhitung dari tanggal 6 dan 7 Mei 2009, maka sampel yang terkumpul berjumlah 53 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara dan menggunakan kuisioner. Metode analisa data adalah deskriptif kuantitatif

Anas Sudjiono (1989:40), penghitungan untuk mengkomulasikan seluruh tabel perhitungan angket digunakan rumus mean (rata-rata) yaitu :

$$MX = \frac{\sum X}{N}$$

Untuk menafsirkan data dalam penelitian ini penulis menggunakan tabel interprestasi sebagai berikut :

Nilai (Mx)	Interprestasi
2,335 - 3	Baik
1,667 - 2,334	Cukup Baik
1 - 1,666	Tidak Baik

III. HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN

1. Kondisi Gedung Perpustakaan, dengan nilai Mx = 2,264 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - a. Kemudahan menjangkau Gedung Perpustakaan, dengan nilai 2,773 masuk kategori A (terjangkau)
 - b. Tata Ruang Perpustakaan, dengan nilai 2,162 masuk kategori B (Cukup Baik)

- 1) Penataan Meja Baca, dengan nilai 2,075 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 2) Penataan Rak Buku, dengan nilai 2,132 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 3) Penataan Kursi Baca, dengan nilai 2,113 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 4) Pencahayaan Ruangan, dengan nilai 2,358 masuk kategori A (Terang)
 - 5) Suhu Ruangan, dengan nilai 2,132 masuk kategori B (Cukup Baik)
2. Pelayanan Anggota Perpustakaan, dengan nilai $M_x = 2,374$ masuk kategori A (Baik)
- a. Pelayanan pembuatan Kartu Anggota, dengan nilai 2,440 masuk kategori A (Baik)
 - 1) Batas Waktu Pembuatan Kartu Anggota, dengan nilai 1,924 masuk kategori B (Cukup Cepat)
 - 2) Biaya Pembuatan Kartu Anggota, dengan nilai 2,717 masuk kategori A (Terjangkau)
 - 3) Persyaratan Pembuatan Kartu Anggota, dengan nilai 2,679 masuk kategori A (Mudah)
 - b. Pelayanan peminjaman Buku, dengan nilai 2,308 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 1) Maximal Buku yang Dipinjam dalam sekali peminjaman, dengan nilai 2,207 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 2) Lama Peminjaman, dengan nilai 2,226 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 3) Denda, dengan nilai 2,490 masuk kategori A (Terjangkau)
3. Kelengkapan Buku di Perpustakaan, dengan nilai $M_x = 2,117$ masuk kategori B (Cukup Baik)
- a. Kelengkapan Koleksi Buku di Perpustakaan, dengan nilai 2,037 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - b. Kemutakhiran Bahan Pustaka Perpustakaan, dengan nilai 2,207 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - c. Pemeliharaan Buku-buku Perpustakaan, dengan nilai 2,108 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 1) Perbaikan Sampul Buku yang Rusak, dengan nilai 2,301 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 2) Mebersihkan Buku dari Debu, dengan nilai 2,377 masuk kategori A (Baik)

- 3) Perbaiki lembar kertas buku yang robek, dengan nilai 1,924 masuk kategori B (Cukup Baik)
- 4) Perbaiki lembar kertas buku yang hilang, dengan nilai 1,830 masuk kategori B (Cukup Baik)
- d. Penataan Buku Perpustakaan, dengan nilai 2,226 dengan nilai B (Cukup Baik)
 - 1) Penataan buku sesuai dengan Klasifikasinya, dengan nilai 2,169 masuk kategori B (Cukup Baik)
 - 2) Penataan Jenis-jenis buku berdasarkan Koleksi, dengan nilai 2,283 masuk kategori B (Cukup Baik)
4. Keterampilan Petugas Perpustakaan, dengan nilai $M_x = 2,654$ masuk kategori A (Baik)
 - 1) Fleksibilitas Pelayanan yang diberikan, dengan nilai 2,660 masuk kategori A (Baik)
 - 2) Kelincahan Petugas Perpustakaan, dengan nilai 2,566 masuk kategori A (Baik)
 - 3) Keramahan Petugas Perpustakaan, dengan nilai 2,735 masuk kategori A (Baik)

Berdasarkan pada standar interpretasi yang digunakan, dapat diketahui bahwa penyelenggaraan Pelayanan Perpustakaan di Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Samarinda masuk dikategori Cukup Baik. Hal ini didasarkan pada perolehan angka kumulatif dari perhitungan skor sebesar 2,301 yang berada diantara skala interpretasi 1,667 - 2,334 yang berarti Cukup Baik.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data, pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan tersebut memiliki kualitas yang cukup baik, berdasarkan pada perolehan angka kumulatif dari perhitungan skor yang diperoleh sebesar 2,301 yang berarti masuk kategori cukup baik, tetapi mendekati skor Baik (2,335). Hasil masing-masing indikator hanya menunjukkan 2 (dua) kategori jawaban yaitu Baik dan Cukup Baik dengan rincian 2 (dua) indikator yang masuk kategori Baik dan 2 (dua) masuk kategori Cukup Baik. Indikator yang dinilai Baik adalah keterampilan petugas perpustakaan dan pelayanan anggota perpustakaan, sedangkan yang di nilai Cukup Baik adalah kondisi gedung perpustakaan dan kelengkapan koleksi buku yang ada di perpustakaan.

