

**PERSEPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN (IIPK) MENGENAI JASA
LAYANAN INFORMASI DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
NEGERI PADANG**

MAKALAH TUGAS AKHIR

untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya Ilmu
Informasi Perpustakaan dan Kearsipan



**INDRI VIOLLITA
NIM 2010/53202**

**PROGRAM STUDI ILMU INFORMASI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
JURUSAN BAHASA INDONESIA DAN DAERAH
FAKULTAS BAHASA DAN SENI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

MAKALAH TUGAS AKHIR

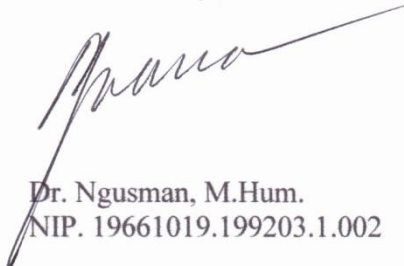
Judul : Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi
Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK) Mengenai Jasa
Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas
Negeri Padang.
Nama : Indri Viollita
NIM : 2010/53202
Program Studi : Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan : Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas : Bahasa dan Seni

Padang, Juli 2013
Disetujui oleh Pembimbing,



Drs. Bakhtaruddin Nst., M.Hum.
NIP. 19520706.197603.1.008

Ketua Jurusan,



Dr. Ngusman, M.Hum.
NIP. 19661019.199203.1.002

PENGESAHAN TIM PENGUJI

Nama : Indri Viollita
NIM : 2010/53202

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan makalah di depan Tim Penguji
Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan
Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah
Fakultas Bahasa dan Seni
Universitas Negeri Padang
dengan judul


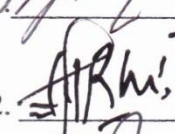

**Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan
Kearsipan (IIPK) Mengenai Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan
Universitas Negeri Padang**

Padang, Juli 2013

Tim Penguji

1. Ketua : Drs. Bakhtaruddin Nst., M.Hum.
2. Sekretaris : Drs. Ardoni, M.Si.
3. Anggota : Dra. Emidar, M.Pd.

Tanda Tangan

1. 
2. 
3. 

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, tugas akhir berupa makalah dengan judul **“Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK) Mengenai Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang”**, adalah asli belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini, tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada daftar kepustakaan.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila pada kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan hukum yang berlaku.

Padang, Juli 2013

Yang membuat pernyataan,

Indri Viollita
NIM 2010/53202



ABSTRAK

Indri Viollita, 2013. “Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK) Terhadap Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang”. *Makalah*. Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan kearsipan, Jurusan Bahasa Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Makalah ini membahas tentang tanggapan mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Terhadap Jasa Layanan Informasi di UPT Universitas Negeri Padang. Kajian ini bertujuan untuk mengungkapkan: (1) tanggapan mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan terhadap Jasa Layanan Informasi di UPT Universitas Negeri Padang, dan (2) kendala-kendala yang dihadapi perpustakaan dalam memberikan jasa pelayanan kepada pemustakanya.

Untuk memperoleh informasi mengenai masalah tersebut, dilakukan observasi langsung dengan cara penyebaran kuesioner/angket kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi perpustakaan dan kearsipan. Penganalisan data dilakukan secara deskriptif.

Berdasarkan penganalisan data, disimpulkan hal-hal sebagai berikut, yaitu terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi jasa pelayanan di perpustakaan antara lain: (1) Peran dan Fungsi perpustakaan (2) Koleksi perpustakaan (3) Fasilitas Perpustakaan dan (4) Pustakawan. Berdasarkan hasil kuesioner/angket yang telah diolah, terlihat bahwa Pelayanan Jasa di UPT Universitas Negeri Padang sudah dikatakan bagus walaupun masih terdapat kekurangan dalam segi pelayanannya.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa disampaikan kepada Allah Swt atas nikmat dan karunia-nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Shalawat dan salam penulis ucapkan kepada Rasulullah SAW, keluarga dan sahabat.

