



**USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN
PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN FIB UI**

NURAZIZAH

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDONESIA
2008**



**USAHA PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
LAYANAN PENGGUNA DI PERPUSTAKAAN FIB UI**

Skripsi
diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar
Sarjana Humaniora

Oleh
NURAZIZAH
NPM 070413035Y
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDONESIA**

2008

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad S.A.W, keluarga dan para sahabatnya semua. Terdorong oleh rasa tanggung jawab, pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan tugas penyusunan skripsi ini dengan judul: **“Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI”** yang diajukan untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Humaniora Universitas Indonesia.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, dengan harapan dapat mencapai hasil yang lebih sempurna dari skripsi ini dan untuk pengembangan diri penulis selanjutnya.

Penulisan skripsi ini tidak mungkin dapat terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan serta dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini Penulis menyampaikan ucapan rasa terimakasih yang setulusnya kepada:

1. Bapak Fuad Gani, M.A., selaku Ketua Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi.
2. Ibu Indira Irawati, M.A., selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan petunjuk, arahan dan bimbingan untuk melaksanakan penelitian dan menghasilkan karya ini.
3. Bapak Taufik Asmiyanto, M.Si., selaku penasehat akademik yang telah memberikan bimbingan perkuliahan kepada Penulis.
4. Keluarga besar Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi, untuk Bapak Prof. Sulisty-Basuki, Ibu Anon Mirmani, Ibu Irma, Ibu Ike,

Bapak Zulfikar, Ibu Kalangie, Ibu Laksmi, Ibu Siti Sumarningsih, Ibu Tamara, serta para dosen lainnya atas semua ilmu yang telah diberikan kepada Penulis.

5. Ibu Mariyah, Kepala Perpustakaan FIB UI yang telah memberikan izin kepada Penulis untuk mengadakan penelitian di perpustakaan ini.
6. Rumah yang selalu memberikan ketenangan dan kenyamanan. Ayah dan Ibu tercinta yang selalu memanjatkan doa untuk keberhasilan Penulis. Abang, kakak, dan adik yang selalu memberikan perhatian dan memotivasi untuk melakukan yang terbaik dalam hidup. Arya, *my little nephew*, yang selalu memberikan keceriaan disaat penulis merasakan kejenuhan.
7. *My Best Friend*: Selly, yang sudah mendampingi selama 7 tahun, tempat berkeluh kesah bagi Penulis; Puji, yang selalu memberikan semangat dan dukungan walaupun berpisah jauh.
8. Sahabat yang selalu setia menemani penulis selama 4 tahun kuliah: Ahsry (NengQ), Mbaji, Cintia (Indun), Eka Njum, Indira (Pandir) dan Depih. Terimakasih untuk warna-warni persahabatan yang telah kita lalui bersama.
9. Teman-teman di Jurusan Ilmu Perpustakaan FIB UI, khususnya angkatan 2004 yang telah memberikan dorongan dan semangat sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.
10. Para Pustakawan Perpustakaan FIB UI yang telah membantu penulis dalam memberikan data-data yang diperlukan.

11. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang Penulis tidak mampu sebutkan satu persatu namanya.

Akhir kata, semoga Allah SWT membalas segala bantuan dan kebaikan yang telah diberikan kepada Penulis dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah wawasan bagi pembaca sekalian, termasuk didalamnya para peminat dan pencinta perpustakaan.

Jakarta, Juli 2008

Penulis



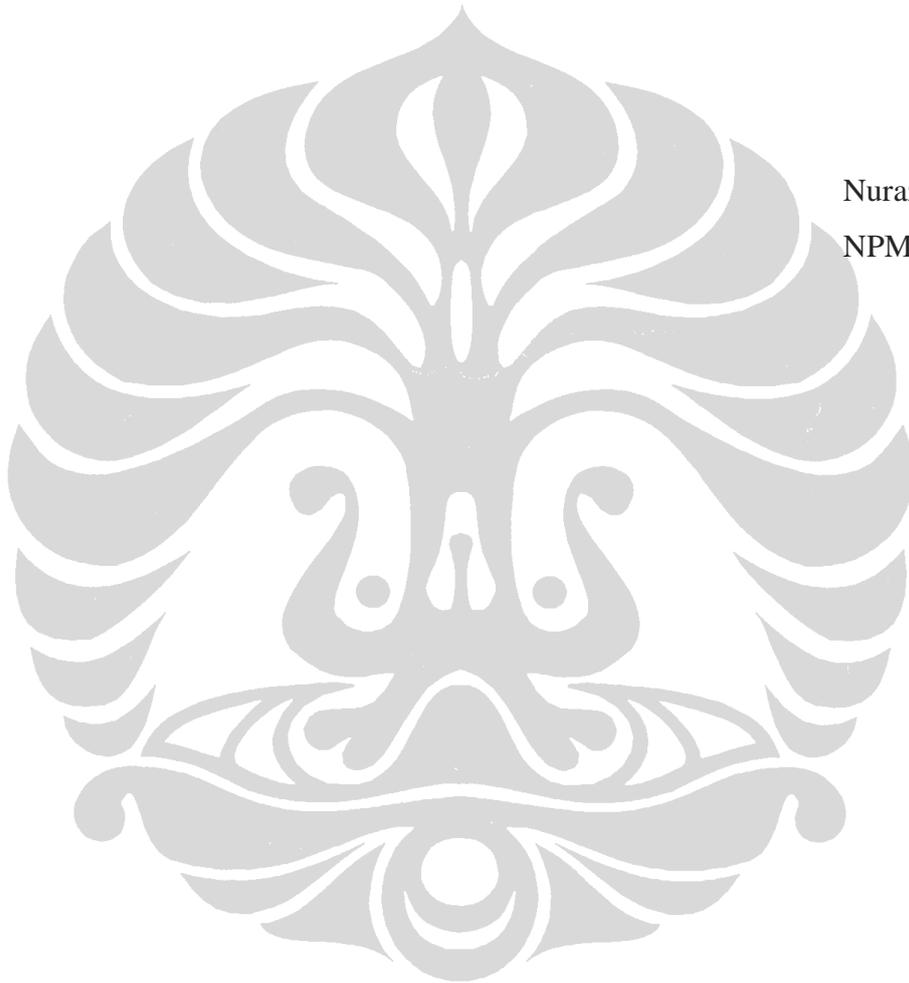
Seluruh isi skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis.

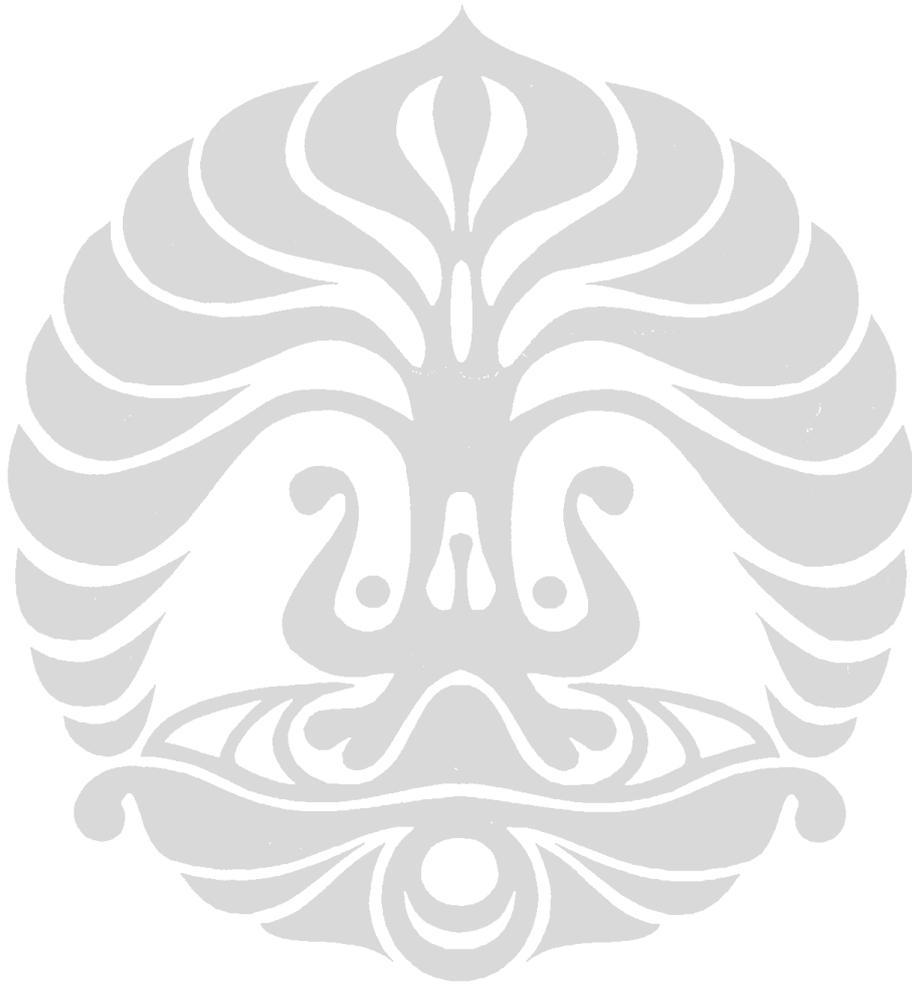
Depok, 23 Juli 2008.

Penulis,

Nurazizah

NPM 070413035Y



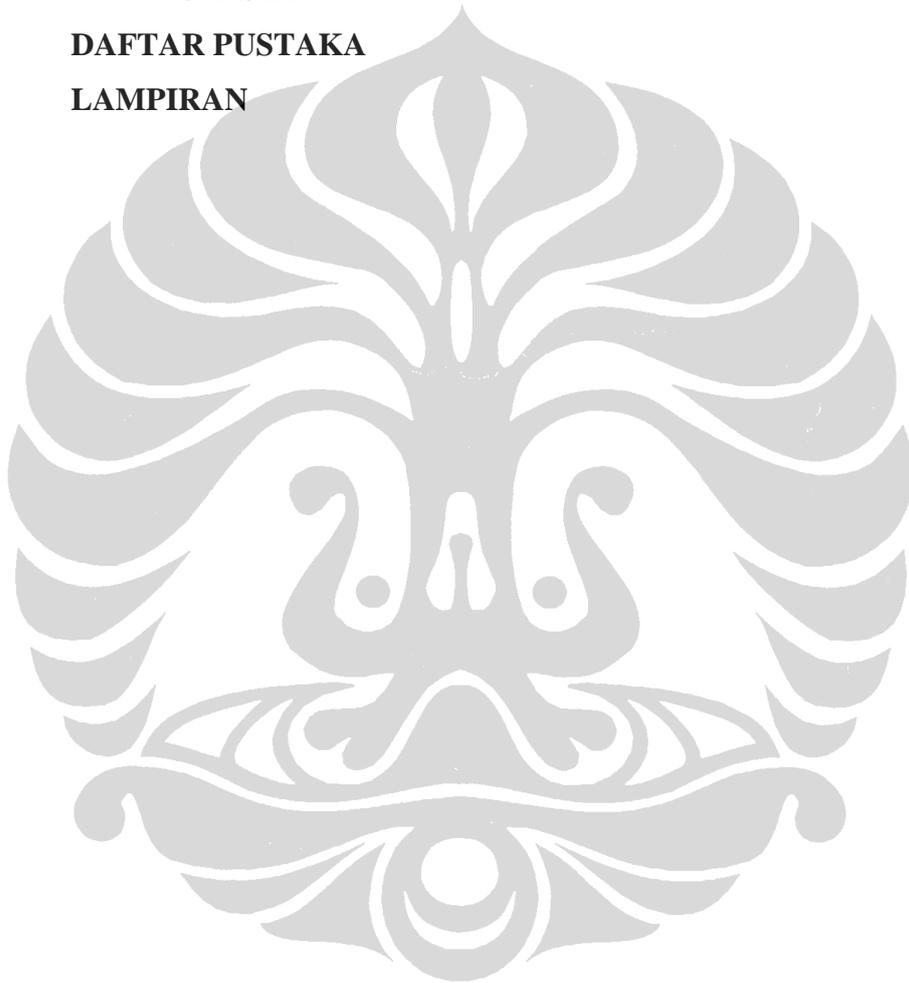


“Ketahuilah bahwa sesungguhnya kemenangan itu bersama dengan kesabaran,
keleluasaan itu bersama dengan adanya kegelisahan dan sesungguhnya bersama
kesulitan itu ada kemudahan...” (HR. Tirmidzi)

DAFTAR ISI

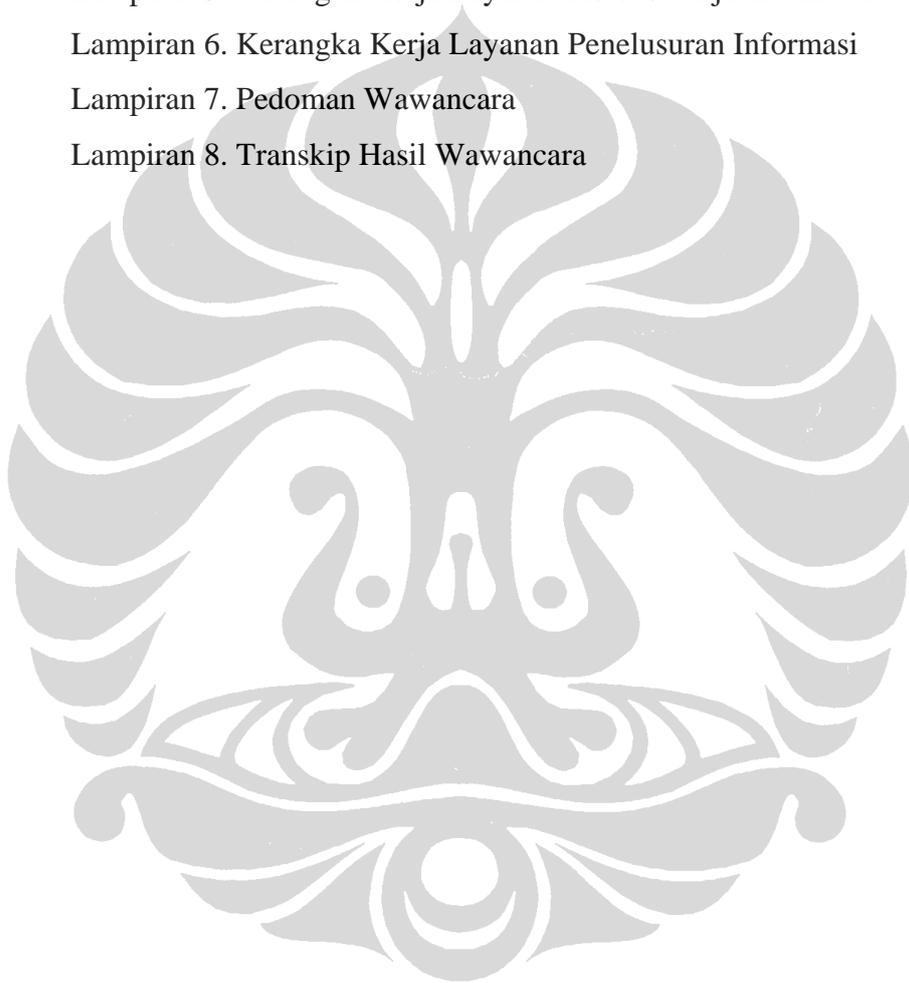
| | |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| KATA PENGANTAR | iii |
| ABSTRAK | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| BAB I. PENDAHULUAN | 1 |
| 1. 1 Latar Belakang | 1 |
| 1. 2 Permasalahan | 6 |
| 1. 3 Batasan Penelitian | 7 |
| 1. 4 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1. 5 Manfaat Penelitian | 8 |
| 1. 6 Metode Penelitian | 8 |
| 1. 7 Definisi Istilah | 10 |
| BAB II. TINJAUAN LITERATUR | 12 |
| 2. 1 Perpustakaan Perguruan Tinggi | 12 |
| 2. 2 Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi | 14 |
| 2. 2. 1 Layanan Sirkulasi | 15 |
| 2. 2. 2 Layanan Referens | 17 |
| 2. 3 Kualitas Layanan | 21 |
| 2. 3. 1 Penilaian Kualitas Layanan | 21 |
| 2. 3. 2 Layanan Prima di Perpustakaan | 23 |
| 2. 4 Peran Pustakawan di Perpustakaan | 26 |
| 2. 4. 1 Definisi Pustakawan | 26 |
| 2. 4. 2 Peran Pustakawan | 27 |
| 2. 4. 3 Kompetensi yang harus dimiliki pustakawan | 30 |
| 2. 5 Penelitian Sebelumnya | 34 |
| 2. 6 Kesimpulan Bacaan | 36 |

