

MAKALAH

PERSEPSI LULUSAN TENTANG LAYANAN PENERIMAAN TUGAS AKHIR (TA)
ONLINE DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG (UNP)

OLEH: ARLIANIS, S. IP

PERPUSTAKAAN UNIV. NEGERI PADANG
TELAH TERDAFTAR

JUDUL : PERSEPSI LULUSAN TENTANG LAYANAN
PENERIMAAN TUGAS AKHIR (TA)
PENGARANG: ARLIANIS
JENIS : MAKALAH
NOMOR : 21/UN-2013/PA/KI/2022
TANGGAL : 23 AGUSTUS 2022



KEPALA

Dr. Anwar Huda, S.Kom., M.Kom
NIP. 190010102010121001

UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

MAKALAH

**PERSEPSI LULUSAN TENTANG LAYANAN PENERIMAAN TUGAS AKHIR (TA)
ONLINE DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG (UNP)**

OLEH: ARLIANIS, S. IP

UPT. PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2022

ABSTRAK

Persepsi Lulusan tentang Layanan Penerimaan Tugas Akhir (TA) *Online* di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP)

Oleh: Arlianis, S. IP

Layanan penerimaan tugas akhir (TA) *online* adalah bagian dari layanan di Perpustakaan UNP, untuk mewujudkan layanan yang nyaman, cepat dan tidak antre ketika mahasiswa menyerahkan TA, maka dibuat sistem penerimaan TA *online* di Perpustakaan UNP.

Dalam proses penerimaan TA *online* ini mahasiswa mengirimkan *file*TA ke *e-mail*sidaring@unp.ac.id, dalam pengiriman *file* tersebut terdapat 2 *file*. 1 *file* TA fullteks format PDF dan 1 *file* abstrak TA berbentuk word. *File* dikirim beserta data diri dan nomor*WhatsApp* (WA), TA yang selesai diproses dan lengkap akan dikirim tanda terima TA melalui nomorWA mahasiswa tersebut, bagi TA mahasiswa yang belum lengkap akan diinformasikan melalui nomorWA dan diinformasikan untuk dikirim lagi sesuai dengan format yang telah ditentukan.

Berdasarkan wawancara kepada mahasiswa yang selesai menyerahkan TA ke Perpustakaan UNP, mahasiswa merasa puas dan nyaman dengan program layanan *online* penerimaan TA di perpustakaan UNP, karena mahasiswa bisa mengirim *file*TA kapan saja dan dimana saja. Sehingga pengiriman TA bisa diselesaikan dengan cepat tanpa antre ke Perpustakaan UNP.

Kata Kunci: Layanan Penerimaan Tugas Akhir, *Online*

KATA PENGANTAR

Puji syukur diucapkan kehadirat Allah SWT, atas rahmat dan karuniaNYA sehingga penulis bisa menyelesaikan makalah yang berjudul “Persepsi lulusan tentang Layanan Penerimaan Tugas Akhir (TA) *Online* di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP).

Makalah ini ditulis untuk mengetahui persepsi lulusan tentang layanan penerimaan TA *online* di Perpustakaan UNP, untuk mengetahui apakah layanan penerimaan TA online ini efektif dan sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Penulisan makalah ini juga untuk menambah wawasan penulis dalam perkembangan pelayanan *online* Perpustakaan UNP. Makalah ini dapat diselesaikan dengan baik atas bantuan dan arahan juga bimbingan dari berbagai pihak, oleh sebab itu penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak yang telah berpartisipasi dalam penyelesaian makalah ini.

Semoga arahan, bimbingan dan dukungan dari bapak/ibu menjadi amal ibadah dan memperoleh balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari makalah ini terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh sebab itu kritik dan saran dari semua pihak sangat diharapkan untuk meningkatkan kesempurnaan penulisan makalah berikutnya. Semoga makalah ini bermanfaat untuk meningkatkan kualitas layanan *online* di Perpustakaan UNP.

