

**PERSEPSI MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI
PENDIDIKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG TERHADAP
PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Skripsi

*Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan
Pada Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang*



**Oleh:
RAHMI HIDAYATI
15580/2010**

**JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2014**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**PERSEPSI MAHASISWA JURUSAN ADMINISTRASI PENDIDIKAN
FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TERHADAP PELAYANAN PERPUSTAKAAN DI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Rahmi Hidayati
NIM/BP : 15580/2010
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dr. Jasrial, M. Pd

NIP. 19610603 198602 1 001

Pembimbing II



Dra. Elizar Ramli, M. Pd

NIP. 19550203 198602 2 001

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

**Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Ujian Skripsi
Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan
Universitas Negeri Padang**

Judul : Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas
Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang terhadap Pelayanan
Perpustakaan Universitas Negeri Padang

Nama : Rahmi Hidayati

NIM/BP : 15580/2010

Jurusan : Administrasi Pendidikan

Fakultas : Ilmu Pendidikan

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji:

Tanda Tangan

1. Ketua : Dr. Jasrial, M. Pd
2. Sekretaris : Dra. Elizar Ramli, M. Pd
3. Anggota : Drs. Irsyad, M. Pd
4. Anggota : Lusi Susanti, S. Pd, M. Pd
5. Anggota : Sulastri, S. Pd, M. Pd

.....

.....

.....

.....

.....

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya seni sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti kata penulisan karya ilmiah yang lazim.

Padang, 24 Agustus 2014

Yang menyatakan,



Rahmi Hidayati
NIM/Bp: 15580/ 2010

PERSEMBAHAN

BISMILAHIRRAHMANIRRAHIM

Puji syukur tak henti-hentinya aku ucapkan kepada Allah S.W.T, yang telah memberikan kemudahan kepada aku dalam menyelesaikan skripsi aku ini. Allah benar-benar telah menunjukkan janji-Nya bahwa ada kemudahan setelah kesulitan bagi siapa-siapa yang berusaha.

Untuk kedua orang tua ku, untuk abak tersayang (mua'rif) dan ibuk tercinta (Astuti) terima kasih atas semua kasih sayang dan cinta yang telah diberikan kepada ku, yang tak pernah memperlihatkan susahnyanya bekerja di hadapan ku, yang selalu terlihat bahagia dihadapan ku walaupun ku tau abak sama ibuk pasti mengimban ribuan lelah di balik senyum manismu itu, semoga dengan ku persembahkan gelar S. Pd ini bisa menghilangkan sedikit lelah dan membuat nyata senyummu itu,,terima kasih telah selalu menyebut nama ku dalam doa-doa mu,,,aku berjanji akan selalu menjadi yang dapat dibanggakan dan membahagiakan ibuk dan abak,,

Untuk abang Rivi, uda Rigan dan adek ku Riri, terima kasih atas dukungan yang telah diberikan selama ini, apapun bentuknya itu aku bangga punya saudara seperti kalian yang selalu ada disaat yang aku butuhkan, yang selalu menjadi pengemangat dalam hidup ku untuk mencapai kesuksesan yang lebih baik lagi,,

Untuk PC (vella nelda, rigen putri, lidya kasmita, wetri febrianti,riri sefni, fhojti fazeerah satilla, afria zulfianti) dan mellastry (inga), terima kasih telah ikut mewarnai hidup aku, kalian ada disaat aku menangis, ada saat aku senang,, kalian selalu ada disaat aku membutuhkan kalian, kalian bukan hanya sekedar sahabat atau teman

bagi ku,,,tapi telah menjadi keluarga bagi ku,,terima kasih untuk semuanya,,semoga kita akan selalu menjadi keluarga sampai kapanpun,,,tanam nama aku dalam hati kalian,,,dan juga untuk semua teman-teman BP 2010, terima kasih atas kepedulian kalian atas semua kesedihan aku yang kalian tau,,,semoga saja kita sama-sama sukses di perjalanan kita,,

Untuk seseorang yang sekarang berada disamping aku (AF), insya Allah juga yang dipersiapkan Allah untuk menjadi imam ku,,terima kasih telah selalu mendorong aku untuk terus mengerjakan skripsi ini,,yang selalu marah jika aku menangis, dan mengeluh untuk skripsi ini,,,terima kasih atas semuanya,,,semoga kita bisa sama-sama mencapai kesuksesan kita...



Rahmi Hidayati, S. Pd

ABSTRAK

Judul : Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan
Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri
Padang Terhadap Pelayanan Perpustakaan di
Universitas Negeri Padang
Penulis : Rahmi Hidayati
NIM/BP : 15580/2010
Jurusan : Administrasi Pendidikan
Pembimbing : 1. Dr. Jasrial. M. Pd
2. Dra. Elizar Ramli. M. Pd

Penelitian ini dilatarbelakangi dari pengamatan penulis di perpustakaan Universitas Negeri Padang dimana terlihat pelayanan di Perpustakaan masih kurang baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang persepsi mahasiswa jurusan AP FIP UNP terhadap sikap pustakawan pada pelayanan perpustakaan yang mencakup aspek 1) sikap yang dapat diandalkan, 2) sikap responsif, 3) sikap meyakinkan, 4) sikap empati. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah untuk melihat bagaimanakah persepsi mahasiswa jurusan AP FIP UNP terhadap sikap pustakawan dalam pelayanan perpustakaan yang mencakup 1) sikap yang dapat diandalkan, 2) sikap responsif, 3) sikap meyakinkan, 4) sikap empati?.