Makalah tugas akhir yang berjudul *Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Mengenai Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang* ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md). Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mendapatkan banyak masukan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada: 1) Drs. Bakhtaruddin Nst, M.Hum. selaku pembimbing tugas akhir dan Ketua Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, 2) Sastri Indra Murni, S.Sos sebagai penasehat akademik, 3) Dr. Ngusman, M.Hum. selaku Ketua Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah dan Zulfadli, S.S., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Bahasa dan Sastra Indonesia dan Daerah, 4) Tim penguji makalah tugas akhir, 5) Pustakawan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang yang telah membantu selama proses penelitian berlangsung, 6) Kepada kedua orang tua yang selalu tabah dan setia mendampingi hari-hari penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini, 7) Seluruh mahasiswa program studi

Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan dan pihak lain yang tidak disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penulisan makalah ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan menjadi nilai ibadah di hadapan Allah SWT dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda. Akhirnya penulis ucapkan semoga makalah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca. Amin.

Padang, Juni 2013

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR | ii |
| DAFTAR ISI | iv |
| DAFTAR TABEL | v |
| DAFTAR LAMPIRAN | vi |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah | 2 |
| C. Tujuan Penulisan..... | 3 |
| D. Manfaat Penulisan..... | 3 |
| E. Kajian Literatur | 4 |
| F. Metodologi | 16 |
| | |
| BAB II PEMBAHASAN | |
| A. Persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan Terhadap Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang | 18 |
| B. Kendala-kendala yang dihadapi Perpustakaan Dalam Memberikan Jasa Layanan Informasi Kepada Pemustakannya | 32 |
| | |
| BAB III PENUTUP | |
| A. Simpulan..... | 34 |
| B. Saran | 34 |
| | |
| DAFTAR PUSTAKA | 35 |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|---------|---|----|
| TABEL 1 | Layanan Jasa Sosial di Lembaga Informasi dan Perpustakaan | 17 |
| TABEL 2 | Layanan Jasa Pemanfaatan Sumber dan Penelusuran Informasi ... | 18 |
| TABEL 3 | Layanan Jasa Penyediaan Fasilitas dan Peraturan Perpustakaan | 21 |
| TABEL 4 | Layanan Jasa Informasi Rujukan | 22 |
| TABEL 5 | Jasa Layanan Penelusuran Informasi | 24 |
| TABEL 6 | Jasa Layanan Konsultasi Komunikasi dan Informasi | 27 |
| TABEL 7 | Relevansi dengan Ilmu Perpustakaan..... | 30 |

LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1 Anket Penelitian
- LAMPIRAN 2 Hasil angket
- LAMPIRAN 3 Hasil Pengolahan Angket

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Permasalahan utama yang dihadapi bangsa kita khususnya dalam bidang pendidikan, menghadapi era globalisasi adalah rendahnya tingkat kualitas sumber daya manusia. Hal ini menuntut perpustakaan lebih aktif dalam meningkatkan profesionalisme kemampuan pustakawan dalam penguasaan teknologi untuk meningkatkan kinerja dan layanan perpustakaan. Mengingat semakin majunya zaman, banyak perpustakaan telah bertransformasi menjadi perpustakaan modern atau yang banyak dikenal sebagai perpustakaan elektronik dan perpustakaan digital.

Perpustakaan Perguruan Tinggi (PT) adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perguruan Tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan tridarma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayani sumber informasi kepada lembaga induknya terutama mahasiswa di Perguruan Tinggi tersebut.

Dalam segi pelayanannya, Perpustakaan Perguruan Tinggi berfungsi sebagai pusat pengumpulan, pelestarian, pengolahan, pemamfaatan dan penyebarluasan informasi. Sedangkan dari segi kegiatannya, Perpustakaan Perguruan Tinggi berfungsi sebagai pusat layanan informasi untuk program pendidikan dan pengajaran, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Baik buruknya sebuah kualitas pelayanan

sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan kepada pelanggannya agar harapan mereka dapat terpenuhi. Beberapa aspek terpenting dalam penilaian kualitas pelayanan diantaranya kemampuan petugas, fasilitas yang disediakan, jam pelayanan, perhatian terhadap kebutuhan pengguna, kesediaan dalam memberikan pelayanan dan tanggap terhadap masalah pengguna. Sebuah pelayanan yang baik akan meningkatkan minat pengguna untuk berkunjung ke perpustakaan.

UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang merupakan Perpustakaan Perguruan Tinggi, menyediakan berbagai macam koleksi guna memenuhi kebutuhan pemustaka terutama untuk mahasiswanya sendiri. Selain koleksi, perpustakaan juga berperan memberikan pelayanan kepada pengguna perpustakaan. Sebuah kegiatan pelayanan perpustakaan tentunya telah diatur berdasarkan sistem kerja perpustakaan itu sendiri.

Pemustaka atau pengguna merupakan faktor terpenting dalam sebuah kegiatan perpustakaan. Pemustaka sangat berpengaruh terhadap keberhasilan sebuah manajemen perpustakaan. Minat pemustaka untuk berkunjung tentunya didukung oleh pelayanan baik yang diberikan pada saat memasuki perpustakaan. Banyaknya pengunjung berbanding lurus dengan tingkat keberhasilan perpustakaan dalam mengelola sebuah perpustakaan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK) terhadap Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang?
2. Apakah kendala yang dihadapi perpustakaan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustakanya di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, tujuan penulisan makalah ini adalah sebagai berikut ini:

1. Mendeskripsikan persepsi Mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK) terhadap Jasa Layanan Informasi di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang.
2. Mendeskripsikan kendala yang dihadapi perpustakaan dalam memberikan pelayanan terhadap pemustakanya di UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

D. Mamfaat Penulisan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermamfaat, bagi pustakawan,masyarakat umum maupun penulis sendiri.

1. Bagi UPT Perpustakaan Universitas Negeri Padang, dapat menjadi masukan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan perpustakaan yang berhubungan dengan layanan di perpustakaan.

2. Bagi pembaca, makalah ini dapat menambah wawasan dalam mendalami dan memahami pelaksanaan layanan perpustakaan.
3. Bagi penulis, menambah wawasan, pengetahuan dan pengalaman mengenai pelayanan perpustakaan.

E. Kajian Literatur

Dalam kajian teori ini dibahas empat subkajian teori; (1) peran perpustakaan (2) hakikat, pengertian, sistem dan jenis layanan perpustakaan (3) bentuk layanan jasa di lembaga informasi perpustakaan, dan (4) pustakawan.

1. Peran Perpustakaan

Peranan sebuah perpustakaan adalah bagian dari tugas pokok yang harus dijalankan di dalam perpustakaan. Setiap perpustakaan yang dibangun akan mempunyai makna apabila dapat menjalankan peranannya dengan sebaik-baiknya. Peranan tersebut berhubungan dengan keberadaan, tugas dan fungsi perpustakaan. Diantara semua peranan perpustakaan, Sutarno (2006:68) mengatakan bahwa,

Secara umum perpustakaan merupakan sumber informasi, pendidikan, penelitian, preservasi dan pelestarian khasanah budaya bangsa serta tempat rekreasi yang sehat, murah dan bermamfaat.

Dari pendapat di atas terlihat bahwa peranan perpustakaan sebagai sumber informasi, seseorang yang berkunjung ke perpustakaan pasti mencari informasi baik bersumber dari buku, jurnal, audiovisual, dan dalam bentuk informasi lainnya.

Selain itu Suwarno (2010:37-38) mengatakan bahwa,

Perpustakaan sebagai pusat sumber daya informasi menjadi tulang punggung gerak majunya suatu institusi terutama institusi pendidikan, di mana tutunan untuk adaptasi terhadap perkembangan informasi sangat tinggi. Hal ini dikarenakan pengguna (*user*) dominan dari kalangan akademisi yang kebutuhannya akan informasi begitu kuat, sehingga mau tidak mau perpustakaan harus pula berfikir untuk berupaya mengembangkan diri guna memenuhi kebutuhan pengguna (*user*).

Perkembangan terkini dalam dunia teknologi informasi dan komunikasi, mengalami perubahan yang signifikan, tidak terkecuali dengan perpustakaan. Perpustakaan telah berabad-abad lamanya terkunjug dalam koleksi tercetak, baik buku, jurnal, maupun majalah. Informasi yang disimpan di perpustakaan berupa catatan-catatan. Sistem temu kembali informasinya pun belum terotomasi dan masih menggunakan sistem manual, seperti katalog, indeks, atau yang lainnya yang masih belum menggunakan alat bantu komputer. Belum lagi bagaimana perpustakaan melayankan informasi ini kepada pengguna, tentu dalam konteks ini masih berada pada posisi yang merepotkan dalam arti masih murni menggunakan tenaga manusia.