Padang, November 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Abstrak

Kata Pengantar

Daftar Isi

A. Pendahuluan	1
B. Sejarah Ringkas Layanan Penerimaan TA Online di Perpustakaan UNP	2
C. Automasi Perpustakaan	3
D. Persepsi Lulusan Tentang Layanan Penerimaan TA <i>Online</i> Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP)	3
E. Penutup	7
Daftar Pustaka	8

PERSEPSI LULUSAN
TENTANG LAYANAN PENERIMAAN TUGAS AKHIR (TA) ONLINE
DI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG (UNP)

A. Pendahuluan

Bagian layanan adalah bagian yang sangat penting bagi sebuah instansi, sebab bagian pelayanan adalah cerminan dari bagian lain instansi tersebut. Sampai saat ini pelayanan di instansi masih dianggap belum memuaskan. Menurut Pasolog (Nuha, 2014) bagian pelayanan masyarakat umum masih banyak yang kurang efektif yang mencerminkan bahwa tata cara dalam pelayanan tersebut tidak sesuai dengan aturan pemerintahan yang baik, Begitu juga di perpustakaan masih sering terjadi salah paham antara pengguna dan petugas.

Layanan terhadap mahasiswa adalah bagian terpenting dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi, kualitas layanan adalah cerminan dari sebuah perpustakaan. Mahasiswa cenderung tidak suka dengan pelayanan yang lama, tidak ramah, tidak sopan. Perpustakaan selalu dipandang negatif oleh mahasiswa karena proses layanan yang kurang memuaskan, akibatnya mahasiswa malas memanfaatkan perpustakaan dalam proses belajar mengajar di kampus.

Perpustakaan seharusnya memberikan layanan yang bersahabat, cepat dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Menurut Ginting dan Halim (Nuha, 2014) pelayanan perpustakaan itu harus sesuai dengan kebutuhan pengguna, sesuai perkembangan teknologi. Dalam melayani petugas memberikan layanan yang ramah, bersahabat dan pengguna adalah faktor penting dalam sebuah kebijakan.

Layanan penerimaan tugas akhir (TA) adalah bagian dari layanan di Perpustakaan UNP, untuk mewujudkan layanan yang nyaman, cepat dan tidak antre ketika mahasiswa (selanjutnya disebut`lulusan) menyerahkan TA, maka dibuat sistem penerimaan TA *online* di Perpustakaan UNP. Dalam makalah ini dibahas tentang apakah sistem ini bermanfaat atau penting bagi lulusan yang menyerahkan tugas akhir ke Perpustakaan UNP.

B. Sejarah Ringkas Layanan Penerimaan TA Online di Perpustakaan UNP

Di Universitas Negeri Padang, setiap lulusan wajib menyerahkan TA ke Perpustakaan UNP sebagai syarat untuk pengambilan ijazah. TA yang diserahkan ke perpustakaan adalah TA yang sudah diperbaiki dan sudah ditandatangani oleh dosen pembimbing, penguji dan ketua jurusan/ketua program studi. TA yang diserahkan ke perpustakaan adalah lengkap mulai dari *cover* sampai halaman terakhir yang dikemas sesuai ketentuan dari masing-masing jurusan.

Awalnya lulusan menyerahkan TA secara manual berupa *hard copy* (berbentuk buku), setiap lulusan yang menyerahkan tugas akhir antre menulis nama, nim, judul TA di buku penerimaan TA. Kemudian petugas mengentrikan tanda terima ke MS-Excel dan MS-Word kemudian di-*print* dan diserahkan kepada lulusan dan menyebabkan antrean yang panjang.

Tahap selanjutnya lulusan menyerahkan TA berupa *hard copy* dan *compact disk* (CD), CD yang diserahkan ke petugas diperiksa/dicocokkan isi CD tersebut dengan *hard copy* tugas akhir, apabila cocok maka tanda terima penyerahan TA dientrikan oleh petugas ke MS-Excel dan MS-Word kemudian dicetak dan diserahkan kepada lulusan. Sistem itu menyebabkan antrean yang panjang.