| | |
|------------------------------------|-----|
| 4. 2. 5. 1 Diri Sendiri | 97 |
| 4. 2. 5. 2 Lingkungan | 101 |
| 4.2 . 5. 3 Hubungan antar individu | 103 |
| BAB V. PENUTUP | 108 |
| 5. 1 Kesimpulan | 108 |
| 5. 2 Saran | 109 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Struktur Organisasi Perpustakaan FIB UI
- Lampiran 2. Kerangka Kerja Kepala Urusan Layanan Pengguna
- Lampiran 3. Kerangka Kerja Bagian Layanan Koleksi Umum dan Khusus
- Lampiran 4. Kerangka Kerja Layanan Koleksi Cina
- Lampiran 5. Kerangka Kerja Layanan Koleksi Rujukan dan Jurnal
- Lampiran 6. Kerangka Kerja Layanan Penelusuran Informasi
- Lampiran 7. Pedoman Wawancara
- Lampiran 8. Transkrip Hasil Wawancara



ABSTRAK

Nurazizah. “Usaha Pustakawan dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI.” (Di bawah bimbingan Ibu Indira Irawati, M.A.). Jakarta: Program Studi Ilmu Perpustakaan, FIB-UI, 2008

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi usaha yang dilakukan oleh pustakawan FIB UI dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna serta hambatan yang dihadapi mereka. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus, dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen. Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 (lima) orang yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan, yaitu telah menduduki jabatan pustakawan berdasarkan SK Fungsional Pustakawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu setiap pustakawan berusaha melaksanakan pekerjaannya dengan semaksimal sesuai dengan kerangka kerja yang ada, serta dengan memberikan pelayanan prima agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Selain itu, dalam meningkatkan kemampuan diri, pustakawan melakukan berbagai upaya diantaranya dengan membaca buku untuk menambah wawasan pustakawan mengenai berbagai macam informasi dan mengikuti pendidikan dan pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan.

Hambatan yang dialami oleh pustakawan antara lain: dari dalam diri sendiri, yaitu kurangnya kemampuan bahasa, teknologi Informasi (TI) dan kemampuan komunikasi menyebabkan pustakawan terhambat dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna; dari lingkungan, koleksi buku yang tersebar menyebabkan pustakawan sulit untuk bisa merapikan koleksi ke dalam rak dengan cepat, sehingga kebutuhan pengguna akan informasi yang cepat dan tepat menjadi terhambat; kurangnya fasilitas perpustakaan menjadikan terhambatnya dalam pemberian layanan yang prima; keadaan koleksi yang sebagian besar koleksi lama menjadi kendala dalam memberikan informasi yang mutakhir kepada pengguna.

Dengan demikian saran yang diajukan untuk pimpinan perpustakaan dan pustakawan FIB UI yaitu 1.) Agar dilakukan perbaikan pendidikan (formal maupun non formal). Hal ini dilakukan untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan pustakawan; 2.) Pustakawan diharapkan bersikap lebih proaktif dalam melayani kebutuhan pengguna, diperlukan suatu kesadaran dari masing-masing individu untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar dapat memuaskan pengguna perpustakaan; 3.) Pimpinan perlu meninjau kembali pembagian kerja dan tanggung jawab pustakawan; 4.) Dibutuhkan kerjasama yang harmonis mulai dari pimpinan hingga bawahan; 5.) Diperlukan adanya perubahan dengan memasukkan staf baru sehingga dapat memberikan pemikiran-pemikiran baru yang berguna untuk meningkatkan perpustakaan.

BAB I

PENDAHULUAN

I. 1 Latar Belakang

Dalam upaya mendukung terlaksananya pendidikan tinggi, lembaga pendidikan tinggi perlu ditunjang oleh seperangkat fasilitas serta prasarana. Salah satu fasilitas pokok dan esensial adalah tersedianya perpustakaan dengan koleksi dan layanan yang memadai. Perpustakaan yang merupakan pendukung dari lembaga pendidikan tinggi harus dapat berperan aktif menunjang tugas perguruan tinggi. Namun kenyataannya peran perpustakaan ini belum optimal bagi banyak perguruan tinggi. Hal ini mungkin karena ketidaktahuan sivitas akademika dalam hal penggunaan perpustakaan, serta belum mantapnya sistem layanan di perpustakaan itu sendiri. Salah satu faktor yang mempengaruhi sistem layanan yang terdapat di perpustakaan yaitu sumber daya manusianya, dalam hal ini pustakawan dan staf perpustakaan.

Mencermati perkembangan dan kaitannya dengan kompetensi pustakawan, menurut Harkrisyati Kamil (2005) bahwa pustakawan Indonesia pada umumnya memiliki keterbatasan antara lain: (1) Kurang memiliki pengetahuan bisnis (2) Pustakawan tidak memiliki kemampuan untuk bergerak secara bersamaan dalam ruang lingkup informasi, organisasi dan sasaran organisasi (3) Kemampuan kerjasama dalam kelompok dan juga kepemimpinannya tidak memadai untuk posisi strategis dan (4) Kurang memiliki kemampuan manajerial.

Perpustakaan perguruan tinggi akan memiliki integritas yang tinggi bila dimotori oleh pustakawan yang handal. Terlebih di era teknologi tinggi saat ini, pustakawan dituntut untuk berjuang dan bekerja lebih keras lagi dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan serta keahlian dalam bidang perpustakaan, dokumentasi, dan informasi serta teknologi informasi. Mau tidak mau pustakawan harus berani dan bersedia melakukan terobosan baru agar dapat mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi pada perpustakaan yang dikelolanya. Penguasaan semua materi ini akan menjadikan pustakawan semakin profesional dalam melaksanakan tugas-tugasnya.

Dalam usaha memberikan layanan yang berkualitas, seperti yang dikutip Armansyah (1998), perpustakaan perguruan tinggi menghadapi berbagai masalah yang terungkap dari hasil penelitian *Higher Education Development Support (HEDS)* – USAID Jakarta (1995), masalah-masalah tersebut meliputi:

1. Kurangnya dana yang tersedia.
2. Tenaga profesional ditugaskan untuk mengerjakan pekerjaan yang bersifat teknis.
3. Keadaan staf, a). Kurang membutuhkan dan kurang merasakan manfaat teknologi informasi; b.) Kurang berpengalaman di bidang layanan informasi; c.) Rendahnya motivasi, kurangnya visi, kurang dalam bersikap, rendahnya semangat dalam melayani pemakai.
4. Sebagian besar staf bukan berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan.
5. Kurangnya pendidikan dan pelatihan mengenai kepemimpinan dan keterampilan manajerial.
6. Kurangnya kebijakan mengenai kebijakan pengembangan koleksi, kebijakan pengadaan bahan pustaka dan prosedurnya.
7. Kepuasan pemakai sangat rendah, kurang lengkapnya fasilitas perpustakaan dan tidak tersedianya umpan balik dari pemakai.
8. Otomatisasi perpustakaan tidak didukung baik oleh keterampilan maupun dana.

Berdasarkan permasalahan di atas yang berkaitan dengan kepustakawanan, maka dari itu pustakawan perlu memahami bahwa pada dasarnya mereka dapat meningkatkan permintaan layanan dan terus menjaga program pelayanan tersebut dengan belajar dari sukses yang diraih oleh lembaga-lembaga bisnis yang berorientasi kepada konsumen.

Bila perpustakaan berusaha memberikan layanan yang berkualitas dan didukung dengan pendekatan pelayanan pengguna yang kuat, perpustakaan akan semakin dihargai oleh pemakai. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengguna ini menurut Priyanto (1997), perpustakaan perlu berusaha untuk:

- a. Menjaga konsumen agar tetap kembali setelah layanan pertamanya.
- b. Menarik pemakai-pemakai baru.
- c. Menghilangkan pandangan-pandangan yang keliru tentang metoda, prosedur, *image* dan layanan perpustakaan.
- d. Mampu membiayai operasional layanan yang berkualitas, baik dengan dana bantuan maupun dana yang diperoleh dari layanan-layanan *fee-based* tertentu.
- e. Meningkatkan moral dan kinerja seluruh staf perpustakaan dengan bekerja sama guna memenuhi kebutuhan pemakai dan guna memperoleh *feedback* positif dari pemakai atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan.

Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia (selanjutnya disebut Perpustakaan FIB UI) adalah salah satu dari perpustakaan yang dimiliki oleh Universitas Indonesia yang sudah lama berdiri. Seiring berjalannya waktu, semakin banyak tuntutan yang harus dipenuhi perpustakaan. Peningkatan fasilitas dan juga pelayanan merupakan hal mutlak dilakukan oleh Perpustakaan FIB UI yang merupakan perpustakaan fakultas di salah satu universitas ternama di Indonesia. Tugas utama Perpustakaan FIB UI adalah membantu para mahasiswa memperoleh sumber informasi. Membantu dalam arti

melayani dan memenuhi kebutuhan mahasiswa setiap jurusan yang ada. Tugas dan fungsi yang berhubungan dengan Perpustakaan FIB UI adalah satu wujud kepedulian terhadap Tri Dharma Perguruan Tinggi melalui pelayanan sivitas akademika: mahasiswa, pengajar, peneliti dan semua unsur yang terlibat di dalam kegiatan akademik. Di bidang pendidikan, Perpustakaan FIB harus mampu mengubah metode dan suasana belajar-mengajar agar mahasiswa dan dosen sama-sama aktif dan dinamis dalam upaya pendayagunaan perpustakaan secara optimal. Perpustakaan juga memungkinkan mahasiswa dan dosen mengembangkan kreativitas dan imajinasi mereka. Kedua pihak ini adalah aset bagi perpustakaan itu sendiri.

Layanan perpustakaan merupakan salah satu bagian yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, karena manfaatnya sangat dirasakan sekali baik oleh pemakai perpustakaan maupun bagi perpustakaan itu sendiri. Layanan yang baik merupakan aset penting dalam dunia pelayanan perpustakaan. Kegiatan pelayanan merupakan salah satu cara untuk mempertemukan pengguna dengan informasi yang dicarinya. Layanan yang terdapat di perpustakaan terbagi menjadi 2 bagian yaitu layanan teknis dan layanan pemakai/ pengguna. Dalam penelitian ini, Penulis meneliti mengenai layanan pengguna yang terdapat di Perpustakaan FIB UI.

Layanan pengguna merupakan media penting bagi para pengelola perpustakaan untuk memberikan kemudahan kepada pemakai perpustakaan dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Pelayanan pengguna memiliki konsep bahwa dengan mengerti dan memenuhi kebutuhan pemakai dan pemakai

potensial, perpustakaan dapat meningkatkan kualitas layanannya; meningkatkan permintaan layanan; dan membangun reputasi, yang pada akhirnya akan membangun kelanggengan pemakai dan merupakan sumbangan besar bagi penyelenggaraan berbagai program perpustakaan.

Layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI ini terdiri dari beberapa jenis yaitu layanan peminjaman atau sirkulasi, yang termasuk dalam layanan ini yaitu layanan koleksi umum dan layanan koleksi khusus; layanan rujukan, yang termasuk layanan rujukan di perpustakaan FIB UI yaitu layanan karya akademis, layanan penelusuran informasi, dan layanan koleksi majalah, jurnal dan koran; layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) dan terakhir layanan Bebas Pinjam Pustaka (BAP). Jumlah anggota perpustakaan FIB UI sampai saat ini berjumlah 2262 orang yang terdiri dari mahasiswa, dosen dan karyawan yang berasal dari berbagai program studi.

Kebutuhan mahasiswa dan dosen juga sangat beragam, sehingga koleksi harus disesuaikan dengan kebutuhan fakultas, jurusan, program studi, serta mata kuliah yang ada. Untuk menjawab kebutuhan mahasiswa dan dosen tersebut, Perpustakaan FIB menyediakan koleksi buku meliputi berbagai disiplin ilmu, antara lain koleksi umum, filsafat, agama, sosial politik, ekonomi, ilmu-ilmu budaya, kesusastraan dan sejarah. Koleksi lain adalah skripsi, tesis, disertasi, majalah populer, jurnal ilmiah dan koleksi rujukan. Perpustakaan FIB UI juga mempunyai koleksi khusus, yaitu koleksi ilmu perpustakaan, koleksi BIPA (Bahasa Indonesia Penutur Asing), koleksi Cina, Belanda, dan koleksi buku langka (naskah kuno).

Peran pustakawan di perpustakaan juga sangat penting, pustakawan dituntut untuk memberikan layanan yang baik agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Pustakawan yang bertugas di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI berjumlah 5 orang. Dalam rangka pengembangan SDM yang terampil dan berpengetahuan luas, Perpustakaan FIB UI mengikutsertakan pustakawan dalam pendidikan formal maupun informal baik melalui pelatihan, seminar maupun pertemuan-pertemuan ilmiah di bidang perpustakaan dan informasi yang akan membuka wawasan mereka.