Jenis penelitian ini bersifat deskriptif. Populasi penelitian adalah seluruh mahasiswa AP FIP UNP pada tahun rekapitulasi 2013 yang berjumlah 707 orang. Besarnya sampel diambil berdasarkan teknik *Simple random sampling* yang berlandaskan pada pendapat Arikunto yaitu 15% dari jumlah populasi, jadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 107 orang. Alat pengumpulan data adalah angket dengan model skala Likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Selanjutnya data diolah melalui analisis rata-rata (Mean).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa AP FIP UNP terhadap sikap pustakawan dalam pelayanan perpustakaan di Universitas Negeri Padang yang dilihat dari 1) sikap yang dapat diandalkan memiliki skor rata-rata 2,90 dalam kategori cukup, 2) sikap responsif memiliki skor rata-rata 3,28, dalam kategori cukup, 3) sikap meyakinkan mendapat skor rata-rata 3,27 dalam kategori cukup, 4) sikap empati dengan skor 3,39 juga dalam kategori cukup, dan skor rata-rata rekapitulasi penelitian adalah 3,21 dengan kategori cukup.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah S.W.T karena sampai saat penulis menyelesaikan skripsi yang berjudul “Persepsi Mahasiswa Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang Terhadap Pelayanan Perpustakaan di Universitas Negeri Padang” ini masih diberi rahmat, kemampuan, dan kenikmatan. Seiring dengan itu, salawat dan salam selalu penulis hadiahkan untuk baginda Nabi Muhammad S.A.W yang telah berupaya memberikan yang terbaik untuk kemaslahatan umatnya.

Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam penyelesaian studi strata satu (S1) pada Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang.

Rasa hormat dan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Rektor Universitas Negeri Padang
2. Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
3. Pimpinan Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang
4. Bapak Dr. Jasrial M. Pd selaku pembimbing I, Ibu Dra. Elzar Ramli, M.Pd selaku pembimbing II, sekaligus yang sudah penulis anggap sebagai orang tua penulis sendiri yang telah sabar dan penuh perhatian dalam membimbing penulis sampai penulisan skripsi ini selesai.
5. Bapak dan Ibu dosen beserta pegawai Jurusan Administrasi Pendidikan yang telah memberikan ilmu dan motivasi kepada penulis dalam perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Staf Tata Usaha Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan bantuan administrasi dan membantu kemudahan dalam penelitian serta penulisan skripsi ini.
7. Seluruh pegawai di perpustakaan Universitas Negeri Padang yang berkenan membantu dan bekerjasama dalam penyusunan skripsi ini.
8. Ayahanda Mua’rif dan Ibunda Astuti serta kakak dan adik tercinta selanjutnya saudara-saudara tercinta yang telah mendo’akan, memberikan

nasehat, motivasi, bantuan, dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Seluruh teman-teman angkatan 2010 yang selalu memberikan motivasi dan masukan yang berharga dalam penyelesaian skripsi ini. Serta kakak dan abang dan tentunya adik-adik di Jurusan Administrasi Pendidikan.
10. Seluruh teman-teman seperjuangan dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu dalam membantu baik secara langsung maupun tidak langsung untuk menyelesaikan skripsi ini.

Semoga segala kebaikan yang dilakukan dibalas oleh Allah SWT, dan mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat khususnya untuk penulis sendiri, dan lembaga yang bersangkutan serta Jurusan Administrasi Pendidikan.

Untuk kesempurnaan penulisan ini dimasa mendatang, maka dengan segala kerendahan hati penulis berharap para pembaca berkenan memberikan kritik dan saran-saran. Akhirnya tak lupa penulis ucapkan permohonan maaf atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Padang, Juni 2014

RAHMI HIDAYATI
NIM. 15580/2010

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	6
F. Pertanyaan Penelitian	7
G. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI	10
A. Pengertian Persepsi.....	10
B. Pengertian Perpustakaan dan Perpustakaan Perguruan Tinggi	11
C. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi	13
D. Kerangka Konseptual	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian	27
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian	27
C. Populasi dan Sampel	28
D. Jenis Data dan Sumber Data.....	30
E. Prosedur dan Instrumen Penelitian.....	30
F. Pengumpulan Data	32
G. Analisis Data	32
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Deskripsi Data	36
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	43
C. Keterbatasan Penulis	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	

DAFTAR TABEL

1. Data Jumlah Populasi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP	34
2. Data Tabel Jumlah Sampel Penelitian	35
3. Data Persepsi Mahasiswa Jurusan AP FIP UNP terhadap Sikap Yang Dapat Diandalkan Pustakawan dalam Pelayanan Perpustakaan	37
4. Data Persepsi Mahasiswa Jurusan AP FIP UNP terhadap Sikap Responsif Pustakawan dalam Pelayanan Perpustakaan	38
5. Data Persepsi Mahasiswa Jurusan AP FIP UNP terhadap Sikap Meyakinkan Pustakawan dalam Pelayanan Perpustakaan	39
6. Data Persepsi Mahasiswa Jurusan AP FIP UNP terhadap Sikap Empati Pustakawan dalam Pelayanan Perpustakaan	41
7. Rekapitulasi Data tentang Persepsi Mahasiswa AP FIP terhadap Sikap Pustakawan dalam Pelayanan Perpustakaan	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pengantar Angket	54
Lampiran 2. Petunjuk Pengisian Angket.....	55
Lampiran 3. Kisi-kisi Angket Penelitian.....	56
Lampiran 4. Angket Penelitian	57
Lampiran5.Tabulasi Data Uji Coba Angket Variabel Pelayanan	59
Lampiran 6. Uji Validitas dan Reabilitas Pelayanan Perpustakaan	61
Lampiran 7. Hasil Penelitian.....	64
Lampiran 8. Tabel r Product Moment.....	65
Lampiran 10. Surat Izin melakukan Penelitian	66
Lampiran 11. Surat Keterangan Melakukan Penelitian	67

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan perguruan tinggi sangat berperan penting dalam rangka memenuhi tuntutan mahasiswa dalam menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan kepadanya. Perpustakaan sebagai salah satu sarana penunjang pendidikan seharusnya dapat dimanfaatkan oleh mahasiswa dengan sebaik mungkin. Ketersediaan buku-buku dan pelayanan di perpustakaan sangatlah menjadi salah satu pendorong bagi mahasiswa untuk memanfaatkan perpustakaan tersebut.