Tahap berikutnya penerimaan TA menggunakan aplikasi e-DaTA, aplikasi e-DaTA ini lulusan yang menyerahkan tugas akhir mengirimkan TA melalui gmail sidaring@unp.ac.id. E-DATA adalah aplikasi yang digunakan Perpustakaan UNP dalam menanggulangi antrean dalam layanan penerimaan TA, sistem ini menggunakan sarana *e-mail* untuk menerima TA yang dikirim lulusan secara *online*, dengan cara lulusan mengirimkan *file* TA yang berjumlah 2 *file*, 1 *file* bentuk PDF Fullteks TA sesuai dengan TA yg dicetak baik isi maupun formatnya, kemudian 1 *file* abstrak TA format MS-Word, TA tersebut dikirim ke sidaring@unp.ac.id dilengkapi dengan nomor *WhatsApp* (WA) lulusan untuk memudahkan komunikasi. Tanda terima penyerahan TA lulusan dikirim melalui WA. Sistem yang mengalihkan pekerjaan pustakawan dari manual ke komputer di perpustakaan dinamakan automasi perpustakaan.

C. Automasi Perpustakaan

Automasi perpustakaan menurut Sulistyio Basuki adalah proses suatu pekerjaan yang dikendalikan oleh mesin yang menggantikan pekerjaan manusia (Suryadi, 2019). Kemudian Corn (Suryadi, 2019) menjelaskan bahwa automasi perpustakaan adalah mengalihkan pekerjaan pustakawan yang dilakukan secara manual ke komputer. Semua kegiatan dialihkan menggunakan komputer seperti sirkulasi, OPAC, dan pengadaan dengan menggunakan pangkalan data sebagai pusat data-data semua kegiatan yang ada di perpustakaan.

Automasi perpustakaan mempunyai peran yang sangat penting bagi sebuah perpustakaan, dengan adanya sistem automasi di perpustakaan menurut Lasa HS (Suryadi, 2019) akan meningkatkan kualitas layanan sebuah perpustakaan, memenuhi kebutuhan pengguna dengan cepat, efektif, pengguna tidak harus antri dalam memanfaatkan layanan perpustakaan dan dengan automasi pekerjaan pustakawan akan meningkat.

Penerapan sistem automasi di perpustakaan merupakan salah satu cara untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan, meningkatkan pekerjaan pustakawan karena dengan automasi petugas bisa menghindari melakukan pekerjaan yang berulang-berulang, dengan automasi pekerjaan bisa dikerjakan dengan cepat dan akurat.

D. Persepsi Lulusan Tentang Layanan Penerimaan TA *Online* Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang (UNP)

Pelayanan *online* adalah suatu pekerjaan yang untuk melakukan pekerjaan/kegiatan pelayanan dengan menggunakan alat bantu internet dan melakukan berbagai kegiatan (Dictionary of British and World English, 2012). Layanan ini memungkinkan berbagai jenis urusan bisa selesai dengan mudah tanpa harus bertatap muka dengan petugas. Semua bisa berjalan dengan cepat dan efisien.

Kemudian ahli lain menjelaskan mengenai layanan *online* yang berarti mengandung makna, yaitu gabungan dari ilmu komputer dan ilmu telekomunikasi yang artinya pekerjaan yang dikerjakan menggunakan komputer dan dihubungkan dengan layanan internet (Abdi, 2020).

Dalam layanan *online* pengguna tidak harus datang ke perpustakaan karena semua fasilitas dan kebutuhan pengguna sudah bisa diakses dari manapun dan kapanpun.

Dalam glosarium dipakai istilah *online system* yang artinya sistem sambung jaring (Glosarium Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia, 2008) yang artinya pekerjaan yang dihubungkan jaringan menggunakan layanan internet. Semua aktivitas dan transaksi dilakukan tanpa tatap muka, layanan *online* membuat waktu dan tempat lebih efisien.