I. 2 Permasalahan

Skripsi ini membahas mengenai usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI. Kemampuan pustakawan di Perpustakaan FIB UI dirasakan sudah tidak sesuai lagi dengan kemajuan pengetahuan dan teknologi saat ini. Selain itu, kurangnya kemampuan pustakawan menyebabkan tidak tercapainya kebutuhan yang diinginkan oleh pengguna perpustakaan. Hal ini juga dapat berakibat buruknya *image* atau kesan yang ditimbulkan oleh pengguna terhadap pustakawan di Perpustakaan FIB UI. Maka dari itu, Penulis mengajukan beberapa pertanyaan penelitian, yaitu:

1. Usaha apa saja yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan?
2. Hambatan apa yang sering dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan FIB UI?

I. 3 Batasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis mencoba melihat peningkatan kualitas layanan perpustakaan berdasarkan perspektif internal yaitu dengan melihat pada data statistik kegiatan di bagian layanan pengguna antara tahun 2006-2007. Diantaranya statistik yang meliputi jumlah anggota perpustakaan, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman koleksi umum, jumlah peminjaman koleksi Cina, statistik pemanfaatan penelusuran informasi dan statistik pemanfaatan koleksi rujukan. Penulis memilih untuk meneliti dari tahun 2006-2007 karena data statistik ini merupakan data yang terbilang masih baru, dan apabila data yang diambil data yang lama, menurut peneliti akan tidak efektif mengingat pustakawan sudah lupa usaha dan kegiatan apa yang mereka lakukan pada tahun tersebut.

Peneliti memberikan batasan untuk pustakawan yang dijadikan informan adalah pustakawan yang sudah memiliki SK Fungsional Pustakawan. Sehingga layanan yang diteliti hanya layanan yang diawasi oleh pustakawan yang sudah mempunyai SK tersebut, yaitu: Layanan Sirkulasi, Layanan Koleksi Cina, Layanan Rujukan, Layanan Penelusuran Informasi dan Layanan Koleksi Umum dan Khusus.

I. 4 Tujuan Penelitian

1. Mengidentifikasi usaha-usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.

2. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna perpustakaan FIB UI.

I. 5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya mengenai peran pustakawan di perpustakaan.
2. Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Perpustakaan FIB UI dalam peningkatan kinerja pustakawan di perpustakaan.
3. Secara umum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan usaha pustakawan dalam peningkatan kualitas layanan di perpustakaan.

I. 6 Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian studi kasus yaitu penelitian terhadap suatu kasus, proses, peristiwa atau kegiatan yang subyeknya merupakan satu kesatuan unit dan obyeknya adalah sesuatu proses (Amirin, 1990). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian ini memilih pustakawan FIB UI sebagai subjek penelitian dan objek penelitian yaitu usaha yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang. Dalam penelitian ini diberikan kriteria untuk staf yang digolongkan kedalam pustakawan, yaitu menduduki jabatan fungsional pustakawan berdasarkan SK fungsional pustakawan dan bertugas di bagian layanan pengguna perpustakaan FIB UI.

Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen. Observasi adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Peneliti dalam hal ini berperan sebagai pengamat sempurna (*complete observer*). Wawancara merupakan alat pengumpul data primer untuk pustakawan yang menjadi informan. Bentuk dari wawancara yang dilakukan wawancara mendalam (*In Depth Interview*) melalui wawancara tak berstruktur. Selain itu, dilakukan kajian dokumen. Dokumen yang digunakan yaitu data statistik kegiatan perpustakaan dan kerangka kerja pustakawan di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI.

Analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari 4 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data mentah yang terdapat di lapangan; reduksi data, membuat rangkuman dari jawaban yang diajukan kepada informan, lalu dibentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan cara memberi kode; penyajian data, dilakukan dengan cara menginterpretasikan data berdasarkan data di lapangan dan terakhir penarikan kesimpulan.

I. 7 Definisi Istilah

Untuk memudahkan pemahaman dan menyamakan persepsi, istilah yang berkaitan dengan topik penelitian ini akan dijelaskan sebagai berikut:

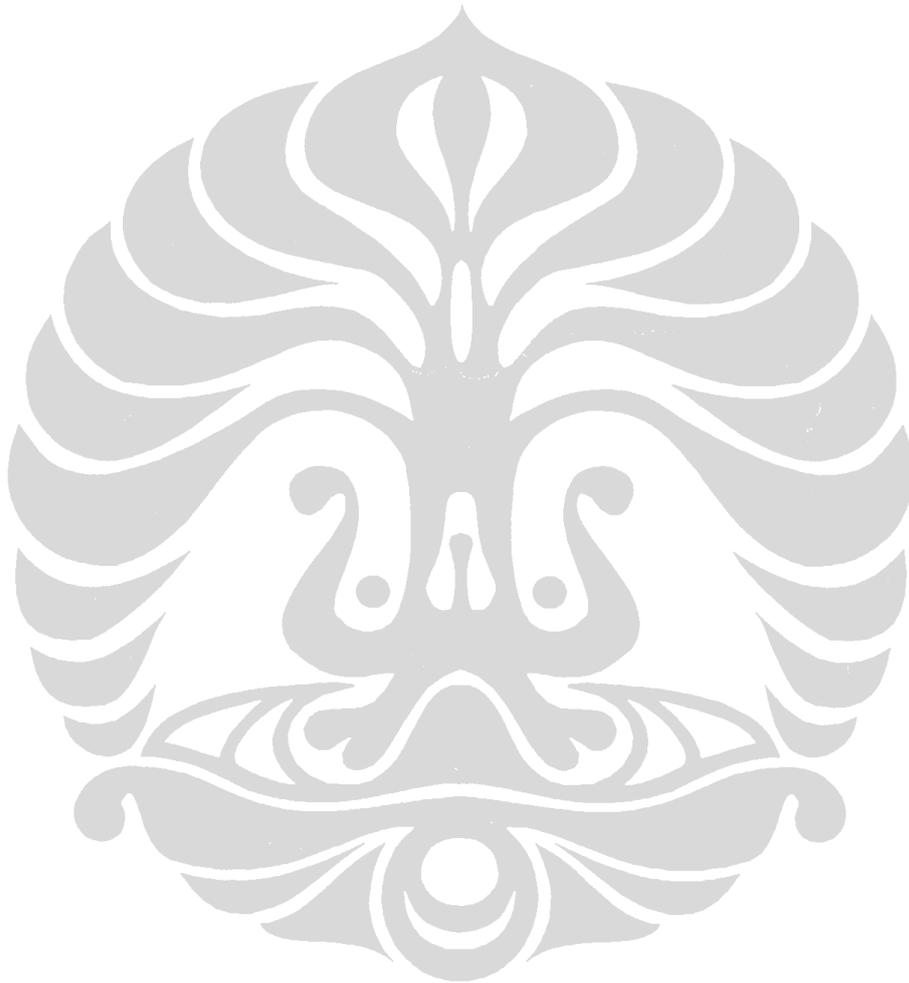
Kualitas jasa (layanan) yaitu penilaian terhadap bagaimana suatu jasa (layanan) diberikan. Penilaian kualitas layanan dalam penelitian ini didasarkan atas perspektif internal yaitu penilaian melalui masukan dari perpustakaan yang berupa pengumpulan data statistik yang meliputi jumlah pengunjung perpustakaan, peminjaman koleksi umum dan karya ilmiah, penelusuran informasi, keanggotaan, dan lain-lain.

Layanan pengguna yaitu aktifitas yang dilakukan Perpustakaan FIB UI dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan.

Perpustakaan Fakultas yaitu sebuah perpustakaan dalam sebuah perguruan tinggi yang merupakan bagian dari perpustakaan utama yang mengkhususkan pada satu subjek tertentu atau sekelompok subjek. Dalam penelitian ini yaitu Perpustakaan FIB UI.

Pustakawan yaitu orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada pengguna perpustakaan sesuai dengan misi yang diemban oleh lembaga induknya. Pustakawan yang dimaksud dalam penelitian ini, yaitu pustakawan yang sudah memiliki SK fungsional pustakawan dan bertugas di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI.

Usaha yaitu kegiatan dengan mengarahkan tenaga, pikiran, atau badan yang dilakukan oleh pustakawan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan.



BAB II

TINJAUAN LITERATUR

Dalam bab ini akan dipaparkan mengenai konsep, pengetahuan dan teori yang berkaitan dengan layanan perpustakaan dan pustakawannya. Di awal penyajian akan dibahas berbagai aspek mengenai perpustakaan perguruan tinggi. Lalu diikuti dengan pembahasan tentang layanan perpustakaan, pengukuran kualitas layanan dan terakhir mengenai peran pustakawan di perpustakaan.

II. 1 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Dalam buku *Pengantar Ilmu Perpustakaan (1991: 51)* Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat) maka perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan ketiga Tri Dharma tersebut, yang termasuk perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan jurusan, bagian, fakultas, universitas, institut, sekolah tinggi, politeknik, akademi, maupun perpustakaan program non gelar.

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi yaitu:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi.

- b. Menyediakan bahan rujukan (referens) pada semua tingkat akademis artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga mahasiswa program pascasarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan.
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga industri lokal.

Ditambahkan dalam *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004: 3-4)*, adapun tugas dari perpustakaan perguruan tinggi adalah mengembangkan koleksi, mengolah dan merawat bahan perpustakaan, memberi layanan, serta melaksanakan administrasi perpustakaan. Sebagai unsur penunjang perguruan tinggi dalam mencapai visi dan misinya, perpustakaan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Fungsi edukasi
Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi belajar.
2. Fungsi informasi
Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
3. Fungsi riset
Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni.
4. Fungsi rekreasi
Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreatifitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
5. Fungsi publikasi
Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi yakni sivitas akademik dan non-akademik.
6. Fungsi deposit
Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tinggi.
7. Fungsi interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya.

II. 2 Layanan di Perpustakaan Perguruan Tinggi

Keberadaan perpustakaan disuatu perguruan tinggi merupakan sarana yang penting untuk menciptakan masyarakat ilmiah dan perpustakaan telah direncanakan dan dikembangkan agar dapat membantu terlaksananya program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perubahan metode belajar mengajar dan sistem penyelenggaraan pendidikan menuntut mahasiswa dan dosen sama-sama aktif dalam upaya mendayagunakan perpustakaan secara optimal. Disamping itu, tuntutan terhadap layanan dan fasilitas perpustakaan semakin terasa mendesak baik dari segi kualitas maupun kuantitas untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan, perpustakaan mempunyai 2 jenis layanan yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis yaitu mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai perpustakaan. Layanan teknis menyangkut seleksi, pengadaan, dan pengolahan koleksi serta pemeliharannya. Sedangkan layanan pemakai atau biasa disebut juga dengan layanan pengguna, merupakan aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pemakai perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan. Layanan pengguna sesungguhnya banyak, antara lain sebagai berikut: layanan sirkulasi, layanan referens, layanan pendidikan pemakai, layanan penelusuran informasi, layanan pemesanan literatur, layanan penyebarluasan informasi baru, layanan penerjemahan, dll.

Dalam penelitian ini, penulis meneliti mengenai layanan pengguna yang terdapat di Perpustakaan FIB UI. Layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI terdiri dari beberapa jenis yaitu layanan peminjaman atau sirkulasi, yang termasuk dalam layanan ini yaitu layanan koleksi umum dan layanan koleksi khusus; layanan rujukan, yang terdiri dari layanan karya akademis, layanan penelusuran informasi, layanan koleksi majalah, jurnal dan koran, layanan pinjam antar perpustakaan (PAP) dan layanan Bebas Pinjam Pustaka (BAP).

II. 2. 1 Layanan Sirkulasi

Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran, peredaran. Dalam ilmu perpustakaan sirkulasi sering dikenal dengan nama peminjaman. Namun demikian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa, 1995).

Menurut Baird (2004), "*Circulation is one area of librarianship where each library can best demonstrate its individual nature as expressed through its policies,*" yang berarti bahwa layanan sirkulasi merupakan area kepustakawanan dimana setiap perpustakaan dapat menunjukkan sifat alami dari perpustakaan yang ditunjukkan dengan kebijakan-kebijakan yang diterapkan di perpustakaan tersebut. Kegiatan sirkulasi meliputi antara lain: syarat keanggotaan, peraturan, prosedur peminjaman dan pengembalian, jam buka, sistem peminjaman, sistem pencatatan maupun statistik pengunjung.

Jenis pelayanan yang dekat dengan pengunjung ini merupakan bagian penting dalam suatu perpustakaan dengan tujuan:

- a. Supaya pengguna mampu memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
- b. Mudah untuk mengetahui siapa yang meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan demikian apabila koleksi itu diperlukan pengguna lain, akan segera dapat diketahui siapa meminjamnya dan dinantikan pada waktu pengembalian.
- c. Terjaminnya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas. Dengan demikian keamanan bahan pustaka akan terjaga.
- d. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
- e. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui.

Kegiatan sirkulasi ini seringkali dianggap sebagai ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan pengguna serta paling sering digunakan oleh pengguna. Bagian sirkulasi ini mempunyai tugas, yaitu:

1. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya yang berkaitan dengan buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
8. Membuat statistika peminjaman.
9. Peminjaman antar perpustakaan
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
11. Tugas lainnya yang berkaitan dengan peminjaman.

Selanjutnya, Brown dan Bousfield seperti dikutip oleh Carver (1992: 25) melihat bagian sirkulasi sebagai unit terpenting di perpustakaan. Menurut mereka,

apapun posisi perpustakaan di lembaga yang bersangkutan, bagian sirkulasi sebenarnya menjadi pusat kegiatan perpustakaan. Pernyataan ini tidaklah berlebihan mengingat pada bagian sirkulasilah pemakai pertama kali dan secara langsung berhubungan dengan perpustakaan, baik untuk melakukan peminjaman, pengembalian bahan pustaka maupun kegiatan sirkulasi lain.

II. 2. 2 Layanan Referensi

Kata referensi berasal dari Bahasa Inggris "*reference*" berarti menunjuk kepada, menyebut. Sering diartikan pula dengan acuan, rujukan, sebab jenis koleksi ini sengaja dipersiapkan untuk memberikan informasi, penjelasan dalam hal-hal tertentu (Lasa, 1995). Informasi ini meliputi kata, pokok masalah, tempat, pustaka, nama tokoh, petunjuk, ukuran dan lain sebagainya. Pelayanan ini lebih dititikberatkan pada pelayanan individu agar pengguna mampu mendayagunakan sumber-sumber rujukan itu. Pelayanan referensi memiliki tujuan, yaitu:

- a. Membimbing pengguna jasa perpustakaan agar memanfaatkan semaksimal mungkin akan koleksi yang dimiliki suatu perpustakaan. pengguna diharapkan mampu mandiri dalam menggunakan sumber tersebut.
- b. Memilih sumber rujukan yang lebih tepat untuk menjawab pertanyaan dalam bidang tertentu.
- c. Memberi pengarahan kepada pengguna untuk memperluas wawasan mereka dalam suatu topik, subjek, karena penjelasan suatu masalah diberikan oleh beberapa sumber dengan gaya yang berbeda.
- d. Mendayagunakan sumber rujukan dengan semaksimal mungkin dalam pengembangan ilmu pengetahuan
- e. Tercapainya efisiensi tenaga, biaya, dan waktu.