Dilihat dari masing-masing item pertanyaan, persepsi penilaian pelayanan menunjukkan bahwa ada beberapa yang penilaiannya tinggi dan ada yang rendah. Penulis kelompokkan yang tertinggi dengan nilai >2,500 dan terendah dengan nilai <2,00. Penilaian pelayanan tertinggi adalah kemudahan menjangkau gedung perpustakaan, biaya pembuatan kartu anggota, persyaratan pembuatan kartu anggota, keramahan petugas perpustakaan, kelincahan petugas perpustakaan dan fleksibilitas pelayanan yang diberikan. Sedangkan penilaian pelayanan terendah adalah perbaikan lembar buku yang hilang, perbaikan lembar kertas buku yang robek dan batas waktu pembuatan kartu anggota perpustakaan.

B. Saran-saran

Untuk lebih memberdayakan perpustakaan secara maksimal, perlu dikemukakan beberapa saran pada pihak pengelola Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Samarinda sebagai berikut :

1. Ada beberapa indikator yang masuk kategori Baik seperti; Kemudahan menjangkau gedung perpustakaan, pencahayaan ruangan, pelayanan pembuatan kartu anggota, biaya pembuatan kartu anggota, persyaratan pembuatan kartu anggota, denda, kebersihan buku dari debu, fleksibilitas pelayanan, kelincahan petugas, dan keramahan petugas hendaknya dipertahankan dan ditingkatkan terus, sehingga mahasiswa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Beberapa indikator yang masuk kategori Cukup Baik seperti; penataan rak buku, penataan kursi baca, suhu ruangan, jumlah maksimal buku yang dipinjam, lamanya batas peminjaman, kemutakhiran bahan pustaka, perbaikan sampul buku, penataan buku sesuai dengan klasifikasinya, dan penataan buku berdasarkan koleksi, perlu diperhatikan dan ditingkatkan lagi dengan harapan mahasiswa yang datang ke perpustakaan merasa puas dan harapannya menjadi baik.
3. Beberapa indikator masuk kategori Cukup baik akan tetapi mendekati ambang batas penentuan skor penilaian tidak baik seperti ; penataan meja baca, batas waktu pembuatan kartu anggota perpustakaan, kelengkapan koleksi buku, perbaikan lembar kertas buku yang robek dan perbaikan lembar buku yang hilang, hendaknya ditinjau kembali baik aturan/kebijakan serta tata ruangan yang ada sehingga memberikan kemudahan bagi

mahasiswa dengan harapan pelayanan yang diberikan benar-benar pelayanan yang baik.

4. Perbaiki lembar buku yang robek maupun yang hilang harus cepat dilakukan, dengan cara adanya informasi dari pihak perpustakaan kepada mahasiswa yang membaca ataupun yang meminjam, apabila ada menemukan lembar kertas buku yang robek maupun yang hilang harap melaporkan kepada petugas yang ada, sehingga petugas mengetahui buku yang mana ada lembarannya yang robek maupun hilang.

BIBLIOGRAFI

- Anas Sudjiono, *Pengantar Statistik Pendidikan*, CV. Rajawali, Jakarta, 1989
- Abdul Hakim, *Konflik dalam Organisasi dan Kaitannya dengan Kualitas Pelayanan Publik*, dalam *Jurnal Administrasi Negara*, Vol I, No.2, Maret 2001
- Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, PT Gramedia Widya Sarana Indonesia, Jakarta, 2001.
- Ema Widiastuti, *Promosi dan Pengembangan Pelayanan Perpustakaan*, Makalah Pelatihan Manajemen Perpustakaan, Yogyakarta, 1998
- Ismadi H.P, *Manajemen Pelayanan Publik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2001
- Ismail Mohamad, *Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintah Melalui Pengembangan Standar Pelayanan dan Indeks Tingkat Kepuasan Masyarakat*, Bahan Rapat Koordinasi Aparatur Negara Tingkat Nasional, Kantor Menteri PAN, 12 Februari 2002
- Ibrahim Bafadal, *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*, Bumi Aksara, Jakarta, 2005
- J. Supranto, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*, Rineka Cipta, Jakarta, 1997
- Karmidi Matmoatmadja, *Pelayanan Bahan Pustaka*, Universitas Terbuka Depdikbud, Jakarta, 1993
- Lasa H.S, *Membina Perpustakaan Madrasah dan Sekolah Islam*, Adicita Karya Nusa, Yogyakarta, 2002
- N. Huda, *Pengantar dan Orientasi Umum Perpustakaan Sekolah dan Desa*, Malang, 1994
- Sulistyo Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, 1991, PT. Gramedia, Jakarta, 1991
- Soetopo, *Pelayanan Prima*, LAN Press, Jakarta, 1999
- Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, LAN Press, Jakarta, 2000
- Undang-undang tentang Layanan Perpustakaan No 43 pasal 14 Tahun 2007