2. Hakikat, Pengertian, Sistem dan Jenis Layanan Perpustakaan

a. Hakikat Layanan Perpustakaan

Darmono (2007:164-166) mengatakan bahwa,

Pengertian layanan perpustakaan berkembang dari waktu ke waktu. Hal ini sejalan dengan perkembangan kebutuhan manusia terhadap informasi yang terus meningkat. Pada awalnya yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah menawarkan semua bentuk koleksi yang dimiliki perpustakaan kepada pemakai yang datang ke perpustakaan dan meminta informasi yang dibutuhkannya. Pada masa itu layanan bersifat pasif.

Terlihat dari pendapat di atas bahwa dahulunya perpustakaan hanya menunggu jika ada pemakai yang datang. Perpustakaan hanya memberikan layanan informasi yang diperlukan pemakai, jika pemakai tidak membutuhkan maka perpustakaan tidak akan memberikan layanan. Namun, seiring berkembangnya ilmu pengetahuan, perpustakaan mulai bersifat aktif dalam memberikan informasi kepada pemakai. Tidak hanya menunggu pemakai untuk bertanya tetapi lebih dahulu memberikan informasi yang dirasa dibutuhkan oleh pemakai tersebut.

Hakikat layanan perpustakaan tersebut berimplikasi pada kegiatan perpustakaan, yaitu perpustakaan perlu menyediakan berbagai bentuk informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakainya tanpa melihat apakah informasi yang dibutuhkan masyarakat pemakainya tanpa melihat apakah informasi tadi betul-betul digunakan.

b. Pengertian Layanan Perpustakaan

Sutarno (2006:189-193) mengatakan bahwa,

Layanan atau *to service* di sebuah perpustakaan berbeda dengan layanan pada kegiatan kemasyarakatan yang lain, seperti layanan kesehatan, layanan kependudukan, dan layanan keagamaan. Perbedaan itu tentu dikaitkan dengan tugas dan fungsi masing-masing bidang.

Pengertian layanan ini akan berkembang dari waktu ke waktu sesuai dengan kebutuhan pemakai akan informasi yang mereka minta. Dalam upaya mencapai kondisi ideal suatu organisasi untuk memberikan layanan prima kepada pelanggan (*customer*) dalam hal ini masyarakat. Tugas-tugas layanan perpustakaan merupakan kelanjutan kegiatan pengadaan dan pengolahan, yakni setelah koleksi

bahan pustaka selesai diolah (diproses). Berikut ini adalah beberapa hal yang dapat dikemukakan sehubungan dengan penyelenggaraan layanan perpustakaan.

1) Siapa yang melayani?

Pekerjaan melayani pengunjung dan pemakai dilakukan oleh staf layanan perpustakaan. Agar staf bagian layanan tersebut dapat melakukan pekerjaannya dengan baik, maka mereka harus mempersiapkan dengan sebaik-baiknya. Layanan perpustakaan pada umumnya bersifat layanan sosial, atau yang bersifat nirlaba, tidak komersial, terutama untuk perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan umum dan perpustakaan sekolah. Pemakai tidak dipungut bayaran. Namun tidak menutup kemungkinan perpustakaan tidak bebas dari biaya sama sekali. Dalam praktik ada perpustakaan-perpustakaan tertentu yang memang sudah dapat “menghasilkan” uang dari kegiatan layanan.

2) Apa yang dilayankan?

Sebagai salah satu pusat jasa informasi, maka yang dilaksanakan di perpustakaan adalah melayani kebutuhan pemakai. Yakni kebutuhan informasi, yang dilengkapi dengan fasilitas membaca, belajar, meneliti, berekreasi, dan pengembangan ilmu pengetahuan.

3) Siapa yang dilayani?

Pemakai yang menjadi objek yang layanan adalah kelompok pemakai perpustakaan. Adapun kelompok pemakai tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan yang bersangkutan, kecuali perpustakaan umum yang memang harus melayani pemakai dari semua lapisan masyarakat.

4) Kapan layanan itu dilaksanakan?

Layanan perpustakaan untuk memenuhi keinginan masyarakat, maka waktu yang cocok adalah sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan oleh perpustakaan tersebut.

5) Mengapa perlu dilaksanakan layanan?