Dari uraian di atas, dapat dikatakan bahwa bagian pelayanan referensi merupakan bagian yang tidak kalah pentingnya dengan bagian lain, seperti bagian pengadaan koleksi, pengolahan dan pelayanan sirkulasi. Oleh karena itu

diperlukan pustakawan referensi yang benar-benar mampu, mau dan mempunyai semangat yang tinggi untuk membantu pengguna, sehingga pengguna merasa puas karena mendapatkan informasi yang dibutuhkannya.

Untuk memberikan pelayanan prima, pustakawan dibagian referensi terlebih dahulu harus benar-benar paham akan fungsi pelayanan referensi. Berangkat dari pemahaman tersebut, seperti yang dijelaskan oleh Murniaty (2006), pustakawan bagian referensi harus memiliki keperibadian dan kemampuan sebagai berikut:

1. Bangga dengan pekerjaan sebagai pustakawan referensi sehingga mencintai pekerjaannya.
2. Memiliki wawasan yang luas dan memiliki keterampilan yang cukup dalam menggunakan berbagai koleksi referensi. Pustakawan referensi dituntut untuk meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya dalam menelusur informasi. Hal ini diperlukan karena perkembangan ilmu pengetahuan yang demikian cepat.
3. Mampu memberikan bimbingan ataupun petunjuk praktis kepada para pengguna perpustakaan dalam upaya memilih dan menggunakan koleksi referensi sesuai dengan bidang pengetahuan masing-masing.
4. Mampu menyenangkan orang lain pustakawan akan selalu tersenyum dalam memberikan pelayanannya. Sikap selalu menghormati dan menghargai pengguna yang datang.
5. Selalu berpenampilan menarik, rapi dalam berbusana, berfikir positif, tekun, cermat, telaten dan ramah.
6. Mampu berkomunikasi dengan baik, yaitu menyampaikan informasi kepada pengguna dengan bahasa yang mudah dipahami dan juga bisa mendengarkan pengguna.

Layanan yang termasuk ke dalam layanan referensi, di antaranya adalah:

a. Layanan Penelusuran Informasi

Penelusuran informasi adalah kegiatan menemukan kembali seluruh atau sebagian dari dokumen yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai subjek tertentu dalam jangka waktu tertentu dan untuk keperluan tertentu (Sumekar, 1990: 3). Penelusuran informasi berbeda dengan penelusuran literatur. Pada

penelusuran literatur, penelusur lebih berkonsentrasi pada dokumen yang dicari. Kegiatan yang dilakukan penelusur biasanya mendekatinya melalui kotak katalog untuk mencari pengarang, judul, subjek, dan lain-lain; dan/ atau mencari langsung buku tersebut ke rak koleksi. Sedangkan untuk penelusuran informasi cakupannya lebih luas. Hampir dapat dipastikan bahwa orang yang sudah tau cara menggunakan perpustakaan secara baik dan benar saja yang dapat menelusur informasi dengan benar, dan menemukan informasi apa yang dikehendaknya.

Pada umumnya, ada 2 sistem dalam penelusuran informasi yaitu penelusuran dalam sistem hastawi atau secara manual dan penelusuran informasi berbantuan komputer. Penelusuran secara manual adalah penelusuran informasi yang dilakukan lebih banyak menggunakan tenaga manusia, atau tanpa bantuan mesin. Sedangkan untuk penelusuran informasi berbantuan komputer terbagi dalam 2 bagian yaitu: penelusuran terpasang atau *online* dan penelusuran melalui CD-ROM. Cheney (1991) menyatakan bahwa keberhasilan penelusuran informasi tergantung pada kemampuan pustakawan untuk melakukan penelusuran, baik hastawi maupun komputer. Kedua metode penelusuran ini membutuhkan keterampilan-keterampilan pustakawan untuk memikirkan konsep sesuai dengan alat telusur yang ada.

Dalam melakukan penelusuran informasi, pengguna harus memiliki strategi penelusuran yang baik agar dapat memperoleh hasil yang efektif dan efisien. Menurut Meadow (1992: 245), strategi penelusuran adalah rencana untuk melakukan penelusuran pada suatu basis data secara detail termasuk didalamnya langkah-langkah yang harus ditempuh sebelum dan saat pencarian. Selain

langkah-langkah penelusuran harus diperhatikan, beberapa hal yang harus diperhatikan yang dapat mempengaruhi proses penelusuran adalah kemampuan pemakai, pengalaman pemakai, motivasi untuk menelusur, dan kapabilitas dari *software* sistem penelusuran yang digunakan (Shaw, 1995).

b. Layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP)

Layanan pinjam antar perpustakaan merupakan salah satu kerjasama yang dilakukan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan. Pinjam antar perpustakaan menurut ALA (American Library Association) yang tercantum dalam National Interlibrary Loan Code 1968 adalah “...*transactions in which library materials are made available by one library to another for the use of an individual; for the purpose of this code they include the provision of copies as substitutes for loans of the original material.*”

Dari batasan yang diberikan di atas dapat diartikan bahwa pinjam antar perpustakaan adalah suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantara perpustakaan lainnya. Biasanya hal ini terjadi karena sudah ada suatu sistem jaringan sebelumnya. Oleh karena itu kegiatan ini merupakan suatu transaksi antara perpustakaan dengan perpustakaan lain, maka pemakai secara pribadi tidak secara langsung mengajukan permintaan kepada perpustakaan yang memiliki koleksi yang dibutuhkan, harus meminta perpustakaan tempat ia tercatat sebagai anggota untuk mengajukan permintaan itu.

Pinjam antar perpustakaan merupakan jasa yang penting tetapi kurang mendapat perhatian oleh perpustakaan sehingga jasa perpustakaan yang sangat

membantu pemakai ini tidak dijalankan dengan baik. Menurut Cornish (1991: 125), PAP sering dianggap sebagai aktifitas yang kurang penting dan kadang kala dianggap sebagai kegiatan sampingan dari perpustakaan. Tetapi dengan bertambahnya aktifitas intelektual dan pendidikan serta penelitian disemua bidang ilmu, dan pendidikan serta penelitian disemua bidang ilmu, maka lebih banyak bahan perpustakaan (literatur) perlu dibaca, seiring berkembangnya kerjasama antar perpustakaan yang didukung dengan semakin sedikitnya perkembangan dana perpustakaan, telah menyebabkan kegiatan PAP dan penyampaian dokumen menjadi bertambah penting dan membolehkan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemakainya.

II. 3 Kualitas Layanan

II. 3. 1 Penilaian Kualitas Layanan

Philip Kotler dalam bukunya *Marketing Management: analysis planning, implementation, and control* (1996: 55) menyatakan bahwa definisi umum yang digunakan dan telah diadopsi seluruh dunia bahwa “*quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied needs.*”

Dari definisi tersebut dapat diartikan bahwa kualitas adalah seluruh ciri dan karakter dari produk atau jasa yang melekat padanya yang mampu memberikan kepuasan atau memenuhi kebutuhan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa setiap penjual dianggap mampu menciptakan kualitas bilamana produk atau jasanya dapat mencapai atau melebihi harapan pelanggan atau

penggunanya. Perpustakaan sebagai penyelenggara jasa bagi masyarakat dituntut untuk menciptakan kualitas tersebut kepada pengguna sebagai pelanggannya dengan cara memenuhi harapan terhadap layanan yang diberikan atau melebihi harapan terhadap layanan yang diberikan atau bahkan melebihi harapan sehingga menimbulkan kepuasan penggunanya.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, ada delapan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kesederhanaan, artinya prosedur/ tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, artinya adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur pelayanan, rincian biaya pelayanan, serta hak dan kewajiban baik pemberi maupun penerima pelayanan.
3. Keamanan, artinya proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan baik secara fisik maupun non fisik.
4. Keterbukaan, artinya prosedur pelayanan, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat pengguna, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisien, dalam arti pelayanan yang disediakan berdaya guna atau tepat guna serta menghasilkan manfaat bagi masyarakat pengguna.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan nilai jasa pelayanan serta kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
7. Keadilan yang merata, dalam arti jangkauan pelayanan harus didistribusikan secara merata kepada masyarakat serta memperlakukan mereka secara adil tanpa membedakan satu dengan lainnya.
8. Ketepatan, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kualitas layanan perpustakaan mengacu kepada kebutuhan pemakai. Hal ini berarti layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemakainya (Rowley: 1994, 7). Perpustakaan yang baik adalah perpustakaan yang dapat memberi layanan kepada setiap pemakai secara cepat

dan tepat. Keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan dapat diukur dengan menggunakan kriteria frekuensi atau peminjaman bahan pustaka dan tingkat kepuasan pemakai, karena itu kebutuhan dan permintaan pemakai perlu diperhatikan.

Armstrong (1994: 108) membagi cara menilai layanan dalam dua perspektif yang berbeda, yaitu dengan cara mendapatkan masukan dari perpustakaan sendiri (internal). Perspektif internal merupakan cara penilaian melalui masukan dari perpustakaan yang berupa pengumpulan data statistik yang meliputi jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman, jumlah koleksi yang dimiliki, dan tingkat pemanfaatan layanan yang diberikan. Penilaian ini hanya terbatas pada aspek kuantitatif atau angka-angka dan kurang memperhatikan pendapat pemakai. Sedangkan perspektif penilaian eksternal adalah penilaian yang menggunakan pendekatan pemakai, artinya menggunakan pemakai sebagai unit yang dianalisis. Pemakai akan menilai perpustakaan menurut kualitas layanan yang mereka terima dan kualitas layanan tersebut dipengaruhi oleh berbagai sumber yang dimiliki perpustakaan.

2. 3. 2 Layanan Prima di Perpustakaan

Excellent service atau layanan prima adalah suatu sikap atau cara staf/karyawan dalam melayani pengguna secara memuaskan (Tjiptono, 2000). Secara garis besar ada 4 unsur dalam konteks kualitas, yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Ke-empat komponen tersebut merupakan satu kesatuan pelayanan yang terintegrasi. Maksudnya layanan/ jasa menjadi *excellent* jika setiap staf memiliki keterampilan dalam memuaskan pengguna, misalnya

berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, menguasai pekerjaannya, baik tugas yang berkaitan dengan bagiannya maupun tugas lainnya, bisa memahami bahasa isyarat dan memiliki kemampuan menangani keluhan pengguna secara profesional. Dengan demikian upaya menjadi *excellent* bukanlah pekerjaan yang mudah, tetapi bila hal tersebut dapat dilakukan, maka perpustakaan akan meraih manfaat yang besar, terutama berupa kepuasan dan loyalitas pengguna yang besar.

Perpustakaan sebagai suatu layanan prima perlu menyadari bahwa perpustakaan juga dipengaruhi oleh situasi kompetitif. Model pelayanan *service quality* pun berusaha mengidentifikasi kesenjangan antara layanan yang diharapkan dengan layanan yang diterima oleh pemakai perpustakaan. Menurut Groonroos dalam Hutt and Spehh (1992), kualitas pelayanan terdiri atas dua aspek, yaitu sebagai berikut.

1. Functional quality, artinya perpustakaan dengan fungsinya sebagai sumber informasi perlu melengkapi koleksinya secara terus-menerus dan terbaru
2. Technical quality, artinya perpustakaan perlu memiliki sumber daya dengan kualitas teknis yang baik, mengaplikasikan akses ke teknologi informasi yang relevan, dan menunjukkan sikap melayani dan terampil dalam melakukannya.

Berdasarkan komponen-komponen diatas, dapat terlihat bahwa output layanan dan cara penyampaiannya merupakan faktor-faktor yang dipergunakan dalam menilai kualitas layanan di perpustakaan.

Layanan yang berkualitas mestinya tidak berhenti setelah pengunjung meninggalkan perpustakaan dan bukan hanya sekedar menjadi alat terapi, tetapi sudah harus menjadi *way of life* dari setiap individu. Adapun perilaku sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan

dapat diarahkan dalam beberapa perilaku sumber daya manusia yang mengarah pada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pemakai. D Vrye (1994) mengatakan bahwa ada tujuh perilaku yang dapat mengarah ke suatu proses pelayanan prima, yaitu sebagai berikut.

1. Self esteem/ harga diri
 - a) Harga diri yang tinggi merupakan unsur yang penting untuk suksesnya suatu organisasi.
 - b) Harga diri dimulai dari pimpinan puncak.
 - c) Harus ditanamkan sikap positif dalam menghadapi pemakai perpustakaan.
 - d) Harus selalu ditanamkan rasa bertanggung jawab untuk memperbaiki pelayanan kepada pemakai.
2. *Exceed expectations* / melampaui yang diharapkan, yaitu menciptakan pelayanan yang positif untuk memenuhi dan melampaui harapan pemakai.
3. *Recovery* / pembenahan, yang meliputi hal-hal berikut.
 - a) Keluhan adalah peluang, bukan masalah.
 - b) Bagaimana mengatasi keluhan pemakai.
 - c) Pengumpulan keterangan mengenai pemakaian.
 - d) Menguji standar pelayanan itu sendiri.
 - e) Pentingnya mendengarkan dengan seksama.
4. Vision (pandangan ke depan)
5. Pimpinan harus mempunyai visi ke depan
 - a) Jadikan teknologi bekerja untuk anda, bukan sebaliknya.
 - b) Ciptakan *cultural library*.
6. *Improve* (peningkatan) meliputi hal-hal berikut.
 - a) Lakukan peningkatan secara kontinyu.
 - b) Responsif terhadap perubahan.
 - c) Memberi kesempatan pegawai untuk terlibat dalam perencanaan.
 - d) *Moment of truth*, yaitu saat kapan kualitas itu diciptakan.
 - e) Pemilihan pegawai untuk pelayanan prima.
 - f) Menjaga momentum.
6. *Care* (perhatian) meliputi hal-hal berikut ini:
 - a) Sistem yang menyenangkan pelanggan
 - b) Kualitas, perhatian mengenai segala kualitas aspek
 - c) Ukuran yang diterapkan dalam pelayanan adalah *reliability, assurance, empathy, responsiveness, dan tangible*.
7. *Empower*/ pemberdayaan yang dapat menjamin para staf memainkan peranan dalam memajukan dan mengembangkan perpustakaan. Sistem yang dipakai adalah sistem komunikasi yang efisien dan komprehensi yang dapat akses ke mana-mana dan bersifat multidimensi.

II. 4 Peran Pustakawan di Perpustakaan

II. 4. 1 Definisi Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata "pustaka". Dengan demikian penambahan kata "wan" berarti orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Menurut IPI (Ikatan Pustakawan Indonesia) sebagai organisasi yang menghimpun para pustakawan dalam kode etiknya menyatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan.