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Sutarno (2006:46), adalah “suatu perpustakaan yang benar-benar berada disuatu perguruan tinggi, baik berupa universitas, akademi, sekolah tinggi ataupun institut”. Keberadaan, tugas dan fungsi perpustakaan tersebut adalah dalam rangka melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, penelitian/ riset dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan sangat penting bagi perguruan tinggi, sehingga semestinya setiap lembaga tersebut memiliki perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik.

Pengelolaan perpustakaan dengan memberikan layanan yang baik pada setiap mahasiswa yang berkunjung pada perpustakaan tersebut akan membuat mereka menjadi senang dan merasa nyaman saat berada dalam perpustakaan tersebut. Layanan yang optimal yang diberikan oleh pengelola perpustakaan dapat memberikan kontribusi kepada mahasiswa dalam mengembangkan kemampuannya dalam berbagai aspek

Perpustakaan sebagai organ sentral kegiatan akademik di Perguruan Tinggi, dituntut untuk dapat memberikan pelayanan optimal dalam bentuk yang beragam. Tanpa layanan yang baik, kegiatan diperguruan tinggi tidak akan berjalan sesuai dengan fungsinya sebagai layanan penyediaan informasi bagi sivitas akademik dalam mendalami suatu ilmu pengetahuan.

Perpustakaan di Perguruan Tinggi merupakan salah satu fasilitas yang keberadaannya sangat diperlukan pada setiap perguruan tinggi. Melalui perpustakaan akan diperoleh informasi yang dibutuhkan oleh para mahasiswa dalam membantu proses belajar dan mengajar. Proses pembelajaran memerlukan dukungan fasilitas perpustakaan yang memadai sekaligus sebagai sumber belajar yang berguna peserta didik, tenaga pendidik dan karyawan yang terlibat dalam proses pendidikan. Perpustakaan seharusnya tidak lagi berorientasi pada pengolahan bahan pustaka saja tetapi lebih dari itu berorientasi pada penggunaannya. Perpustakaan yang berorientasi pada penggunaannya akan lebih menyediakan produk yang terbaru dan terkini, oleh karena itu pegawai yang bekerja sebagai petugas perpustakaan harus dapat memberikan layanan yang terbaik bagi penggunaannya.

Tujuan dari pelayanan perpustakaan adalah untuk membantu meningkatkan kualitas pendidikan dengan cara memberikan kesempatan pada mahasiswa untuk menumbuhkan sikap gemar membaca dalam melahirkan bakatnya. Oleh karena itu untuk mencapai tujuan tersebut perpustakaan harus mampu menarik minat baca mahasiswa yang

nantinya dapat mendorong mereka menggunakan dan mendatangi perpustakaan.

Menurut Ase S dalam Prastowo (2012:243) mengungkapkan bahwa kegiatan pelayanan perpustakaan merupakan usaha untuk mendayagunakan bahan-bahan bagaimana agar setiap bahan yang tersedia di perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal oleh pemakainya, khususnya masyarakat yang harus dilayani. Untuk itu diperlukan upaya pengoptimalan pelayanan yang baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Kualitas pelayanan berhubungan dengan sikap petugas yang profesional, prosedur atau tata cara yang mudah serta suasana perpustakaan yang menyenangkan. Dalam pelayanan perpustakaan ini maka diperlukan pelayanan prima yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan dan fokus kepada pelanggan, pelanggan yang dimaksud dalam pelayanan prima perpustakaan adalah pengunjung atau pemakai perpustakaan.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis yang dilakukan pada bulan Februari 2014 dan beberapa informasi yang diperoleh berdasarkan wawancara penulis dengan mahasiswa jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP tentang pelayanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Negeri Padang, maka penulis menemukan beberapa fenomena, yaitu:

1. Sikap pustakawan kurang responsif dalam membantu pengguna mendapatkan informasi, pustakawan hanya bersikap diam ketika melihat pengunjung perpustakaan sedang kesulitan dalam mencari buku atau menemukan buku yang mereka cari.

2. Pustakawan UNP juga kurang ramah dalam memberikan pelayanan pada para pengunjung, hal ini dapat dinilai dari sikap sedikit kasar pada pengunjung.
3. Pustakawan kurang perhatian dalam memberikan informasi kepada pengunjung dan sistem komputerisasi dalam pelayanan sirkulasi tidak digunakan secara optimal dan dapat memperlambat pelayanan.
4. Pustakawan kurang teliti dalam melakukan penyusunan buku banyak yang tidak sesuai dengan tempatnya sehingga pengunjung kesulitan dalam mencari buku.

Berdasarkan beberapa fenomena tadi maka pelayanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang masih kurang baik, hal ini dapat dirasakan pada berbagai macam pelayanan, baik pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi, dan pelayanan informasi, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Padang Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah tentang Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang yaitu:

1. Sikap dan perilaku petugas dalam melayani pengunjung kurang memuaskan.

2. Dalam pemberian informasi oleh pihak pustakawan belum dapat memenuhi kebutuhan mahasiswa.
3. Kurangnya perhatian pegawai pustaka dalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.
4. Koleksi buku di Perpustakaan kurang lengkap
5. Pengklasifikasian buku di Perpustakaan kurang tertata dengan baik
6. Ruang perpustakaan terasa kurang nyaman
7. Pustakawan dalam memberikan pelayanan referensi, sirkulasi dan informasi masih belum bersikap responsif
8. Informasi yang diberikan pustakawan kadang tidak sesuai dengan yang dibutuhkan mahasiswa.
9. Sistem informasi yang tersedia di perpustakaan kurang berjalan dengan baik.
10. Koleksi buku di Perpustakaan masih kurang terpelihara dengan baik

C. Pembatasan Masalah

Mengingat luasnya ruang lingkup masalah, maka penulis memberikan batasan masalah pada penelitian ini yaitu sikap yang dapat diandalkan, sikap responsif, sikap meyakinkan dan sikap empati dari pustakawan yang di hubungkan dengan jenis-jenis pelayanan perpustakaan yaitu pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah

1. Bagaimana persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap dapat diandalkan pustakawan pada pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Padang?
2. Bagaimana persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap responsif pustakawan pada pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri padang?
3. Bagaimana persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap meyakinkan pustakawan dalam pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Padang?
4. Bagaimana persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap empati pustakawan dalam pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan masalah yang penulis jabarkan di depan tadi, untuk mengetahui Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP Terhadap Pelayanan Perpustakaan Universitas Negeri Padang bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP tentang sikap yang dapat diandalkan pustakawan pada pelayanan sirkulasi, pelayanan referensi yang ada di perpustakaan Universitas Negeri Padang.
2. Untuk mengetahui persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP tentang sikap responsif pustakawan dalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi yang diberikan pihak pustakawan kepada pengunjungnya.
3. Untuk mengetahui bagaimana persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP tentang sikap meyakinkan pustakawandalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri padang.
4. Untuk mengetahui bagaimana persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP tentang sikap empati pustakawan dalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri padang

F. Pertanyaan Penelitian

1. Bagaimanakah persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap yang dapat diandalkan pustakawan dalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Padang?
2. Bagaimanakah persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap responsif pustakawan

dalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Padang?

3. Bagaimanakah persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap meyakinkan pustakawan dalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Padang?
4. Bagaimanakah persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan UNP terhadap sikap empati pustakawan dalam pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Negeri Padang?

G. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah

1. Bagi pimpinan perpustakaan UNP
 - a. Sebagai bahan evaluasi atas pelayanan yang telah diberikan petugas perpustakaan pada pengunjung perpustakaan di perpustakaan Universitas Negeri Padang.
 - b. Sebagai bahan masukan bagi pimpinan perpustakaan UNP dalam rangka meningkatkan dan memperbaiki layanan perpustakaan di UNP.
2. Bagi petugas perpustakaan
 - a. Untuk mengetahui kekurangan atau kelebihan dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa sehingga diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan kearah yang lebih baik

- b. Balikan bagi petugas perpustakaan Universitas Negeri Padang untuk mengetahui pelayanan yang diberikan selama ini.

3. Bagi peneliti

Sebagai sarana untuk menerapkan ilmu yang telah didapat selama melakukan perkuliahan di jurusan Administrasi Pendidikan Fakultas Ilmu pendidikan Universitas Negeri Padang

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Persepsi

Persepsi merupakan suatu faktor kejiwaan yang sangat besar sumbangannya dalam menilai sesuatu objek atau peristiwa. Persepsi yang dimiliki oleh seseorang dengan yang lainnya tidak akan sama, karena persepsi juga bisa dikatakan sebagai suatu cara atau pandangan seseorang terhadap sesuatu objek. Menurut Rivai dan Mulyadi (2012:326), “persepsi diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari beberapa hal melalui pengindraannya”.

Thoha (2012:141) mengatakan bahwa persepsi adalah “proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami persepsi adalah penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukannya suatu pencatatan yang benar terhadap situasi. Menurut Thoha (2012:147) ada beberapa hal yang mempengaruhi pemilihan persepsi, yaitu psikologi, famili dan kebudayaan.

Robbin dan Judge diterjemahkan oleh Angelica, Cahyani dan Rosyid (2009:175) “persepsi adalah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan kesan-kesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka”. Namun biasanya apa yang diterima setiap orang itu bisa berbeda dari realitas objektif, walaupun seharusnya tidak ada perbedaan yang timbul.

Berdasarkan pendapat ahli tersebut jelaslah bahwa persepsi tersebut adalah suatu sikap mendapatkan informasi yang direspon melalui pengindraannya, baik penglihatan, pendengaran, penciuman, penghayatan dan perasaan untuk mendapatkan tanggapan langsung dari objek atau peristiwa yang terjadi. Persepsi seseorang merupakan suatu realita dari orang tersebut terhadap suatu objek atau peristiwa yang diresponnya. Hal ini terjadi karena informasi yang diterima seseorang tersebut akan diseleksi oleh individu sesuai dengan kepentingannya dan dipahami menurut kebiasaannya.

B. Pengertian Perpustakaan dan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Istilah perpustakaan berasal dari kata dasar “pustaka”, yang mendapat imbuhan *per* dan *an* sehingga berarti tempat atau kumpulan bahan pustaka. Bafadal (2008:2) mengemukakan beberapa ciri perpustakaan yaitu : a. perpustakaan merupakan suatu unit kerja, b. Perpustakaan mengelola sejumlah bahan pustaka, c. Perpustakaan harus digunakan oleh para pemakai, d. Perpustakaan sebagai sumber informasi.

Berdasarkan keempat ciri pokok tersebut Bafadal (2008:3) mendefinisikan perpustakaan adalah

Suatu unit kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik buku-buku maupun berupa bukan buku (non book material) yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu oleh sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi oleh pemakainya.

Berdasarkan SK Menpan No. 132 Tahun 2003 (dalam Hermawan, 2006:12) menyatakan bahwa perpustakaan adalah

Unit kerja yang memiliki sumber daya manusia, ruangan khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang kurangnya terdiri dari 1000 judul buku dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis perpustakaan yang bersangkutan dan dikelola menurut sistem tertentu.

Menurut pendapat Lasa Hs (2009:20), “perpustakaan merupakan sistem informasi yang didalamnya terdapat aktifitas pengumpulan, pengolahan, pengawetan, pelestarian, penyajian, dan penyebaran informasi. Informasi tersebut meliputi produk intelektual, dan artistic manusia. Dalam pelaksanaan aktifitas tersebut diperlukan ilmu pengetahuan yang diperoleh melalui pendidikan formal atau non formal dibidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa perpustakaan adalah suatu unit kerja dari kumpulan koleksi bahan pustaka baik berupa buku atau non buku yang dikelola dan diatur secara sistematis menurut aturan tertentu dan dipergunakan untuk menambah informasi dan pengetahuan bagi penggunanya.