Untuk menjawab pertanyaan tersebut dengan tepat, harus dianalisis dan dikaji sejak awal tentang perlunya didirikan atau dibangun sebuah perpustakaan. Jadi layanan dibuka dalam rangka memenuhi kebutuhan pemakai.

6) Bagaimana pelaksanaannya?

Dalam pelaksanaannya diatur dan dilakukan menurut suatu sistem yang telah ditetapkan oleh Kepala Perpustakaan dan menurut kebijakan, sistem atau ketentuan yang diberlakukan oleh perpustakaan yang bersangkutan.

c. Sistem Layanan Perpustakaan

Secara umum sistem layanan perpustakaan ada dua macam layanan yang bersifat tertutup dan layanan perpustakaan yang bersifat terbuka. Pengelompokan itu didasarkan pada kebebasan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pengguna perpustakaan dalam menemukan koleksi yang dimiliki perpustakaan.

1) Layanan Sistem Tertutup

Sistem layanan tertutup adalah sistem layanan perpustakaan yang tidak memungkinkan pemakai perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka di perpustakaan. Pengambilan bahan pustaka harus melalui petugas perpustakaan, demikian juga dengan pengembalian bahan pustaka yang dipinjamnya. Dalam sistem tertutup pemakai perpustakaan tidak bisa melakukan pencarian sendiri

bahan pustaka, sehingga pemakai tidak bisa menemukan alternatif bahan pustaka yang dibutuhkan.

2) Layanan Sistem Terbuka

Layanan sistem terbuka adalah sistem layanan yang memungkinkan para pengguna secara langsung dapat memilih, menemukan dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi perpustakaan. Pada sistem ini pemakai perpustakaan dapat melakukan *browsing* bahan pustaka dari jajaran koleksi. Jika pemakai tidak menemukan alternatif lain yang mungkin bisa menggantikan bahan pustaka yang tidak ditemukan.

d. Jenis Layanan Perpustakaan

Jenis layanan menurut Darmono (2007:171-173), yang diberikan perpustakaan ada beberapa macam. Jenis layanan biasanya juga dipengaruhi oleh jenis perpustakaan dan masyarakat yang dilayaninya. Beberapa jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

1) Layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi)

Layanan peminjaman bahan pustaka adalah layanan kepada pemakai perpustakaan berupa peminjaman bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan. Dalam hal ini biasanya digunakan sistem tertentu, dengan aturan peminjaman yang disesuaikan dengan kondisi perpustakaan.

2) Layanan referensi

Layanan referensi adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, almanak, direktori, buku tahunan, yang berisi informasi teknis dan singkat. Koleksi ini tidak boleh dibawa pulang oleh pengunjung hanya untuk dibaca di tempat.

3) Layanan ruang baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang diberikan oleh perpustakaan berupa tempat untuk melakukan kegiatan membaca di perpustakaan.

4) Layanan Audio Visual (AV)

Layanan Audio Visual adalah layanan perpustakaan khusus untuk bahan AV. Layanan ini meliputi peminjaman dan pemutaran film cerita, film dokumenter atau film ilmu pengetahuan.

5) Layanan bercerita

Untuk perpustakaan anak-anak atau untuk perpustakaan sekolah dasar, kadang-kadang menyelenggarakan layanan bercerita. Layanan ini pada umumnya tidak bersifat tetap, akan tetapi dilakukan secara terjadwal. Bentuk layanan yang diberikan tidak bersifat perseorangan.

6) Layanan jasa dokumentasi

Layanan jasa dokumentasi adalah jasa layanan berupa penyediaan dokumen yang diperlukan oleh pengunjung, seperti terbitan pemerintah, serta peraturan perundangan yang dikumpulkan oleh perpustakaan.

7) Layanan jasa informasi

Pengguna perpustakaan kadang kala hanya membutuhkan informasi tertentu, seperti Negara-negara yang dilalui oleh sungai terpanjang didunia, dapat melalui tatap muka atau berkomunikasi langsung.

8) Layanan terjemahan

Untuk perpustakaan tertentu jasa terjemahan sangat banyak peminatnya, seperti di lingkungan perpustakaan perguruan tinggi.

9) Layanan jasa silang layan

Tidak semua pemakai perpustakaan memperoleh informasi yang diperlukan, oleh karena itu terkandung sebuah perpustakaan menghubungi perpustakaan lain untuk menjawab kebutuhan pemakai tersebut.