Jabatan Fungsional Pustakawan telah diakui eksistensinya dengan terbitnya Keputusan Menteri Negara Pendayaaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 18 tahun 1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya. Kemudian dilengkapi dengan Surat Edaran Bersama (SEB) antara Kepala Perpustakaan Nasional RI dan Kepala Badan Kepegawaian Negara Nomor 53649/MPK/1998 dan Nomor 15/SE/1998. Keputusan ini telah dua kali direvisi yaitu dengan terbitnya Keputusan Menpan Nomor 33 tahun 1988 dan terakhir Keputusan Menpan Nomor 132/Kep/M.PAN/12/2002. Tujuan diciptakannya jabatan fungsional tersebut yaitu agar para pustakawan dapat meningkatkan karirnya sesuai dengan prestasi dan potensi yang dimilikinya.

II. 4. 2 Peran Pustakawan

Perpustakaan bukanlah suatu tempat penyimpanan informasi yang berkerja secara otomatis yang kemudian membuka layanan kepada pemakainya. Perpustakaan lebih merupakan suatu sistem informasi yang didalamnya melibatkan banyak aspek, baik itu benda dan terutama sekali manusia. Suatu hal yang sangat menentukan dalam peningkatan kualitas layanan adalah sumber daya manusia yang terdapat di perpustakaan. Dalam hal ini pustakawan dan staf perpustakaan. Sumber daya manusia inilah yang merupakan faktor penentu keberhasilan perpustakaan, apakah perpustakaan akan berkembang atau sebaliknya akan mengalami kemunduran.

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Mutu layanan dapat dikatakan baik apabila pustakawan bersedia melayani pengguna dengan senang hati, misalnya menanyakan apa yang dicari pengguna, sebelum pengguna bertanya. Hal ini dapat terjadi apabila mutu SDM-nya di tingkatkan, minimal dengan meningkatkan kinerja individu. Menurut Tizan Herman dan Kiauta (1996), seperti dikutip oleh Heryanti dan Waluyo (2001), ada sepuluh kriteria pelayanan:

1. Reabilitas, kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi.
2. Responsive, setiap pustakawan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat. Apabila jawabannya tidak ditemukan, pustakawan harus mampu mengacu pertanyaan ke sumber informasi yang tepat. Dalam hal ini, bahan rujukan menjadi sangat penting.
3. Kompeten, pustakawan yang bertugas melayani masyarakat harus terlatih dengan baik sehingga dari segi teknis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugas tersebut dengan baik.
4. Akses, setiap pengguna perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap jasa perpustakaan. Suasana perpustakaan harus menyenangkan dan dilengkapi sarana komunikasi dan kalau memungkinkan juga fasilitas akses

- secara elektronik sehingga pelacakan informasi dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat.
5. Sopan-santun, setiap pustakawan harus bersikap sopan, hormat dan ramah kepada setiap pengguna.
 6. Komunikasi, setiap pustakawan harus mampu berkomunikasi dengan pengguna menurut tingkat kemampuan pengguna.
 7. Kredibilitas, setiap pustakawan harus mampu memiliki kredibilitas yang tinggi dan yang paling cocok dengan kebutuhan pengguna.
 8. Keamanan, pelayanan perpustakaan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, serta bahan-bahan yang dianggap rahasia.
 9. Pemahaman, setiap pustakawan harus mampu menggali, mengidentifikasi, dan memahami kebutuhan pengguna.
 10. *Tangible*, ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik serta petugas pelayanan senantiasa berpakaian rapi.

Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Dengan perkembangan teknologi informasi maka peran pustakawan lebih ditingkatkan sehingga dapat berfungsi sebagai mitra bagi para pencari informasi. Sebagaimana fungsi tradisionalanya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan. Pustakawan dapat pula menyediakan informasi yang mungkin sangat bernilai, namun keberadaannya sering tersembunyi, seperti literatur kelabu (*grey literature*). Dalam buku *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi* (Septiyantono, 2003), Peranan pustakawan dalam melayani penggunanya juga sangat beraneka ragam. Misalnya di perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dapat pula berperan sebagai dosen atau peneliti. Dalam banyak hal pustakawan memainkan berbagai peran, diantaranya:

- a. Edukator

Sebagai edukator (pendidik), pustakawan dalam melaksanakan tugasnya harus berfungsi dan berjiwa sebagai pendidik. Sebagai pendidik ia harus melaksanakan fungsi pendidikan yaitu mendidik, mengajar dan melatih. Mendidik adalah mengembangkan kepribadian, mengajar adalah mengembangkan kemampuan berfikir, dan melatih adalah membina dan mengembangkan keterampilan. Oleh karenanya pustakawan harus memiliki kecakapan mengajar, melatih dan mengembangkan, baik para pegawai maupun para pengguna layanan.

b. Manajer

Pada hakikatnya pustakawan adalah manajer "informasi" yang mengelola informasi pada satu sisi, dengan pengguna informasi pada sisi lain. Pustakawan dalam perannya sebagai manajer harus dapat mengoptimalkan semua sumber daya yang tersedia di perpustakaan, baik yang berupa sumber daya manusia, sumber daya informasi, dana, termasuk sarana dan prasarana.

c. Administrator

Sebagai administrator pustakawan harus mampu menyusun, melaksanakan dan mengevaluasi program perpustakaan, serta dapat melakukan analisis atau hasil yang telah dicapai, kemudian melakukan upaya-upaya perbaikan untuk mencapai hasil yang lebih baik.

d. Supervisor

Sebagai supervisor pustakawan harus: a). Dapat melaksanakan pembinaan profesional, untuk dapat mengembangkan jiwa kesatuan dan persatuan antar sesama pustakawan, sehingga dapat menumbuhkan dan meningkatkan semangat kerja dan kebersamaan; b). Dapat meningkatkan prestasi, pengetahuan dan

keterampilan, baik rekan-rekan sejawat maupun masyarakat pengguna yang dilayaninya; c). Mempunyai wawasan yang luas, pandangan yang jauh ke depan, memahami beban kerja, hambatan-hambatan serta bersikap sabar tetapi tegas, adil obyektif dalam melaksanakan tugasnya; dan d). Mampu berkoordinasi dengan baik, baik dengan sesama pustakawan maupun dengan para pembina dalam menyelesaikan berbagai persoalan dan kendala, sehingga mampu meningkatkan kinerja unit organisasinya.

II. 4. 3 Kompetensi yang harus dimiliki pustakawan

Kompetensi adalah kecakapan atau kemampuan. Menurut Klausmeier dan Goodwin (1975), seperti dikutip oleh Komalasari (2006), Konsep kemampuan mengandung suatu makna adanya semacam tenaga atau kekuatan yang dimiliki seseorang untuk melakukan sesuatu tindakan atau perbuatan baik yang bersifat fisik maupun yang bersifat mental. Pengertian ini menunjukkan pada adanya suatu kekuatan nyata yang dapat diperlihatkan seseorang melalui tindakan atau perbuatan, baik secara fisik maupun mental, yang umumnya diperoleh melalui latihan dan pendidikan. Kompetensi juga merupakan pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang berhubungan dengan pekerjaan, serta kemampuan yang dibutuhkan untuk pekerjaan-pekerjaan non-rutin. Di dalam dunia perpustakaan, pustakawan juga dituntut untuk memiliki kompetensi agar dapat mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju. Pustakawan dituntut untuk memiliki beberapa keterampilan, diantaranya:

1. Adaptability

Pustakawan hendaknya cepat berubah menyesuaikan keadaan yang menantang. Pustakawan sebaiknya adaptif memanfaatkan teknologi informasi. Feret dan Marcinek (1999) menyatakan bahwa pustakawan harus berjalan seiring dengan perubahan teknologi yang terus bergerak maju dan pustakawan harus mampu beradaptasi sebagai pencari dan pemberi informasi dalam bentuk apapun.

2. *People skills (soft skills)*

Pustakawan adalah mitra intelektual yang memberikan jasanya kepada pengguna. Mereka harus lihai berkomunikasi baik lisan maupun tulisan dengan penggunanya. Pustakawan membutuhkan *skill* yang kuat yaitu :

- a. Pemecahan masalah (kreatifitas, pencair konflik)
- b. Etika (diplomasi, jujur, profesional)
- c. Terbuka (fleksibel, terbuka untuk wawasan bisnis, berpikir positif)
- d. “Perayu” (ketrampilan komunikasi dan mendengarkan atentif)
- e. Kepemimpinan (bertanggung jawab dan mempunyai kemampuan memotivasi)
- f. Berminat belajar (haus akan pengetahuan dan perkembangan). Hal ini didukung oleh Feret dan Marcinek (1999), yang mengatakan bahwa pustakawan masa depan harus sudah siap untuk mengikuti pembelajaran seumur hidup. Hal ini penting agar pustakawan mudah beradaptasi.

3. Berpikir positif

Pustakawan diharapkan selalu berfikiran positif dalam menghadapi segala persoalan yang datang padanya. Persolan ini dapat di lihat sebagai ujian yang akan membawanya kearah kemajuan.

4. *Personal Added Value*

Pustakawan tidak lagi lihai dalam mengatalog, mengindeks, mengadakan bahan pustaka dan pekerjaan rutin lainnya, tetapi di era global ini pustakawan harus mempunyai nilai tambahnya. Dengan nilai tambah, yang berkembang dari

pengalaman , *training* dan sebagainya, pustakawan dapat mencarikan informasi di internet serinci mungkin.

5. Berwawasan *Entrepreneurship*

Pustakawan diharapkan untuk berpikir kewirausahaan. Informasi adalah kekuatan. Informasi adalah mahal, maka seyogyanya pustakawan harus sudah mulai berwawasan *entrepreneurship* agar dalam perjalanan sejarahnya nanti dapat bertahan.

6. *Team Work* - Sinergi

Di dalam era global yang ditandai dengan ampuhnya Internet dan membludaknya informasi, pustakawan seharusnya tidak lagi bekerja sendiri. Mereka harus membentuk team kerja untuk bekerjasama mengelola informasi. (Makalah dalam Rapat Kerja Pusat XI Ikatan Pustakawan Indonesia dan Seminar Ilmiah, 2001).

Selain itu, untuk mengatasi permasalahan dan tantangan yang semakin berat dan kompleks, dalam usaha untuk meningkatkan layanan perpustakaan, kompetensi menjadi persyaratan yang harus dipenuhi oleh pustakawan. Pustakawan yang memiliki kompetensi memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, tepat sasaran dan sebanding dengan biaya dan hasil yang diperoleh. Dalam buku *Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, kompetensi dibagi menjadi 2 jenis, yaitu:

1. Kompetensi profesional

Kompetensi yang terkait dengan pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan

menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Kompetensi profesional yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan, yaitu:

- Mempunyai pengetahuan dan mampu menjalankan fungsi dan aktifitas sistem perpustakaan.
- Memiliki pengetahuan tentang isi, sumber-sumber informasi, termasuk kemampuan mengevaluasi dan menyaring sumber-sumber tersebut secara kritis.
- Memiliki pengetahuan tentang subjek khusus yang sesuai dengan kegiatan perguruan tingginya
- Mengembangkan dan mengelola layanan informasi dengan baik, mudah diakses, dan *cost-effective* (efektif dalam pembiayaan) yang sejalan dengan aturan strategis perguruan tingginya.
- Menyediakan bimbingan dan bantuan terhadap pengguna layanan informasi dan perpustakaan.
- Melakukan survai mengenai jenis dan kebutuhan informasi, layanan informasi dan produk-produk yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- Mengetahui dan mampu menggunakan pendekatan bisnis dan manajemen untuk mengkomunikasikan perlunya layanan informasi kepada pimpinan perguruan tinggi.
- Mengembangkan produk-produk informasi khusus untuk digunakan di dalam atau berhubungan dengan pemecahan masalah-masalah manajemen informasi.
- Secara berkelanjutan memperbaiki layanan informasi untuk menanggapi perubahan kebutuhan.

2. Kompetensi Individu

Kompetensi yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya. Kompetensi individu yang harus dipenuhi pustakawan meliputi:

- Memiliki komitmen untuk memberikan layanan yang terbaik
- Mampu mencari peluang dan melihat kesempatan baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan.
- Berpandangan luas
- Mampu mencari mitra kerja

- Mampu menciptakan lingkungan kerja yang dihargai dan dipercaya
- Memiliki keterampilan berkomunikasi yang efektif
- Dapat bekerjasama secara baik dalam suatu tim
- Memiliki sifat kepemimpinan
- Mampu merencanakan, memprioritaskan dan memusatkan pada suatu hal yang kritis.
- Memiliki sifat positif dan fleksibel dalam menghadapi perubahan.

II. 5 Penelitian Sebelumnya

Penelitian mengenai kualitas layanan sudah sering dilakukan. Tetapi sebagian besar penelitian tersebut menilai kualitas layanan perpustakaan dilihat dari sudut pandang pengguna perpustakaan. Kualitas layanan menurut Zeithaml...et.al (1990) adalah penilaian terhadap bagaimana suatu jasa (layanan) diberikan dari sudut pandang kebutuhan pengunjung. Ada 5 dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas jasa yaitu: *realibility*, *responsibility*, *asurance*, *emphaty*, dan *tangible*. Lima alat ukur ini dinamakan dengan SERVQUAL.

Dalam mengukur kualitas layanan juga sering digunakan metode LibQual+TM yang didasarkan pada harapan dan persepsi pengguna. Salah satu penelitian yang dilakukan yaitu pada perpustakaan MAN Insan Cendikia Serpong. Dalam penelitian ini responden diminta untuk menilai dengan 3 kriteria, yaitu 1. Harapan minimum (*minimum*) yaitu tingkat layanan yang dapat diterima, 2. Harapan (*desired*) yaitu tingkat layanan yang sesungguhnya diinginkan dan 3. Persepsi (*perceived*) yaitu tingkat layanan yang dirasakan atau diterima selama ini. Kualitas layanan adalah kesenjangan (*gap*) antara harapan minimum, harapan, dan persepsi. Temuan penelitian menunjukkan bahwa layanan perpustakaan MAN Insan Cendikia Serpong secara umum belum memuaskan. Hal ini dapat terlihat

dari harapan responden terhadap layanan perpustakaan cukup tinggi. Sedangkan untuk persepsi responden lebih rendah atau lebih kecil dari harapan. Layanan yang belum memuaskan responden sehingga perlu perbaikan adalah: a. Layanan fotocopy yang jaraknya cukup jauh dari perpustakaan; b. Bimbingan pustakawan dalam menilai/ mengevaluasi informasi; c. Komputer untuk internet yang jumlahnya kurang memadai; d. Bimbingan pustakawan dalam mencari informasi di internet; e. Suasana ruangan yang terlalu ramai untuk membaca; f. Koleksi majalah dan buku yang kurang memadai.

Selain itu, Penelitian yang pernah dilakukan mengenai usaha dalam peningkatan kualitas layanan perpustakaan yaitu pernah dilakukan oleh Jafar Aminudin dengan judul "Upaya peningkatan kualitas pelayanan di perpustakaan dengan menggunakan metode gabungan ServQual, Kano model dan QFD (studi kasus di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan RI)."