Perpustakaan perguruan tinggi menurut Sutarno (2006:46), adalah “suatu perpustakaan yang benar-benar berada disuatu perguruan tinggi, baik berupa universitas, akademi, sekolah tinggi ataupun institut”. Keberadaan, tugas dan fungsi perpustakaan tersebut adalah dalam rangka melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi, meliputi pendidikan, penelitian/ riset dan pengabdian kepada masyarakat. Perpustakaan sangat penting bagi perguruan tinggi, sehingga

semestinya setiap lembaga tersebut memiliki perpustakaan yang lengkap dan berfungsi dengan baik.

Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut sebagai jantungnya universitas, karena tanpa perpustakaan tersebut maka proses pelaksanaan pembelajaran mungkin kurang optimal. Perpustakaan perguruan tinggi sering disebut dengan “*research library*” atau perpustakaan penelitian karena memang fungsi utamanya untuk sarana meneliti, dan meneliti merupakan salah satu kegiatan utama diperguruan tinggi. Pada perguruan tinggi, perpustakaan ada pada setiap fakultas dan jurusan, namun ada juga yang sudah terpusat, yang sering disebut dengan Unit Pelaksana Teknis Perpustakaan.

Jadi perpustakaan perguruan tinggi adalah sebuah perpustakaan yang benar-benar berada dalam lingkungan sebuah perguruan tinggi yang memuat koleksi baik berbentuk buku maupun non buku yang disusun secara sistematis dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat penggunaannya.

C. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan hal yang sangat dibutuhkan di perguruan tinggi, dalam pelayanan perpustakaan tersebut ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar pengunjung merasa nyaman ketika berada dalam sebuah perpustakaan.

1. Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Yusuf dan Suhendar (2010: 69) yang dimaksud dengan pelayanan perpustakaan adalah proses penyebarluasan segala

macam informasi kepada masyarakat luas. Ada beberapa macam bentuk pelayanan di perpustakaan, diantaranya pelayanan peminjaman koleksi (pelayanan sirkulasi), pelayanan referensi dan informasi, pelayanan bimbingan kepada pembaca, pelayanan jam buka perpustakaan.

Menurut Sinaga (2011) mengatakan bahwa pelayanan perpustakaan mencakup pada pelayanan referensi, dan pelayanan sirkulasi.

a. Pelayanan Referensi

Menurut Sinaga (2011:33) mengemukakan bahwa pelayanan referensi adalah “sebagai kegiatan yang berupa pemberian bimbingan kepada para siswa dan pemakai perpustakaan sekolah lainnya agar mampu menggunakan segala jenis koleksi referensi secara cepat, tepat dan akurat”.

Menurut Bafadal (2008:133), pelayanan referensi berhubungan dengan pelayanan pemberian informasi dan pemberian bimbingan belajar.

1) Pelayanan Informasi

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.

Menurut Eastabrook (1977) dalam Yusup (2009) menggambarkan model pelayanan informasi ini dengan

mengibaratkan bahwa pustakawan diibaratkan sebagai operator telepon yang setiap saat bertugas menghubungkan antara sumber-sumber informasi dengan pemanggilnya. Sedangkan masyarakat pengguna diibaratkan sebagai pemanggil yang mencoba memperoleh kemungkinan terbaik yang dihubungkan dengan lingkungan item informasi secara khusus.

Pelayanan informasi yang dikutip oleh Yusuf (2003:145) yaitu dilakukan dengan cara :

- a) Menjawab pertanyaan sederhana dari siswa/ pengunjung perpustakaan.
- b) Menjawab pertanyaan menggunakan buku referensi yang ada.
- c) Melayani permintaan data atau pertanyaan terperinci dengan menggunakan bahan referensi.

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.

- a) Kelengkapan koleksi

Kelengkapan koleksi yang tersedia di perpustakaan sangat mempengaruhi terhadap pelayanan informasi. Bagaimana akan dapat menunjukkan bahan-bahan tertentu sementara buku yang

tersedia belum memadai. Oleh karena itu pengadaan bahan pustaka harus dilakukan secara kontiniu.

b) Kemampuan Petugas

Perpustakaan sekolah yang sudah maju, khususnya di sekolah menengah atau sekolah tinggi mempunyai tenaga yang cukup banyak, sehingga ada petugas yang menjabat sebagai kepala perpustakaan, ada yang bertugas sebagai bagian sirkulasi, ada pula yang bertugas dibagian referensi. Tetapi perpustakaan yang masih dalam tahap perintisan petugasnya sedikit atau mungkin hanya satu sehingga selain sebagai kepala perpustakaan juga sekaligus menjabat sebagai petugas sirkulasi dan petugas referensi.

2) Pelayanan pemberian bimbingan belajar

Tugas pemberian bimbingan belajar ini pada umumnya banyak diperlukan pada sekolah dasar dan menengah tingkat pertama, sedangkan pada sekolah menengah tingkat atas dan perguruan tinggi kurang diperlukan. Secara umum bimbingan berarti proses pemberian bantuan secara kontiniu kepada kepada murid-murid dengan memperhatikan keadaan individu murid tersebut, sehingga murid tersebut dapat maju semaksimal mungkin dalam kehidupannya. Untuk dapat melakukan bimbingan belajar seorang guru pustakawan harus dapat memahami sedikit banyaknya tentang konsepsi dasar tentang belajar, seperti hakikat belajar, prinsip-prinsip belajar prinsip-

prinsip belajar, karakteristik belajar. Pemberian bimbingan belajar tersebut bisa dilakukan secara individual dan kelompok bimbingan secara individual adalah dimana petugas perpustakaan hanya membimbing satu dimana petugas perpustakaan hanya membimbing satu orang siswa saja. Sedangkan bimbingan kelompok adalah bimbingan yang dilakukan oleh pihak pustaka kepada sekelompok siswa.

b. Pelayanan Sirkulasi

Menurut Bafadal (2008: 125), pelayanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian buku perpustakaan. Tugas pokok pelayanan sirkulasi adalah melayani pengunjung yang akan meminjam atau mengembalikan buku dan membuat statistik pengunjung.