Jadi layanan *online* adalah suatu sistem yang digunakan dalam pekerjaan yang menggunakan komputer yang dihubungkan dengan menggunakan jaringan internet. Pekerjaan menjadi lebih efisien, tepat waktu dan tidak menimbulkan antrean panjang dalam pelayanan penerimaan tugas akhir di Perpustakaan UNP

Hadirnya program layanan penerimaan TA *online* di Perpustakaan UNP, lulusan tidak perlu datang ke perpustakaan yang menghabiskan waktu begitu lama, lulusan tidak antre dalam penyerahan tugas akhirnya. Lulusan cukup mengirimkan *file* tugas akhirnya dari rumah dan petugas langsung melakukan proses pemeriksaan *file* yg dikirim. Proses pengurusan penyerahan tugas akhir secara *online* ini berjalan sangat cepat dan efisien. apakah layanan penerimaan tugas akhir *online* memberi banyak manfaat bagi lulusan dalam menyerahkan tugas akhir ke Perpustakaan UNP.

Untuk pengambilan data menggunakan penelitian deskriptif (Suryabrata, 2013) untuk mengetahui pendapat lulusan tentang perubahan layanan penerimaan tugas akhir di Perpustakaan UNP

Berdasarkan wawancara melalui *WhatsApp* kepada lulusan UNP pada bulan November 2022 dan mendapat respon dari 35 orang, terdapat respon yang sangat baik terhadap layanan penerimaan TA *online* di Perpustakaan UNP. Lulusan memberikan komentar positif dan masing-masing lulusan memberi komentar lebih dari satu jawaban. Berikut komentar lulusan dideskripsikan berdasarkan kelompok.

1. Respon Cepat

Lulusan lulusan yang diwawancarai melalui WA yang berjumlah 21 orang memberikan komentar bahwa layanan penerimaan TA *online* memberi respon yang sangat cepat. Setiap *e-mail* yang masuk langsung diproses oleh petugas dan kalau *file* tugas akhir lengkap sesuai format maka tanda terima akan segera dikirim kepada yang bersangkutan. Apabila TA yang dikirim ada kesalahan selanjutnya diinformasikan melalui WA. Salah satu manfaat layanan *online* adalah proses pelayanan berjalan cepat (Nugroho, 2021)

2. Sangat Baik, Memuaskan dan Sangat Bagus

Menurut lulusan yang memberi komentar (34 orang), pelayanan penerimaan TA *online* di perpustakaan ini sangat baik, sangat bagus, sangat memuaskan dan sangat membantu. Di Perpustakaan UNP setiap lulusan mengirimkan TA melalui *e-mail* tanpa harus datang ke Perpustakaan UNP. Layanan yang diberikan sangat memuaskan sesuai kebutuhan lulusan. Layanan penerimaan TA *online* membuat lulusan tidak harus berbondong-bondong mengantarkan TA langsung ke Perpustakaan UNP. Dalam pengiriman TA lulusan tidak harus antre lama dan itu yang membuat lulusan merasa bahwa layanan penerimaan TA *online* ini sangat bagus.

3. Mudah

Tujuh orang lulusan merasakan kemudahan dengan sistem *online* yang dilakukan di Perpustakaan UNP. Menurut (Nugroho, 2021) salah satu manfaat layanan *online* adalah mudah diakses setiap saat.

Layanan penerimaan TA *online* di Perpustakaan UNP lulusan bisa mengirim tugas akhir bisa setiap saat dengan posisi dari mana saja dan kapan saja, sehingga lulusan lebih dimudahkan dalam proses pengurusan TA. Karena saat jam layanan dibuka TA yang dikirim lulusan bisa langsung diproses oleh petugas dan tanda terima TA dikirim kepada lulusan yang bersangkutan langsung melalui WA. Lulusan tidak antre dalam penyerahan tugas akhir karena dengan *online* lulusan

tidak harus datang ke perpustakaan untuk menyerahkan TA, setelah dikirim ke *e-mail* lulusan hanya penunggu tanda terima dikirim petugas, setelah dikirim petugas dan lulusan hanya berkomunikasi melalui WA, memudahkan komunikasi merupakan manfaat dari layanan *online*(Nugroho, 2021)

4. Fleksibel

Dalam pelayanan TA *online* juga mengurangi kesalahan dalam proses pekerjaan (Nugroho, 2021) Dalam pekerjaan *offline* sering terjadi kesalahan, misalnya tugas akhir lulusan tidak lengkap atau CD yang tidak bisa dibuka yang mengharuskan lulusan untuk bolak-balik ke perpustakaan untuk memperbaiki dan menyerahkan kembali atau tanda terima ada kesalahan. Dengan layanan *online*, petugas hanya memberi informasi kesalahan dan langsung dikirim lagi oleh lulusan kemudian diproses dan tanda terima langsung dikirim oleh petugas. Jadi menurut lulusan (tiga orang), layanan *online* sangat fleksibel dan sangat memuaskan semoga kedepannya bisa lebih baik lagi.