Hasil penelitian yang didapatkan menunjukkan bahwa terdapat 29 atribut pelayanan yang merupakan kebutuhan dan keinginan pengguna perpustakaan. Dari jumlah tersebut, 28 atribut memiliki performa kualitas yang buruk, sehingga perlu dibenahi dan ditingkatkan. Untuk 29 atribut tersebut diidentifikasi berdasarkan 5 dimensi kualitas jasa dari ServQual yaitu *tangibles*, diantaranya adalah lokasi perpustakaan, akses, peralatan ruangan, kondisi ruangan, perlengkapan, fasilitas fotocopy, dan lain-lain; *assurance* (jaminan), yaitu jenis koleksi, kemutakhiran, ketersediaan berbagai jenis pelayanan, ketertiban, reputasi perpustakaan; *responsiveness*, yaitu kesiapan petugas pelayanan, kesigapan petugas pelayanan jika ada pertanyaan/ keluhan, kecepatan waktu pelayanan,

reliability, yaitu kesesuaian waktu layanan, kesesuaian koleksi yang tersedia dengan informasi yang ada. Dalam penelitian ini terlihat hal-hal yang harus ditingkatkan oleh perpustakaan yaitu: peningkatan pengadaan koleksi, peningkatan kerjasama perpustakaan, pengembangan website perpustakaan yang merupakan tempat bagi pengguna untuk mengakses informasi mengenai perpustakaan lewat jarak jauh, serta harus dilakukannya optimasi *information desk*. Selanjutnya upaya yang harus dilakukan oleh perpustakaan yaitu dengan meningkatkan anggaran perpustakaan, peningkatan kualitas tenaga pengolahan, peningkatan kualitas *hardware* dan *software* pendukung, peningkatan manajemen terhadap kualitas pelayanan perpustakaan, serta meningkatkan tuntutan manajemen terhadap pengembangan perpustakaan.

II. 6 Kesimpulan Bacaan

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan nama Tri Dharma Perguruan Tinggi. Untuk mengimbangi perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin maju, perpustakaan perguruan tinggi dituntut untuk selalu meningkatkan layanan serta fasilitas yang ada baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya untuk menunjang proses belajar mengajar yang efektif dan efisien.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan, Perpustakaan mempunyai 2 jenis layanan yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis yaitu

mencakup seluruh proses yang diperlukan agar bahan pustaka tersedia bagi pemakai perpustakaan. Layanan teknis menyangkut seleksi, pengadaan, dan pengolahan koleksi serta pemeliharannya. Sedangkan layanan pemakai atau biasa disebut juga dengan layanan pengguna, merupakan aktifitas perpustakaan dalam memberikan jasa layanan kepada pengguna perpustakaan, khususnya kepada anggota perpustakaan.

Layanan yang termasuk layanan referensi diantaranya, yaitu layanan penelusuran informasi dan layanan pinjam antar perpustakaan (PAP). Penelusuran informasi adalah kegiatan menemukan kembali seluruh atau sebagian dari dokumen yang pernah ditulis atau diterbitkan mengenai subjek tertentu dalam jangka waktu tertentu dan untuk keperluan tertentu. Pada umumnya, ada 2 sistem dalam penelusuran informasi yaitu penelusuran dalam sistem hastawi atau secara manual dan penelusuran informasi berbantuan komputer. Sedangkan layanan pinjam antar perpustakaan adalah suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantaraan perpustakaanannya. Biasanya hal ini terjadi karena sudah ada suatu sistem jaringan sebelumnya.

Memberikan layanan yang baik dan memuaskan pengguna merupakan faktor terpenting bagi perpustakaan. Peran pustakawan selama ini membantu pengguna untuk mendapatkan informasi dengan cara mengarahkan agar pencarian informasi dapat efisien, efektif, tepat sasaran, serta tepat waktu. Sebagaimana

fungsi tradisionalnya, pustakawan dapat mengarahkan pencari informasi untuk mendapatkan informasi yang sah dan dapat dipertanggungjawabkan.

Selain itu, pustakawan diharapkan memiliki keterampilan-keterampilan tambahan yang akan meningkatkan kinerjanya. Pustakawan diharapkan memiliki kompetensi sehingga memungkinkan setiap jenis pekerjaan dapat dilaksanakan dengan baik, tepat waktu, tepat sasaran dan sebanding dengan biaya dan hasil yang diperoleh. Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi, kompetensi dibagi menjadi 2 jenis, yaitu: kompetensi profesional dan kompetensi individu. Kompetensi profesional yaitu kompetensi yang terkait dengan pengetahuan pustakawan dibidang sumber-sumber informasi, teknologi, manajemen dan penelitian, dan kemampuan menggunakan pengetahuan tersebut sebagai dasar untuk menyediakan layanan perpustakaan dan informasi. Sedangkan kompetensi individu yang menggambarkan satu kesatuan keterampilan, perilaku dan nilai yang dimiliki pustakawan agar bekerja secara efektif, menjadi komunikator yang baik, selalu meningkatkan pengetahuan, dapat memperlihatkan nilai lebihnya, serta bertahan terhadap perubahan dan perkembangan dalam dunia kerjanya

BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam rangka mengkaji permasalahan penelitian mengenai usaha pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI, maka dalam bab ini akan dijelaskan cara-cara yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data yang ada. Urutan penelitian diawali dengan penentuan jenis penelitian, subjek dan objek penelitian, informan penelitian, metode pengumpulan data, pengolahan dan analisis data.

3. 1 Jenis Penelitian

Karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menggambarkan usaha-usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan maka bentuk penelitian yang paling tepat adalah penelitian studi kasus. Penelitian studi kasus yaitu penelitian terhadap suatu kasus, proses, peristiwa atau kegiatan yang subyeknya merupakan satu kesatuan unit dan obyeknya adalah sesuatu proses (Amirin, 1990).

Tipe penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Newman menggambarkan detail khusus dari suatu keadaan, situasi sosial atau hubungan sosial (1997: 329). Dalam penelitian ini, peneliti akan menggambarkan mengenai usaha-usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanannya serta hambatan yang hadapi mereka, baik dari segi kemampuan diri, lingkungan dan hubungan antar individu di bagian layanan

pengguna Perpustakaan FIB UI. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

3. 2 Subyek dan Obyek Penelitian

Penelitian ini memilih pustakawan FIB UI sebagai subjek penelitian. Selanjutnya objek penelitian adalah keterangan atau informasi yang ingin didapatkan atau diketahui dari sumber tersebut (Amirin, 1990). Dalam penelitian ini objek yang dikaji adalah usaha yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI.

3. 3 Informan Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Menurut Lincoln dan Guba (1985: 258) dalam Moleong (2000: 90) pemanfaatan informan bagi penelitian adalah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjangkau. Karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang merupakan pustakawan yang bertugas di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Dalam penelitian ini pemilihan informan dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan oleh penulis agar informan yang diambil dapat memberikan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian sehingga pada akhirnya dapat menjawab permasalahan yang ingin dipecahkan. Kriteria yang diberikan yaitu staf

yang digolongkan kedalam pustakawan, yaitu menduduki jabatan pustakawan berdasarkan SK fungsional pustakawan dan bertugas di bagian layanan pengguna perpustakaan FIB UI.

3. 4 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah awal yang amat penting dalam penelitian, karena pengumpulan data merupakan proses pengadaan data primer untuk keperluan penelitian yang bersangkutan. Data yang terkumpul akan digunakan sebagai bahan analisis. Oleh karena itu pengumpulan data harus dilakukan dengan sistematis, terarah dan sesuai dengan masalah. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara dan kajian dokumen.

3. 4. 1 Observasi atau Pengamatan

Observasi atau pengamatan adalah metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi sebagaimana yang mereka saksikan selama penelitian. Dalam penelitian ini observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai sikap dan perilaku pustakawan dalam melayani pengguna, tanggung jawab mereka terhadap tugas yang diberikan, dan kemampuan pustakawan dalam menjawab kebutuhan pengguna. Peneliti dalam hal ini berperan sebagai pengamat sempurna (*complete observer*). Maksudnya yaitu peneliti hanya menjadi pengamat tanpa partisipasi dengan yang diamati. Ia mempunyai jarak dengan responden yang diamatinya (Gulo, 2003: 117).

Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan mengamati dan mencatat kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan berkaitan dengan tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan. Kegiatan observasi dilaksanakan dengan duduk di ruangan tempat pustakawan bekerja, mengamati kegiatan yang dilakukan pustakawan, melihat bagaimana interaksi pustakawan dengan pengguna perpustakaan serta bagaimana kondisi dan suasana ruangan perpustakaan. Kemudian mencatatkannya dalam kertas setiap kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan berkaitan dengan usahanya dalam meningkatkan layanan. Peneliti melakukan observasi selama 3 bulan dengan waktu yang tidak tetap. Biasanya peneliti mengamati mulai dari perpustakaan buka sampai perpustakaan tutup. Hal ini untuk melihat kegiatan yang dilakukan oleh pustakawan dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan.

3. 4. 2 Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data berupa tanya jawab antara pihak pencari informasi dengan sumber informasi yang berlangsung secara lisan (Nawawi, 1992). Wawancara ini dijadikan sebagai alat pengumpul data primer untuk pustakawan yang menjadi responden. Bentuk dari wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam (*In Depth Interview*) melalui wawancara tak berstruktur terhadap pustakawan di bagian layanan pengguna FIB UI. Wawancara tak berstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2000).

Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan.

Dalam penelitian ini peneliti akan mewawancarai 5 orang informan yang bertugas di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Sebelum melakukan wawancara, informan terlebih dahulu ditanyakan kesediaannya untuk berpartisipasi dalam penelitian ini, baru kemudian dilakukan perjanjian waktu untuk melaksanakan wawancara. Alat bantu yang digunakan dalam wawancara ini yaitu dengan menggunakan *tape recorder* dan kaset durasi 90 menit. Untuk menjaga agar interpretasi peneliti sesuai dengan apa yang disampaikan, maka peneliti mengulang dan menanyakan kembali jawaban yang dirasakan kurang jelas. Selain itu, ada beberapa informan yang harus ditemui lebih dari 1 kali, hal ini dilakukan untuk memperjelas kembali informasi yang telah diberikan, karena pada wawancara pertama informasi yang diberikan kurang jelas. Strategi wawancara yang dilakukan oleh penulis yaitu dengan memberi kesempatan kepada informan untuk mengungkapkan pengalaman, perasaan dan pendapatnya mengenai perpustakaan FIB UI. Selanjutnya barulah akan ditanyakan mengenai permasalahan utama dalam penelitian ini.

3. 4. 3 Kajian Dokumen

Metode selanjutnya adalah kajian dokumen. Dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data, karena dalam banyak hal dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2000: 61).

Dalam penelitian ini penulis menggunakan dokumen seperti laporan statistik kegiatan dan kerangka kerja pustakawan di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Statistik yang digunakan yaitu statistik tahun 2006-2007 yang meliputi Jumlah anggota, jumlah pengunjung, jumlah peminjaman koleksi umum, jumlah peminjaman koleksi Cina, statistik pemanfaatan penelusuran informasi dan statistik pemanfaatan koleksi rujukan. Dengan melihat pada data statistik tersebut, peneliti akan menanyakan usaha-usaha apa yang dilakukan pustakawan sehingga terjadi peningkatan atau penurunan data statistik. Sedangkan sebagai pedoman untuk melihat usaha-usaha apa saja yang mereka lakukan, peneliti akan melihatnya berdasarkan kerangka kerja yang ada.

3. 5 Pengolahan dan Analisis Data

Setelah proses pengumpulan data melalui wawancara dengan para informan dan observasi kegiatan selesai, langkah yang berikutnya adalah mengolah data tersebut. Analisis dalam penelitian kualitatif terdiri dari 4 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. 5. 1 Pengumpulan data

Pengumpulan data di lapangan dilakukan mulai dari bulan Maret sampai dengan Mei. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data mentah yang terdapat di lapangan. Data tersebut berasal dari observasi, wawancara yang merupakan sumber data primer yang dilakukan

terhadap informan-informan yang dipilih sesuai kriteria yang ditetapkan, dan dengan kajian dokumen. Pada tahap ini penulis menganalisis semua data yang terkumpul, lalu akan dipilah-pilah mana data-data yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Dalam menganalisis data yang sudah terkumpul, maka dibuatkan deskriptif data, maksudnya adalah penulis mengubah data informasi ke dalam bentuk tulisan atau narasi.

3. 5. 2 Reduksi Data

Reduksi dapat berarti membuat abstraksi atau rangkuman inti dari jawaban-jawaban yang diajukan kepada informan. Lalu dibentuk satuan-satuan yang kemudian dikelompokkan berdasarkan kategori tertentu dengan cara memberi kode. Pembuatan kode dimaksudkan agar data-data dapat diorganisasikan secara lengkap, sistematis dan rinci, sehingga menggambarkan topik yang sedang diteliti. Kode-kode yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

| Tema | Kode | Kategori |
|---|-------------|--|
| Pandangan pustakawan terhadap perpustakaan | FAS | Pandangan tentang fasilitas |
| | KOL | Pandangan tentang koleksi |
| | TFB | Pandangan tentang Tata Fisik Bangunan |
| Pandangan pustakawan terhadap pengguna perpustakaan | SKP | Pandangan pustakawan terhadap sikap dan perilaku pengguna perpustakaan |
| Usaha yang dilakukan pustakawan | USA(j) | Usaha yang dilakukan pustakawan berdasarkan kerangka kerja |
| | USA(k) | Usaha yang dilakukan |

| | | |
|-----------------------------------|--------|---|
| | | pustakawan berdasarkan kemampuan diri |
| Hambatan yang dihadapi pustakawan | HA (l) | Hambatan yang dihadapi berdasarkan lingkungan perpustakaan |
| | HA (i) | Hambatan yang dihadapi berdasarkan kemampuan masing-masing individu |
| | HA (a) | Hambatan yang dihadapi berdasarkan hubungan antar individu |

3. 5. 3 Penyajian Data

Setelah data didapat, peneliti melakukan analisis data dengan cara menginterpretasikan data berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan dan landasan teori yang ada. Menurut Kvale (1996) dalam Poerwandari (2007) interpretasi mengacu pada upaya memahami data secara lebih ekstensif sekaligus mendalam. Peneliti memiliki perspektif mengenai apayang sedang diteliti dan menginterpretasi data melalui perspektif tersebut. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk narasi deskriptif.