Bagian sirkulasi merupakan salah satu bagian yang bertugas memberikan service kepada pembaca dalam hal meminjam buku-buku perpustakaan. Tugas pokok dari pelayanan sirkulasi adalah

1) Peminjaman Buku

Dalam sistem peminjaman buku ada dua sistem, yaitu sistem terbuka dan sistem tertutup. Menurut Bafadal (2008:125) sistem terbuka adalah dimana siswa diperbolehkan untuk mencari dan mengambil sendiri buku-buku yang dibutuhkannya. Sedangkan pelayanan sistem tertutup disini setiap siswa yang ingin meminjam atau mencari buku tindakan boleh dilakukan

secara sendiri-sendiri, harus melalui petugas pustakawan. Tapi menurut hemat penulis sistem yang sering digunakan dalam sistem perpustakaan diperguruan tinggi adalah sistem terbuka.

2) Pengembalian Buku

Tugas kedua dari pelayanan sirkulasi adalah melayani pengunjung dalam mengembalikan buku, dalam pengembalian buku ini juga menganut sistem terbuka dan sistem tertutup. Tata cara pengembalian buku pada sistem terbuka dan sistem tertutup sama saja. Dan untuk mempermudah pelayanan pengembalian buku, maka anggota harus mempunyai kartu anggota, kartu peminjaman dan kartu pesanan.

3) Statistik pengunjung / peminjaman

Statistik pengunjung harus dibuat sebaik-baiknya, sebab hal ini bisa dijadikan dasar pembuatan laporan, juga dapat dijadikan sebagai dasar dalam pembuatan perencanaan pengadaan buku. Untuk mengetahui jumlah peminjaman setiap hari dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu dengan cara menghitung jumlah kartu buku yang dikelompokkan menurut nomor golongan. Kedua dengan cara menggunakan lembaran peminjaman sendiri yang dibuat dengan kartu khusus.

Dari pendapat diatas maka dapat dilihat bahwa kerja seorang pustakawan tersebut haruslah bersifat profesional dalam segala aspek, baik aspek sirkulasi, referensi dan lainnya, karena ketika pekerjaan tersebut telah dilakukan dengan seprofesional

maka pelayanan yang diberikan akan dapat memuaskan pengunjung.

2. Pelayanan prima

Secara sederhana pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang menguntungkan atau memuaskan pelanggan. Konsep pelayanan prima dalam dunia bisnis lebih dikenal sebagai *total quality service* (TQS), khususnya *customer service/service excellence*. Mulai dikenalkan pada pegawai negeri sipil sejak terbitnya Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) nomor 81/1993, yang menjelaskan sendiri-sendiri pelayanan prima.

Menurut De Vreye dalam Sudarsono, Konsep pelayanan prima bagi pustakawan sebenarnya bukan hal yang baru. Mereka yang bekerja di perpustakaan, sejak mula telah ditekankan tentang orientasi jasa perpustakaan kepada kepentingan atau kepuasan pemakai. Hakekat pelayanan adalah berani meletakkan diri sendiri satu tingkat dibawah yang dilayani tanpa harus kehilangan harga diri. Hal ini menjadi unsur utama dari tujuh unsur strategis dalam pelayanan prima, yakni: memenuhi harapan pelanggan, membenahan diri, pandangan kedepan, perbaikan terus menerus, perhatian yang seksama dan pemberdayaan kelanjutan.

AB Susanto dalam Sudarsono (2006:45) juga menjelaskan unsur dalam pelayanan prima, namun agak berbeda dengan De Vreye, yaitu dapat diandalkan, responsif, meyakinkan

dan empati. Dapat diandalkan artinya dapat dipercaya, teliti dan konsisten. Responsif berarti tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa dan cepat dalam pelayanan. Layanan prima harus dapat meyakinkan dan memberi rasa aman bagi pemakai jasa, hal ini ditunjukkan oleh pelaksanaan yang mempunyai pengetahuan yang cukup, sopan, sikap profesional, serta percaya diri. Layanan prima juga harus didukung empati dari pelaksana melalui perhatian dan kemauan untuk mendengarkan.

a. Dapat diandalkan

Sikap dapat diandalkan (dipercaya) adalah dasar dari semua pelatihan moral kehidupan manusia. Bagaimana supaya kita bisa menjadi orang yang dipercaya, baik dalam pelayanan maupun dalam dunia kerja. Sikap dapat diandalkan meliputi sikap teliti, dan konsisten. Konsep Trust (saling percaya) seharusnya menjadi awal untuk memantapkan kekuatan sumber daya manusia. Ketika setiap pimpinan dan karyawan sudah menjadi pribadi yang dapat dipercaya, maka perusahaan sesungguhnya telah menjadi perusahaan yang mampu menjalankan semua prinsip *good corporate governance* dengan luar biasa. Peran kepercayaan ini harus menjadi alat yang memperkuat setiap orang di organisasi untuk saling merangkul, saling berkontribusi secara profesional, saling berkolaborasi secara baik, saling mendapatkan kepercayaan,

saling memetik hasil kinerja terbaik, dan saling menghormati dan menghargai satu sama lain

Dalam dunia pelayanan kita mengenal istilah “*Covenant Relationship*” adalah suatu ikatan perjanjian. Oleh karena itu orang yang hidup dalam tata nilai *Covenant Relationship* adalah orang yang bersikap setia serta dapat dipercaya, termasuk di dalam hal kerja. Langkah-langkah praktis untuk menjadi orang yang dapat diandalkan dalam pekerjaan melalui mengembangkan tata nilai “hubungan ikat janji” (*covenant relationship*):

- a. Meninggalkan sikap tidak setia yang acapkali menguasai hati manusia.
- b. Memutuskan untuk menjadi pribadi yang dapat diandalkan oleh orang lain dalam pekerjaan kita.