10) Layanan pembendelan dan perbaikan buku

Perpustakaan yang relatif besar biasanya memiliki bagian perbaikan dan pembendelan buku. Bagian ini biasanya bertugas untuk memperbaiki jilidan dari koleksi perpustakaan yang telah rusak.

3. Layanan Jasa Informasi Perpustakaan

a. Perpustakaan sebagai Layanan Jasa Informasi

Pada dasarnya perpustakaan adalah perpaduan antara manusia, tempat/fasilitas dan informasi yang tak bisa dipisahkan, karena satu dengan yang lainnya saling ketergantungan. Masyarakat hanya mengira perpustakaan hanya tempat untuk menyimpan dan memperoleh buku, majalah jurnal dan koleksi yang lain. Mereka tidak berfikir tentang berbagai macam layanan yang disediakan oleh

perpustakaan, misalnya memberi petunjuk tentang letak koleksi, melakukan layanan peminjam, penyediaan data, menjawab referensi, dll.

Adanya perkembangan bidang teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat dan perangkat dan sistim komputer, internet. Dengan bantuan internet, seorang pencari informasi di perpustakaan bisa secara langsung mengakses beragam informasi yang dibutuhkannya di tempat-tempat atau di perpustakaan mana saja yang ada dalam sistim jaringan yang mampu menampilkan lebih banyak keragaman koleksi serta dengan tampilan yang menarik.

Menurut Yusup (2009:375) konsep pelayanan perpustakaan merupakan dimensi baru di dalam konteks layanan jasa perpustakaan dan informasi. Perpustakaan pada mulanya hanya menawarkan segala bahan pustaka yang dimiliki perpustakaan kepada para pengguna yang datang ke perpustakaan. Namun, sekarang tidak lagi seperti itu, segala bahan bacaan dan sumber-sumber informasi lainnya harus sudah tersedia di tempat di mana informasi tadi dibutuhkan. Artinya setiap pengguna membutuhkan informasi dan sumber-sumber informasi, ia harus dengan mudah mendapatkannya dengan relative cepat dan tepat.

b. Bentuk Layanan Jasa di Lembaga Informasi dan Perpustakaan

Yusup (2009:397-472) mengatakan bahwa,

Dari beragam bentuk layanan yang sering disediakan oleh perpustakaan, namun tujuan utamanya hanya satu, yakni dalam rangka membantu memenuhi kebutuhan dan tuntunan masyarakat akan informasi yang sesuai dengan keinginannya.

Berikut diberikan beberapa contoh bentuk pelayanan yang dimaksud. Hal ini sejalan dengan fungsi perpustakaan secara umum, yaitu untuk mengkomunikasikan segala informasi dan sumber informasi yang dikuasai untuk kepentingan orang banyak.

1) Layanan Jasa Sosial dan Jam Buka Perpustakaan

Perpustakaan disebut layanan jasa karena perpustakaan tidak memberikan suatu produk jadi yang berupa barang-barang yang secara langsung bisa digunakan oleh manusia dan informasi bukanlah yang termasuk kategori barang yang langsung dapat dilihat.

Setiap perpustakaan, baik itu perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, maupun perpustakaan umum, pada dasarnya membawa misi sosial di dalamnya. Hal ini nyata pada sifat terbukanya setiap perpustakaan untuk dimanfaatkan oleh masyarakat yang membutuhkan informasi dan sumber informasi.

2) Layanan Jasa Pemamfaatan Sumber Informasi

Perpustakaan memberikan jasa layanan pemamfaatan segala koleksi yang dimilikinya kepada segenap anggota masyarakat yang membutuhkannya, baik yang sudah datang maupun yang belum datang ke perpustakaan. Jenis koleksi yang diperuntukkan bagi masyarakat pengguna, pada umumnya meliputi seluruh kekayaan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan, ditambah lagi dengan sejumlah koleksi milik perpustakaan lain yang terkait dalam kerjasama jaringan informasi dan berbagai sumber informasi.

3) Layanan Jasa Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi atau disebut dengan istilah temu kembali informasi yang telah disimpan, yang dalam bahasa Inggrisnya adalah *retrival*, merupakan bagian yang sangat penting dalam pelayanan perpustakaan dan informasi.