3. 5. 4 Penarikan Kesimpulan

Pada tahap ini, penulis menarik kesimpulan dari hasil analisis data yang sudah dilakukan. kesimpulan awal yang dikemukakan penulis bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

BAB IV

PEMBAHASAN DAN ANALISIS ISI

4.1 Profil Tempat Penelitian

Perpustakaan Fakultas Sastra, Universitas Indonesia (Perpustakaan FS UI) berdiri pada tahun 1940 bersamaan dengan berdirinya Fakultas Sastra di Universiteit van Indonesia. Saat itu perpustakaan bertempat di gedung Sekolah Tinggi Hukum, Jl. Merdeka Barat 13, Jakarta Pusat. Sampai dengan tahun 1946 pada zaman Jepang, seluruh kegiatan Universiteit van Indonesia sempat terhenti dan dibuka kembali pada tahun 1950 menjadi Universitas Indonesia (UI).

Pada tahun 1960, Fakultas Sastra pindah ke Kampus Rawamangun, Jakarta Timur. Kemudian pada tahun 1987, Fakultas Sastra pindah ke Depok. Pada tahun 2003, Perpustakaan FS UI berubah menjadi Perpustakaan FIB UI sesuai dengan perubahan nama Fakultas Sastra menjadi Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya (FIB).

Perpustakaan FIB bertempat di gedung VII, terdiri atas empat lantai. Lantai pertama adalah ruang pengadaan dan pengolahan; ruang koleksi skripsi, tesis, disertasi, laporan penelitian; ruang majalah/ jurnal; ruang koleksi rujukan/ referens; Gerai Internasional; dan ruang baca. Lantai 2 digunakan untuk ruang baca koran/ majalah, ruang sirkulasi dan ruang koleksi Cina. Lantai tiga adalah ruang koleksi buku teks (*textbook*). Sedangkan lantai empat adalah ruang free access internet, ruang belajar, ruang penelitian, ruang seminar dan ruang naskah.

Misi dari Perpustakaan FIB UI:

1. Menyediakan akses dan sumber informasi bidang humaniora.
2. Menunjang proses pembelajaran, pengajaran dan penelitian dalam bidang humaniora.

4. 1. 1 Koleksi Perpustakaan

Koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, terdiri dari: Koleksi teks umum; Koleksi Indonesiana; Koleksi Belanda; Koleksi Cina; Koleksi Rujukan; Koleksi Naskah Indonesia dan khusus; Skripsi tesis, disertasi & laporan penelitian; Majalah/ jurnal dalam dan luar negeri dan Surat kabar. Koleksi tersebut meliputi bidang humaniora yang dicakup dalam 14 Jurusan/ Program Studi yang terdapat di FIB UI.

4. 1. 2 Layanan Perpustakaan

Layanan yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, yaitu:

1. Layanan Koleksi Buku Teks

Koleksi buku teks yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, terdiri dari koleksi buku umum dan koleksi buku khusus. Koleksi perpustakaan sudah terkomputerisasi dengan baik dan dapat dicari dengan menggunakan katalog kartu (manual) ataupun melalui katalog elektronik seperti OPAC (*Online Public Access Catalogue*) dalam Lontar (*Library Automation and Digital Archive*). Perpustakaan FIB menyediakan koleksi buku yang terdiri dari berbagai disiplin ilmu, antara lain koleksi umum, filsafat, agama, sosial politik, ekonomi, ilmu-ilmu budaya, kesusastraan dan sejarah.

Perpustakaan FIB UI juga mempunyai koleksi khusus, yaitu koleksi ilmu perpustakaan, koleksi BIPA (Bahasa Indonesia Penutur Asing), koleksi Cina, Belanda, dan koleksi buku langka (naskah kuno).

2. Layanan Rujukan

Koleksi rujukan yang tersedia terdiri dari koleksi karya ilmiah, yaitu: skripsi, tesis, disertasi, dan laporan penelitian; koleksi rujukan lain, seperti kamus, ensiklopedi, direktori, dan lain-lain.

3. Layanan Koleksi Majalah, Jurnal, dan Koran

Perpustakaan FIB UI juga memiliki koleksi majalah, jurnal dan koran. Majalah yang dilanggan perpustakaan, yaitu: Tempo, Gatra, Penyebar Semangat, Mangle. Sedangkan koran yang dilanggan, seperti: Jakarta Post, Kompas, Media Indonesia, Rakyat Merdeka. Untuk koleksi jurnal, Perpustakaan FIB UI juga menyediakan beberapa jurnal penelitian yang didapatkan melalui hadiah. Selain itu, saat ini perpustakaan juga melanggan jurnal *online*, yaitu: *Database Proquest Learning Literature* yang berisi antara lain artikel-artikel tentang puisi, drama dan lain-lain.

4. Layanan Penelusuran Informasi

Layanan penelusuran informasi ditujukan untuk membimbing pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan.

5. Layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP)

Perpustakaan FIB UI juga melayani layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP). Layanan ini mengizinkan pengguna yang sudah mendaftar sebagai

anggota PAP untuk meminjam koleksi di seluruh perpustakaan fakultas di lingkungan UI.

6. Layanan Bebas Pinjam Pustaka (BPP)

Bagi mahasiswa yang sudah lulus, untuk mendapatkan Surat Keterangan Bebas Pinjam Pustaka, mahasiswa diharuskan untuk mengisi formulir BPP di Perpustakaan Pusat UI, yang kemudian diserahkan ke Perpustakaan FIB, dengan ketentuan mahasiswa tersebut harus sudah mengembalikan semua buku yang dipinjam dan menyelesaikan administrasi.

Selanjutnya, Perpustakaan FIB UI juga menerapkan 2 sistem layanan perpustakaan, yaitu:

1. Layanan terbuka.

Pengguna dapat langsung masuk ke ruang koleksi untuk mencari buku dengan menunjukkan kartu anggota perpustakaan atau surat keterangan dan identitas yang masih berlaku. Sistem ini diberlakukan untuk koleksi buku umum, referensi dan jurnal.

2. Layanan tertutup.

Pengguna tidak dapat langsung masuk ke ruang koleksi. Pengguna harus mencari datanya terlebih dahulu di kartu katalog atau komputer, kemudian menyerahkan nomor panggilnya kepada petugas. Sistem layanan tertutup diberlakukan untuk koleksi disertasi, tesis, skripsi dan laporan penelitian serta karya akademis lain.

4. 1. 3 Sarana dan Prasarana Perpustakaan

Sarana dan prasarana yang tersedia di Perpustakaan FIB UI terdiri dari: Komputer/ OPAC (*Online Public Access Catalogue*), Loker Tas, Ruang Baca, Ruang Seminar, Ruang Penelitian, *Free Access* Internet, Fasilitas Hotspot dan fasilitas fotokopi.

4. 1. 4 Sumber Daya Manusia (SDM) di Perpustakaan

Sumber daya manusia merupakan unsur penting di dalam perpustakaan. Saat ini jumlah SDM di Perpustakaan FIB UI berjumlah 19 orang, termasuk kepala perpustakaan. Terdapat 2 orang yang bertugas di Perpustakaan Departemen Ilmu Perpustakaan, sedangkan untuk yang bertugas di Perpustakaan FIB UI, terdiri dari: di bagian layanan pengguna terdapat 9 orang, pengadaan 2 orang, pengolahan terdapat 4 orang, seorang diantaranya merangkap sebagai sekretaris. Selain itu, terdapat 2 orang *Office Boy* (OB) yang juga membantu terlaksananya kegiatan di perpustakaan. Untuk meningkatkan pengetahuan dan menambah keterampilan, SDM di perpustakaan FIB UI diikutsertakan dalam kegiatan-kegiatan pelatihan, seminar dan magang di bidang perpustakaan dan informasi.

4. 2 Pembahasan Hasil Analisis

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara informal dengan kepala perpustakaan, ditemukan masih terdapat beberapa permasalahan yang terjadi di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI yang berhubungan dengan kepustakawanan yaitu:

1. Pustakawan yang berada di perpustakaan FIB UI sebagian besar tidak berlatar belakang pendidikan ilmu perpustakaan, hal ini menyebabkan kurangnya pengetahuan dan pemahaman mengenai bidang ilmu perpustakaan dan teknologi informasi.
2. Kurangnya kompetensi yang harus dimiliki oleh pustakawan. Kemampuan yang dimiliki oleh pustakawan dirasakan sudah tidak dapat memenuhi kebutuhan dari pengguna yang semakin hari semakin banyak dan mendesak. Misalnya kemampuan kepemimpinan atau manajerial, kemampuan dalam penggunaan teknologi informasi untuk perpustakaan dan juga kemampuan pemahaman bahasa asing, mengingat FIB merupakan fakultas yang sebagian besar program studinya sastra asing sehingga koleksi yang dimiliki juga kebanyakan mengenai sastra asing. Hal ini dapat menyulitkan dalam melayani pengguna yang menginginkan informasi yang lebih mendalam mengenai sastra asing tersebut.
3. Kurangnya motivasi kerja dari setiap pustakawan untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka. Hal ini disebabkan karena faktor usia dan faktor masa kerja yang sudah lama, yang menyebabkan kinerja dan daya kreatifitas mereka yang semakin berkurang.
4. Kurangnya sikap menghargai yang dimiliki oleh pustakawan terhadap pengguna. Hal ini dapat terlihat dari sikap pustakawan dalam melayani pengguna yang membutuhkan informasi. Pustakawan kadang tidak ramah, bersifat acuh tak acuh atau masa bodoh dalam melayani pengguna.

Sehingga hal ini menimbulkan kesan atau image buruk untuk pustakawan di perpustakaan tersebut.

Menanggapi pernyataan di atas, maka peneliti akan mengidentifikasi usaha apa yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI, serta hambatan yang dihadapi mereka. Aspek-aspek yang dipaparkan dalam bab ini terdiri dari:

1. Identitas informan meliputi kode, masa kerja, latar belakang pendidikan, dan tugas dan tanggung jawab mereka.
2. Pandangan informan mengenai fasilitas dan perlengkapan perpustakaan.
3. Pandangan informan mengenai sikap pengguna terhadap layanan di perpustakaan.
4. Usaha-usaha yang dilakukan pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.
5. Hambatan yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna di perpustakaan.

Semua aspek ini dirangkum dari hasil wawancara dengan pustakawan Perpustakaan FIB UI. Pembahasan hasil penelitian nantinya akan dikelompokkan berdasarkan aspek di atas agar lebih sistematis dan berkesinambungan.

4. 2. 1 Profil Informan

Informan dalam penelitian ini berjumlah 5 orang yang bertugas di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI. Di bawah ini adalah profil dari masing-masing informan.

| Kode | Tugas | Lama Bekerja | Pendidikan |
|------|--|--------------|----------------------|
| SH | Layanan Sirkulasi | 31 Tahun | SI Ilmu Perpustakaan |
| CR | Layanan Koleksi Umum dan Khusus | 23 Tahun | SMA |
| ED | Layanan Penelusuran Informasi | 30 Tahun | SI Ilmu Perpustakaan |
| SD | Layanan Koleksi Cina | 30 Tahun | SMA |
| MS | Layanan Rujukan, Jurnal, Majalah dan Koran | 31 Tahun | STM |

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat bahwa pustakawan di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI sebagian besar berpendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA). Dari 5 orang informan yang diwawancarai, terdapat 3 orang berlatar belakang pendidikan SMA dan 2 orang berpendidikan sarjana ilmu perpustakaan. Pustakawan yang berpendidikan SMA sudah memperoleh SK Pustakawan Inpassing berdasarkan masa kerja yang telah dijalankannya dan juga dengan mengikuti kursus penyetaraan pustakawan yang diadakan oleh Perpustakaan RI. Sedangkan untuk masa kerja pustakawan, rata-rata telah memiliki masa kerja yang cukup lama yaitu sekitar 23-31 tahun. Mulai dari perpustakaan berada di Rawa Mangun hingga pindah ke Wilayah Depok.

4. 2. 2 Pandangan Pustakawan mengenai Perpustakaan FIB UI

4. 2. 2. 1 Sarana

Pemakai perpustakaan tidak akan nyaman apabila fasilitas perpustakaan tidak dilengkapi. Pengertian fasilitas disini diartikan sebagai segala hal yang memudahkan pengguna dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, fasilitas yang disediakan untuk pemakai perpustakaan seperti fasilitas komputer untuk OPAC, meja dan kursi, tempat penitipan tas dan fasilitas

hotspot. Sebelum melihat usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna, peneliti ingin mengetahui bagaimana pandangan pustakawan mengenai fasilitas yang terdapat di Perpustakaan FIB UI. Dengan menanyakan hal ini, maka dapat terlihat persepsi pustakawan mengenai perpustakaan tempat mereka bekerja. Sehingga pustakawan dapat melakukan tindakan atau usaha lain untuk menanggapi setiap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh perpustakaan. Selain itu, dapat memberikan saran bagi pimpinan perpustakaan dalam pengembangan Perpustakaan FIB UI.

A. Fasilitas OPAC

Salah satu modul otomatisasi yang berhubungan langsung dengan manusia dalam hal pemakai perpustakaan adalah modul katalog yang disebut dengan OPAC (*Online Public Access Catalogue*). OPAC adalah OPAC adalah suatu system yang memungkinkan pemakai berinteraksi atau berhubungan secara langsung dengan pangkalan data katalog perpustakaan dan melihat outputnya dalam bentuk terbaca mesin melalui terminal komputer (Lovecy, 1984: 241) . Bisa dikatakan bahwa hasil paling nyata dari otomatisasi perpustakaan bagi pemakai adalah adanya akses informasi yang canggih yang dikenal dengan OPAC ini. Dalam upaya pembinaan dan pengembangan sistem layanan di perpustakaan FIB UI, maka digunakanlah OPAC dalam menelusur bahan pustaka yang terdapat di perpustakaan FIB UI.

"jumlah OPAC sudah mencukupi... untuk mahasiswa juga tidak terlalu antri ya..., kalau dari sistem LONTARnya sih sudah bagus dibanding yang dahulu, pengguna bisa menggunakan sendiri....tetapi kadang sistemnya suka error sendiri"(SD)

"kalau menurut saya fasilitas komputer untuk OPAC ini bagus, dilihat dari kebutuhan pengguna untuk sementara cukup... karna kita melihat kondisi ruangan yang ada juga....luas perpustakaan kan cuma segini... jadi antara satu OPAC dengan OPAC lainnya juga tidak terlalu jauh dan tidak terlalu dekat...kalau dari sistemnya sendiri saya rasa pengguna sudah bisa ya menggunakan sendiri, pengguna biasanya jarang yang gaptek..." (SH)

Berdasarkan pendapat dari kedua informan di atas, fasilitas OPAC yang ada di Perpustakaan FIB UI, dilihat dari jumlah unitnya dirasakan sudah mencukupi untuk kebutuhan pengguna. SD melihatnya berdasarkan tidak terlalu lamanya pengguna mengantri untuk menggunakan OPAC. Sedangkan SH melihatnya berdasarkan luas dari ruangan perpustakaan yang menurutnya tidak terlalu besar sehingga jumlah dari OPAC yang ada dinilai sebanding dengan luas ruangan perpustakaan. Untuk sistem yang digunakan yaitu sistem LONTAR, menurut SD dan SH, dikatakan cukup memudahkan untuk pengguna (*user friendly*). Ditambahkan oleh SD, hal ini terbukti dari jarangya pengguna yang merasa kesulitan menggunakan fasilitas tersebut. Sehingga pengguna bisa menggunakan sendiri tanpa bantuan dari pustakawan.