b. Responsif

Responsif merupakan sikap tanggap terhadap kebutuhan pemakai jasa dan cepat dalam pelayanan. Dalam pelayanan responsif merupakan layanan bimbingan yang membantu memenuhi kebutuhan dari pengunjung. Aspek sikap responsif pada pelayanan ini mencerminkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat atau responsif. Agar dapat bersikap responsif, maka kita perlu menampilkan sikap positif, serta mengambil langkah untuk segera membantu pelanggan.

c. Meyakinkan

Merupakan sikap yang harus ada pada setiap petugas perpustakaan, dengan mempunyai sikap meyakinkan dari petugas perpustakaan, maka akan membuat para pengunjung perpustakaan merasa nyaman dan aman serta percaya pada pelayanan perpustakaan tersebut. Pelayanan perpustakaan harus dapat meyakinkan dan memberikan rasa aman bagi pemakai jasa, hal ini ditunjukkan oleh pelaksanaan yang mempunyai pengetahuan yang cukup, sopan, sikap profesional, serta percaya diri.

d. Empati

Sikap empati berkaitan dengan tingkat kepedulian dan perhatian individu yang diberikan oleh pelanggan. Strategi yang dapat dilakukan untuk menunjukkan sikap empati adalah dengan:

- 1) Mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan pelanggan.
- 2) Menempatkan diri dalam posisi mereka.
- 3) Merespon secara tepat guna menjawab keinginan yang menjadi perhatian pelanggan.

Dalam berbagai situasi didapatkan bahwa permasalahan dalam upaya menyelenggarakan pelayanan prima terletak pada sumber daya manusia, terutama terkait dengan sistem nilai dan sikap mental. Dengan demikian, apabila perpustakaan akan menyelenggarakan pelayanan prima harus menyiapkan terlebih dahulu sistem nilai dan sikap mental para pustakawan. Hal ini menjadi tidak

mudah karena kehidupan masyarakat saat ini lebih materialistik, layanan prima dapat dilaksanakan apabila adanya keseimbangan antara tugas dan apresiasi bagi para pustakawan.

Menurut Elhaitammy dalam Pusdiklat Pegawai BPPK (2008: 6), "Pelayanan prima atau *service excellence* adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan". Pelayanan prima merupakan suatu pelayanan terbaik, melebihi, melampaui, mengungguli pelayanan yang diberikan pihak lain atau daripada pelayanan waktu yang lalu. Pada dasarnya pelayanan prima mengandung tiga aspek, yakni: (1) kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, (2) pengembangan database yang lebih akurat daripada pesaing, yang mencakup data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pelanggan dan perubahan kondisi persaingan, (3) pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset pasar (Nasution, 2004: 49). Berdasarkan pendapat di atas bahwa pelayanan prima terdiri dari tiga aspek penting yang harus dimiliki oleh suatu usaha jasa agar jasa tersebut dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggannya.

Setiap perpustakaan harus memiliki kemampuan dalam memahami apa yang dibutuhkan dan diinginkan penggunanya. Selain itu perpustakaan juga harus mengembangkan database agar informasi yang ada di perpustakaan lebih akurat dan perpustakaan juga memberikan informasi yang bermanfaat dengan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penggunanya.

Untuk mengetahui bahwa suatu layanan prima lebih memuaskan atau lebih baik dapat diukur dari :

1. Profil pegawai mencerminkan sikap senang, peka, ikhlas, tulus melayani.
2. Kualitas yang tercermin dalam ketepatan dengan spesifikasi khas nilai (manfaat, kegunaan) kelengkapan komponen, ukuran (model, desain).
3. Kemudahan mendapatkan, mengoperasikan, memelihara, memperbaiki.
4. Kewajaran biaya yang dikeluarkan (harga), saat diterima, biaya operasi, pemeliharaan, perbaikan.
5. Kenyamanan
6. Keamanan (Pusdiklat Pegawai BPPK, 2008: 12).

Berdasarkan uraian di atas bahwa suatu layanan prima dapat memuaskan penggunaannya apabila dilakukan pengukuran mengenai profil pustakawan yang mencerminkan sikap senang, mengerti kebutuhan pengguna, ikhlas serta tulus melayani pengguna perpustakaan, kualitas pelayanan yang diberikan, kemudahan memperoleh informasi, biaya yang dikeluarkan sesuai dengan peraturan perpustakaan yang berlaku, nyaman serta keamanan yang diberikan pihak perpustakaan. Hal ini perlu diperhatikan agar perpustakaan memiliki layanan yang berkualitas atau pelayanan yang prima.

Kita sebagai makhluk sosial tentu tidak pernah lepas dari bantuan orang lain untuk memenuhi kebutuhan, baik berupa moril maupun materil. Bantuan yang diberikan atau diterima tersebut merupakan wujud

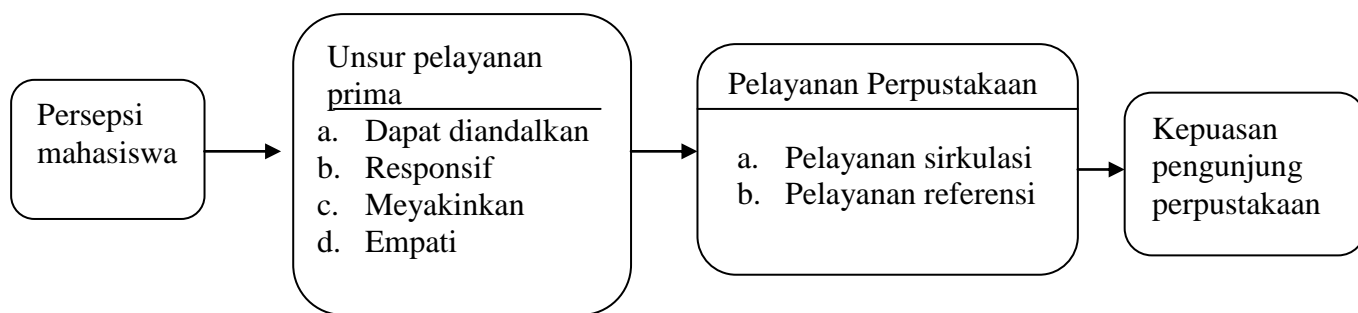
dari pelayanan seseorang atau kelompok kepada orang lain atau kelompok lain. Menurut Moenir (2010: 16) pelayanan merupakan “proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Pada dasarnya bahwa manusia secara kodratnya dalam rangka mempertahankan hidup sangat membutuhkan pelayanan yang baik dari diri sendiri maupun melalui karya orang lain. Layanan yang diperlukan manusia ada dua jenis yaitu layanan fisik yang bersifat pribadi dan layanan administratif yang diberikan orang lain.