4) Layanan Jasa Informasi Rujukan

Perpustakaan memberikan layanan rujukan (referensi) kepada masyarakat yang membutuhkan informasi dengan jawaban spesifik. Pelayanan rujukan merupakan proses komunikasi antar personal yang terjadi di perpustakaan, proses komunikasi ini berlangsung antara pustakawan dan penggunanya.

5) Layanan Jasa Konsultasi Komunikasi dan Informasi

Perpustakaan-perpustakaan yang relatif besar, biasanya menyediakan jasa layanannya kepada masyarakat dalam bentuk

konsultasi. Jasa konsultasi dalam hal ini tentu saja mengenai berbagai macam informasi dan sumber informasi.

Masalah lain yang sering dilakukan perpustakaan dalam hal konsultasi informasi ini adalah pada perencananan pendirian suatu gedung perpustakaan. Segala aspek tentang tata letak, kapasitas gedung dan ruangnya, ventilasi, dan aspek-aspek lain yang menyangkut soal perpustakaan dengan segala persyaratannya.

6) Layanan Jasa Pelatihan dan Penyuluhan

Perpustakaan yang sudah lebih maju pun sering mengadakan kegiatan pelatihan dan penyuluhan mengenai perpustakaan kepada perpustakaan yang masih perlu ditingkatkan pembinaannya. Contohnya, kegiatan pelatihan dan penyuluhan bidang perpustakaan yang hampir secara rutin dilakukan oleh Perpustakaan Nasional RI, baik di tingkat provinsi maupun ditingkat nasional.

7) Layanan Jasa Peminjaman Koleksi dan Sumber-Sumber Informasi

Layanan jasa peminjaman koleksi adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pengguna dalam bentuk meminjamkan koleksi atau sumber informasi selama beberapa waktu, misalnya sehari, dua hari, satu bulan, atau bisa juga lebih. Pengguna atau masyarakat pengguna diperbolehkan membawa pulang bahan-bahan bacaan milik perpustakaan selama waktu yang telah ditetapkan.

8) Layanan Jasa Fotokopi dan Reproduksi Informasi

Perpustakaan yang sudah relatif memadai dan mampu, biasanya menyediakan fasilitas pelayanan fotokopi berbagai informasi dan sumber informasi kepada beberapa pengguna yang membutuhkan layanan fotokopi.

9) Layanan Jasa Penyediaan Fasilitas

Segala sesuatu yang dimaksudkan untuk memudahkan pemamfaatan perpustakaan dapat dikategorikan sebagai fasilitas penunjang perpustakaan. Jadi, di sini fasilitas bermakna fungsional terhadap pemamfaatan sumber informasi di perpustakaan.

10) Layanan Jasa Khusus

Orang-orang yang menyandang tuna wicara, tuna rungu, tuna grahita, atau tuna netra, cukup banyak disekitar kita. Mereka banyak memerlukan bantuan akan berbagai hal, termasuk aksesnya terhadap informasi dan sumber informasi yang semakin berkembang dewasa ini. Perpustakaan yang cukup besar, terutama perpustakaan umum, mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan segala fasilitas yang mereka butuhkan. Dengan demikian, perpustakaan tetap akan dijalankan dengan program-program yang bernisi sosial.

11) Layanan Jasa Informasi Melalui Komputer dan Internet

Di bidang pelayanan, komputer sangat membantu memperlancar proses kerja di perpustakaan. Di bagian pelayanan referensi serta pelayanan saling berbagi informasi dan sumber informasi dalam pola jaringan kerja sama antarperpustakaan, komputer sangat menentukan ketepatan dan kecepatannya. Di lihat dari segi kepraktisannya pun alat ini relative lebih unggul dibandingkan dengan metode konvensional.

12) Layanan Jasa Informasi Terhantar

Perpustakaan dapat melaksanakan sistem pelayanan terhantar kerumah-rumah penduduk. Para penjaja buku bacaan dan komik banyak menawarkan jasa pinjamannya kerumah-rumah penduduk secara langsung. Meskipun tujuan para penjaja komik tadi bertujuan komersial, namun pola pelayanannya dapat ditiru oleh perpustakaan dalam rangka mengembangkan jangkauannya.