5. Efektif

Layanan penerimaan TA *online* ini sangat efektif sesuai dengan perkembangan teknologi sekarang ini. Lulusan saat ini lebih memilih layanan *online* daripada layanan manual yang menghabiskan waktu banyak dan berdesak-desakan. Tiga orang lulusan sangat senang dan menganggap dengan sistem pelayanan *online* penerimaan TA di Perpustakaan UNP sangat efektif untuk kebutuhan saat ini.

6. Pustakawan yang Ramah, Humanis dan Sopan.

Menurut pendapat lima orang lulusan bahwa petugas sangat ramah dalam melayani, Petugas juga sangat humanis dalam melayani dan lulusan sangat mengapresiasi layanan *online* di Perpustakaan UNP. Kemudian lulusan juga berkomentar bahwa petugas yang melayani sangat sopan. Komunikasi yang baik

dalam melayani lulusan akan menghasilkan rasa nyaman sehingga respon juga baik terhadap petugas.

Dalam perkembangan dunia saat ini semua pengguna layanan menginginkan semua layanan berjalan dengan cepat, lancar dan tanpa antre, pengguna akan lebih nyaman dengan layanan *online* karena bisa menggunakan layanan tersebut dari mana saja dan kapanpun, Perpustakaan UNP sebagai pusatnya informasi sudah menerapkan layanan *online* di bagian pengadaan, yaitu penerimaan tugas akhir lulusan secara *online*.

E. Penutup

1. Simpulan

Layanan penerimaan tugas akhir *online* yang digunakan di Perpustakaan UNP merupakan layanan yang sangat bermanfaat bagi seluruh lulusan yang menyerahkan TA ke Perpustakaan UNP. Dengan adanya layanan penerimaan TA *online* ini lulusan bisa mengirimkan TA bisa kapan saja dan dimana saja, tidak antre, lebih efisien dan memudahkan lulusan dalam penyerahan TA.

2. Saran

Dengan perkembangan teknologi dan informasi yang begitu pesat pada saat ini, sebaiknya semua bagian di perpustakaan menggunakan teknologi yang terus berkembang sesuai dengan perkembangan zaman. Umumnya pengguna perpustakaan saat ini menginginkan layanan yang efektif, cepat dan tidak harus antre dan layanan *online* adalah layanan yang sangat diminati saat ini

DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, H. (2020). *Arti Daring dan Luring dalam Pembelajaran, Kenali Jenisnya*. Jakarta: Liputan6.com.
- Dictionary of British and World English. (2012). *Dictionary of British and World English*. Oxford: Oxford University Press.
- Glosarium Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional Republik Indonesia. (2008). *Sambung Jaring*. Jakarta: DEPDIKNAS.
- Nugroho, A. (2021, Januari 12). *Manfaat Pelayanan Online Berbasis Website dan Aplikasi*. Retrieved Desember 12, 2022, from Qwords: <https://qwords.com/blog/pelayanan-online/>
- Nuha, U. (2014). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Dengan Pendekatan Bilingual. *Jurnal Perpustakaan Libraria* , 1.
- Suryabrata, S. (2013). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Suryadi, A. (2019, Mei 08). *Pengertian Otomasi Perpustakaan-Tujuan, Manfaat dan Fungsi*. Retrieved Desember 15, 2022, from Perpustakaan Universitas Bina Sarana Informatika: <https://elibrary.bsi.ac.id/readnews/2019/05/17/pengertian-otomasi-perpustakaan-tujuan-manfaat-dan-fungsi.html>