Barata (2007:78) menyatakan dalam memberikan layanan harus memahami konsep A4 yang terdiri dari *attitude* (sikap), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), dan *accountability* (tanggung jawab). Pada umumnya pelayan yang baik itu dapat dilihat dari kemudahan dalam layanan seperti dalam memberikan informasi, prosedur, ketepatan waktu, dan keramahan pegawai. Namun untuk dapat menciptakan pelayanan yang baik maka tidak lepas dari kemampuan menyelaraskan empat konsep berikut yaitu : sikap, perhatian, tindakan dan tanggung jawab.

Setiap petugas perpustakaan mempunyai tanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing, pada bagian referensi bertanggung jawab dalam menyediakan kelengkapan dan kelestarian bahan perpustakaan, pada bagian sirkulasi bertanggung jawab atas kelancaran peminjaman dan pengembalian buku, sedangkan bagian informasi pihak pustakawan bertanggung jawab dalam memberikan informasi dan menjadi pembimbing siswa ketika berada dalam perpustakaan.

Sebagai seorang yang hidup dari usaha jasa, pustakawan dituntut untuk dapat melakukan pelayanan yang baik kepada pengunjungnya. Pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang dapat memberikan keputusan kepada seluruh pengunjung yang menggunakan perpustakaan. Menurut konsep kepuasan layanan terdapat tiga unsur utama dalam pelayanan prima yaitu kecepatan, keramahan, dan kebenaran.

D. Kerangka Konseptual



Gambar 1.1. Persepsi Mahasiswa Jurusan Administrasi Pendidikan FIP UNP terhadap Pelayanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan dalam penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa AP FIP UNP tentang sikap yang dapat diandalkan pustakawan pada pelayanan referensi dan pelayanan sirkulasi pada perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki skor rata rata 2,90 yang memiliki kategori cukup.
2. Persepsi mahasiswa AP FIP UNP terhadap sikap responsif pustakawan pada pelayanan referensi dan pelayanan sirkulasi pada perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki skor rata-rata 3,28 yang berada pada kategori cukup.
3. Persepsi mahasiswa AP FIP UNP terhadap sikap meyakinkan pustakawan pada pelayanan referensi dan pelayanan sirkulasi pada perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki skor rata-rata 3,27 yang berada pada kategori cukup.
4. Persepsi mahasiswa AP FIP UNP terhadap sikap empati pustakawan pada pelayanan referensi dan pelayanan sirkulasi pada perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki skor rata-rata 3,39 yang berada pada kategori cukup.
5. Berdasarkan hasil penelitian keseluruhannya dapat dilihat bahwa sikap yang ditunjukkan pustakawan pada pelayanan perpustakaan

perpustakaan Universitas Negeri Padang memiliki skor rata-rata 3,21 yang berada pada kategori cukup.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Mengingat sikap yang dapat diandalkan pustakawan pada pelayanan sirkulasi dan pelayanan referensi memiliki kategori cukup, maka sebaiknya petugas perpustakaan harus meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan agar menjadi baik dan lebih baik. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah pengetahuan dari petugas perpustakaan dengan mengikuti pelatihan-pelatihan tentang kepustakaan dan mempelajari aspek-aspek pelayanan prima.
2. Berdasarkan sikap responsif pustakawan pada pelayanan referensi dan pelayanan sirkulasi yang didapat pada hasil penelitian adalah masuk kedalam kategori cukup, yang disebabkan oleh kurangnya *reward* atau penghargaan yang diberikan oleh pimpinan dan untuk mengatasi masalah tersebut dapat dilakukan dengan memberikan penghargaan kepada pustakawan yang berprestasi agar memacu semangat mereka dalam melayani pengunjung perpustakaan.
3. Sikap meyakinkan pustakawan pada pelayanan referensi dan pelayanan sirkulasi memiliki kategori cukup, hal ini disebabkan oleh lingkungan kerja yang kurang kondusif, jadi untuk mengatasi masalah ini maka pimpinan perpustakaan haruslah dapat membuat pustakawan merasa nyaman dalam bekerja dengan menciptakan lingkungan yang

harmonis, sehingga dengan lingkungan kerja yang harmonis maka pustakawan juga dapat menciptakan lingkungan yang nyaman juga bagi setiap pengunjung perpustakaan.

4. Pada sikap empati yang juga mendapat skor rata-rata cukup, hal ini disebabkan karena pustakawan kurang merasa bertanggung jawab dalam pekerjaannya, dan untuk mengatasi masalah ini maka pustakawan harus dapat menimbulkan rasa mencintai pekerjaan mereka, dengan demikian mereka dapat mencintai pekerjaan mereka dan dapat juga meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan dan benar-benar menerapkan konsep pelayanan prima tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2007. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Bina Aksara
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Bafadal.Ibrahim . 2008. *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hermawan S, Rachman. 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakata : Erlangga
- Lasa. 2009. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta : Pinus
- Ns. Sutarno. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : CV. Agung Seto
- Prastowo. Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Yogyakarta : DVA press
- Rivai.Veithzal & Deddy Mulyadi. 2012. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo persada
- Robbins .P. Stephen & Timothy A. Judge. 2009. *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)* . Jakarta: Salemba Empat
- Sinaga.Dian . 2011. *Mengelola Perpustakaan Sekolah*. Bandung : Bejana
- Sudarsono. Blasius. 2006. *Antalogi Kepustakawanan Indonesia*. Jakarta : Ikatan Pustakawan Indonesia.