13) Layanan Jasa Informasi Melalui Media Perpustakaan Keliling

Perpustakaan keliling berbentuk mobil yang berisi buku-buku atau koleksi bahan bacaan lainnya yang dikelola secara khusus untuk tujuan melayani sekelompok anggota masyarakat yang secara teknis tidak terjangkau oleh sistem pelayanan perpustakaan umum terdekat.

14) Layanan Jasa Informasi dan Komunikasi ke Lembaga-Lembaga

Lembaga-lembaga yang sudah besar biasanya memang sudah memiliki perpustakaan sendiri yang dikenal dengan perpustakaan khusus, namun ada pula lembaga yang bergerak pada bidang tertentu, belum memiliki perpustakaan sendiri, padahal mereka banyak membutuhkan berbagai informasi guna kepentingan pengambilan keputusan lembaga yang bersangkutan.

c. Pustakawan

Semua kegiatan yang ada di perpustakaan tidak lepas dari peran pustakawan.

Pustakawan merupakan salah satu unsur penting di dalam perpustakaan. Berkaitan dengan kegiatan pelayanan yang ada di perpustakaan, tergantung pada sikap dan tindakan pustakawan di perpustakaan tersebut.

Sudarsono (2006:21) mengatakan bahwa,

Dari sekian lama melaksanakan tugas kepustakawanan maupun dokumenstasi dan informasi, masih tersisa berbagai pertanyaan yang sampai kini belum terjawab. Hal yang sangat mendasar saja belum

dapat dijawab oleh para pustakawan Indonesia, misalnya tentang jatidiri pustakawan. Menghadapi perkembangan kedepan yang sangat berbeda dari pola pengelolaan informasi selama ini, Nampak semakin mendesaknya pencarian jawab atas berbagai permasalahan tersebut secara kolaboratif.

Dari pendapat di atas terlihat jelas bahwa seorang pustakawan harus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan terkhususnya tentang perpustakaan. Pustakawan harus jeli menghadapi berbagai perubahan mengenai pelayanan. Pustakawan tempat mencari informasi dan tugas pustakawan adalah memberikan informasi.

Suherman (2011:5) Hidup di sebuah Negara yang minat baca atau budaya literasinya masih rendah, pustakawan harus senantiasa meningkatkan kecerdasan emosional (bersabar), karena hanya orang yang berilmulah yang akan menghargai ilmu. Tantangan bukan hanya datang dari masyarakat, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi pun dapat menjadi ancaman bagi eksistensi pustakawan. Pustakawan adalah sebuah profesi yang dapat meningkatkan kapasitas atau potensi diri sepanjang hayat karena setiap hari harus bergulat dengan beragam sumber informasi.

Dari kedua pendapat diatas terlihat jelas bahwa peran seorang pustakawan sangat besar apalagi untuk saat sekarang ini. Pustakawan dituntut untuk mengetahui segala yang berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi khususnya tentang pelayanan. Hal itu tentunya sangat berguna dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna selama di perpustakaan.

F. Metodologi

Metode yang digunakan dalam penulisan makalah ini adalah metode deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung atau observasi, penyebaran kuesioner/ angket kepada mahasiswa Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan (IIPK). Objek penelitian dari makalah tugas akhir ini adalah tanggapan mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang.

Menurut *Bungin* rumus yang digunakan untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = ? \quad N = 198 \quad d = 13\%$$

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

$$n = \frac{198}{198(0,13)^2 + 1}$$

$$n = \frac{198}{198(0,169) + 1}$$

$$n = \frac{198}{4,3462}$$

$$n = 45,557038$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi yang Diketahui

d = Presisi yang ditentukan

Dari perhitungan tersebut, didapat hasil 46 orang (sudah dibulatkan), teknik yang sudah digunakan dalam pengumpulan data adalah teknik *Sampling* yaitu teknik pengumpulan jumlah yang sampel yang dilakukan secara acak. Hal ini dilakukan untuk memudahkan penulis dalam melakukan pengumpulan data melalui angket yang dibagikan.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan langsung dan penyebaran angket. Angket terdiri dari 14 pernyataan dengan jawaban yang terdiri dari pilihan dengan jumlah genap (skala likert). Jawaban tersebut terdiri dari; sangat sering, sering, tidak pernah dan sangat tidak pernah. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *accidental sampling*, yaitu siapa saja yang dijumpai pada saat penelitian itulah yang menjadi sampelnya.