Berbeda dengan pernyataan di atas, informan CR berpendapat bahwa fasilitas OPAC yang disediakan perpustakaan masih kurang apabila dilihat dari segi jumlah unitnya.

"kalau OPAC saya rasa sudah bagus ya, memudahkan bagi pengguna, nyari bukunya juga jadi cepat... tetapi dari jumlahnya saya rasa masih kurang, apalagi untuk di ruangan ini (ruang koleksi umum dan khusus. Pen) cuma ada 2.. jadi pengunjung banyak juga yang ngantri" (CR)

Pernyataan CR diperkuat dengan pernyataan MS dan ED yang mengatakan:

"komputer untuk OPAC masih kurang... soalnya kalau kita lihat setiap hari mahasiswa masih banyak yang ngantri buat gunain.. tapi dari sistem lontarnya sih kayanya sudah bagus.."(MS)

"fasilitas OPAC masih kurang sekali.. tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang datang, tetapi dari sistemnya sendiri sepertinya sudah user friendly, lebih baik dari yang dulu... pengguna mudah mencari koleksi yang dibutuhkan, sehingga informasi yang dibutuhkan juga cepat didapatkan, tapi yang masih harus diganti sebenarnya komputernya yang sudah pada lama, jadinya suka lemot terus layarnya juga gaenak diliatnya" (ED)

Dari hasil wawancara terhadap ketiga informan, terungkap bahwa fasilitas OPAC yang tersedia dinilai kurang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Hal ini dilihat dari intensitas penggunaan fasilitas OPAC setiap harinya, banyak pengguna yang harus menunggu lama untuk menggunakan fasilitas ini. Selain itu, menurut CR fasilitas OPAC yang terdapat di lantai 2 yaitu di ruangan koleksi umum dan khusus hanya terdapat 2 unit, sehingga dirasakan sangat kurang dibandingkan jumlah pengguna yang menggunakan fasilitas tersebut. Namun, ditambahkan oleh ED, yang menjadi masalah adalah komputer yang digunakan untuk sistem temu kembali tersebut sudah lama, sehingga tidak dapat digunakan secara maksimal.

Kesimpulan dari jawaban para informan yaitu fasilitas OPAC yang terdapat di perpustakaan FIB UI dilihat dari segi jumlah unitnya, terdapat 2 orang informan mengatakan bahwa OPAC yang tersedia sudah mencukupi kebutuhan pengguna dan 3 orang informan menjawab fasilitas OPAC belum mencukupi untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang datang setiap harinya. Hal ini dapat

terlihat dari banyaknya pengguna yang harus menunggu lama untuk menggunakan fasilitas ini. Sedangkan dari sistem yang digunakan seluruh informan menilai sudah bagus dan memudahkan bagi pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan. Selain itu dapat memberikan informasi secara cepat dan tepat. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Beckman (1987: 532) bahwa sistem yang ideal untuk fasilitas OPAC yaitu harus dapat digunakan dan mudah untuk dimengerti oleh pemakainya.

B. Fasilitas Ruang Belajar

Fasilitas ruang belajar yaitu fasilitas meja dan kursi yang disediakan oleh perpustakaan. Fasilitas ruang belajar ini merupakan salah satu fasilitas penting yang harus di perhatikan oleh perpustakaan. Karena fasilitas ini memberikan kemudahan bagi pengunjung untuk melaksanakan kegiatannya di dalam perpustakaan. Menurut Lushington (1986: 144), dalam memilih kursi untuk perpustakaan harus mempertimbangkan dari segi kenyamanan. Karena pemakai akan menghabiskan waktu dengan menggunakan kursi di perpustakaan. Untuk itu kursi harus dipilih yang nyaman dan sesuai dengan pengguna. Di bawah ini akan dijelaskan pendapat pustakawan mengenai fasilitas meja dan kursi yang tersedia di perpustakaan FIB UI.

"Meja kursi disediakan cukup banyak ya, ada meja buat diskusi, sofa, trus meja yang buat belajar sendiri-sendiri (study carrel. Pen)...kalau penuh biasanya kan musiman. Musim ujian baru penuh... jadi saya rasa untuk ruangan belajar mahasiswa masih bisa mencukupi pengguna yang datang tiap harinya..." (SH)

"meja kursi cukup banyak....kadang suka banyak yang kosong juga.. tapi kalau pas musim ujian baru biasanya ramai... mahasiswa biasanya suka belajar

disini, kalau akhir-akhir semester mereka kan juga kadang suka disuruh buat makalah sama dosennya, biasanya suka juga pada mengerjakan di sini” (ED)

Dari hasil wawancara, SH berpendapat bahwa fasilitas meja dan kursi yang disediakan oleh perpustakaan dari segi jumlah dinilai cukup banyak dan bisa mencukupi kebutuhan pengguna yang datang setiap hari. Perpustakaan menyediakan berbagai macam meja dan kursi untuk belajar, seperti sofa yang disediakan untuk pengguna yang ingin membaca koran dan majalah, *study carrel*, dan meja baca. Ditambahkan oleh SD, perpustakaan hanya akan ramai dengan pengguna apabila musim ujian tiba.

Namun, pendapat yang berbeda di kemukakan oleh CR dan MS, menurutnya:

”fasilitas meja kursi kurang banget... liat aja tiap harinya pengunjung banyak yang duduk-duduk disini ni (sela-sela rak buku. Pen), habis dilantai bawah penuh, atas penuh, semuanya penuh.. ya mau dimana lagi?”(CR)

”untuk meja belajar dan kursi, saya rasa kurang sekali....saya ambil contoh banyak pengguna yang duduk dibawah-bawah karena gak kedapatan tempat, apalagi siang hari perpustakaan biasanya ramai...” (MS)

Hal yang demikian juga diutarakan oleh informan lain:

”Banyak mahasiswa yang duduk-duduk dibawah karena tidak kebagian tempat, apalagi di ruangan ini (ruang koleksi China.Pen).”

Dari pernyataan ketiga informan di atas, dapat terlihat bahwa CR, MS dan SD menganggap fasilitas meja dan kursi yang disediakan untuk mahasiswa dinilai kurang dibandingkan pengunjung yang datang setiap hari. Para informan mengamati banyak pengguna yang tidak kebagian tempat dan harus duduk di

lantai-lantai perpustakaan. Sehingga menurutnya hal ini dapat mengganggu ketenangan dan kenyamanan dari pengguna.

C. Fasilitas Loker

Salah satu fasilitas penting yang harus disediakan oleh perpustakaan adalah loker. Fasilitas ini berguna untuk menitipkan barang-barang pengguna yang tidak boleh dibawa masuk ke dalam perpustakaan. Fasilitas ini sangat bermanfaat agar barang-barang yang dimiliki oleh pengguna dapat tersimpan dengan baik dan untuk mencegah terjadinya pencurian.

"loker itu, kurang sih sebenarnya...belum lagi kalau pengguna lagi banyak biasanya gak ketampung"(CR)

"Loker sebenarnya sih sudah disediakan cukup banyak tetapi masih banyak juga yang berserakan di bawah-bawah, apalagi kalau pengunjunnya lagi banyak.... tapi dari pihak pengunjunnya juga susah sih, kesadarannya juga masih kurang, padahal sudah ditulis-tulis peraturannya.... sudah disediakan tetapi mereka ada aja yang masih nara di depan, di atas lemari-lemari tas yang di luar, gak mau nyimpen di loker.... "(SH)

Hasil wawancara dengan kedua informan menunjukkan bahwa fasilitas loker yang disediakan untuk pengguna masih dirasakan kurang. Mereka melihat bahwa sebenarnya perpustakaan sudah menyediakan fasilitas loker dalam jumlah yang cukup banyak, tetapi masih belum bisa menampung penitipan tas pengguna apabila pengunjung sedang ramai. Ditambahkan oleh SH, kesadaran pengguna untuk menitipkan tas juga masih rendah. Banyak pengguna yang enggan untuk menitipkan tas dan hanya menaruh tas mereka di atas loker tas yang terletak di

depan pintu masuk perpustakaan. Sehingga hal ini dapat menyebabkan terjadinya pencurian.

Hal demikian juga diutarakan oleh informan yang lain:

"loker yang ada kayanya masih kurang banyak... soalnya masih banyak tas-tas yang menumpuk di atas lemari tas yang diluar itu, klo seperti itu kan bisa memancing terjadinya pencurian." (MS)

"kurang banyak...karena masih banyak terjadi penupukkan tas-tas diluar" (ED)

"masih kurang...." (SD)

Kesimpulan dari hasil jawaban kelima informan yaitu bahwa fasilitas loker yang disediakan oleh perpustakaan FIB UI dinilai masih kurang untuk menampung seluruh barang titipan pengguna. Para informan melihat bahwa sering terjadi penumpukkan tas pengguna di atas loker yang terdapat di pintu masuk perpustakaan, sehingga hal ini dapat menyebabkan terjadinya pencurian mengingat tas-tas tersebut terletak persis di depan pintu masuk dan akan sangat mudah sekali apabila terdapat oknum yang ingin melakukan perbuatan tersebut.

D. Fasilitas Hotspot

Fasilitas *hotspot* di Perpustakaan FIB UI merupakan fasilitas yang baru disediakan oleh perpustakaan. Fasilitas ini memungkinkan pengguna untuk mengakses internet dengan menggunakan sarana laptop yang mereka miliki. Untuk fasilitas *hotspot* seluruh informan mengatakan bahawa fasilitas tersebut, saat ini sudah sudah berjalan dengan baik. Banyak pengguna yang sudah menggunakan fasilitas tersebut. Seperti diungkapkan berikut ini:

"hotspot setiap hari, saya melihatnya sudah banyak yang menggunakan..."(MS)

"hotspot kalau dilihat lumayan ramai.." (SD)

"hotspot...sudah berjalan"(ED)

"untuk hotspot kan disentralisasi... kalau kita melihatnya sih setiap hari lumayan ramai disitu"(SH))

"sudah banyak yang menggunakan"(CR)

Ditambahkan oleh SH, bahwa untuk fasilitas *hotspot* yang terdapat di perpustakaan FIB UI, dipusatkan di lantai I dekat Gerai Internasional. Berdasarkan pengamatannya, setiap hari banyak pengguna yang memanfaatkan fasilitas tersebut. Hal ini dapat terlihat dari selalu penuhnya meja atau kursi yang terdapat di ruang tersebut.

4. 2. 2. 2 Koleksi

Koleksi merupakan bagian yang utama dari setiap perpustakaan sehingga dalam penyediannya harus relevan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya (Mantersen, 2003: 145). Kekuatan koleksi bahan pustaka yang ada merupakan daya tarik bagi pemakai, sehingga makin banyak dan lengkap koleksi bahan pustaka yang tersedia, akan semakin ramai perpustakaan dikunjungi oleh pengguna dan makin tinggi intensitas sirkulasi buku yang pada akhirnya makin besar pula proses transfer informasi.

Sesuai dengan fungsi perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat pelestarian, maka pembinaan koleksi harus diarahkan untuk mencapai

kelengkapan terhadap segala jenis bahan yang dibutuhkan pemakai. Perpustakaan bertugas mengumpulkan segala jenis bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan pemakai.

"koleksi secara keseluruhan cukup banyak dan memadai untuk kebutuhan pengguna... apalagi sekarang banyak penambahan buku-buku yang baru..."(SD).

"Koleksi akhir-akhir ini sudah cukup meningkat, banyak juga buku-buku baru yang dibeli...ya lumayan up to date lah. Bukunya juga cukup lengkap, paling kalau buku-buku langka, sering kekurangan.... liat saja buku tamu, kenapa banyak pengunjung yang datang, apalagi pengunjung yang datang banyak yang dari luar, bisa aja promosi dari mulut ke mulut kalau koleksi disini lengkap"(SH)

"koleksi sebenarnya cukup banyak dan lengkap..apalagi ahir-akhir ini banyak dilakukan pembelian...menurut saya sekarang bagaimana pengguna memanfaatkan koleksi tersebut."(ED)

Pernyataan dari ketiga informan menunjukkan koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI dinilai cukup banyak dan penambahan koleksi setiap tahun dinilai cukup meningkat. Hal ini terlihat dari banyaknya penambahan jumlah untuk buku-buku baru. Ditambahkan oleh SH, ia melihatnya berdasarkan statistik jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan. Dari waktu ke waktu terjadi peningkatan yang cukup besar untuk jumlah pengunjung perpustakaan. Menurutnya bertambahnya jumlah pengunjung terutama dari luar universitas bisa dijadikan acuan jika koleksi yang dimiliki sesuai dengan kebutuhan dan dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Menurut ED, Perpustakaan FIB UI sudah menyediakan koleksi yang cukup banyak dan lengkap. Pengguna diharapkan dapat memanfaatkan koleksi tersebut dengan sebaik-baiknya sehingga

koleksi yang ada di perpustakaan dapat diberdayakan dengan semaksimal mungkin.

Hal yang sama juga dikemukakan oleh CH:

"Koleksi sekarang ini sudah bagus, banyak penambahan koleksi yang baru....tetapi masalahnya disini koleksi yang banyak koleksi linguistik, jadi menurut saya gak ada pemerataan untuk koleksi lain, misalnya koleksi sejarah, arkeologi, dan perpustakaan juga jarang... Kalau buku-buku yang non linguistik enggak lengkap, banyak buku yang gak ada..."(CH)

Berdasarkan pernyataan di atas, CH melihat koleksi yang dimiliki Perpustakaan FIB UI sudah lengkap dan mutakhir, namun penambahan koleksi yang ada tidak merata untuk semua subjek. Koleksi yang baru kebanyakan hanya untuk buku-buku linguistik dan tidak diikuti untuk koleksi non linguistik, seperti untuk buku-buku jurusan sejarah, arkeologi dan jurusan ilmu perpustakaan. Hal ini berarti penambahan koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI, tidak seperti yang dikemukakan oleh Sulistyio Basuki (1991: 132) bahwa koleksi perpustakaan sebaiknya diadakan berdasarkan prinsip keseimbangan.

Pendapat yang berbeda diutarakan oleh informan MS:

"koleksi disini banyak jumlahnya.... tetapi kebanyakan koleksi lama, koleksi waktu perpustakaan masih diRawa Mangun, jadi banyak yang sudah kuno-kuno, tetapi memang masih yang dibutuhin koleksi yang lama-lama kali, soalnya kan klo jurusan sejarah, arkeo.. biasanya kan mereka nyarinya informasi-informasi yang lama-lama" (MS)

Jawaban MS menunjukkan bahwa koleksi yang terdapat di perpustakaan FIB UI memiliki jumlah yang banyak namun kurang mutakhir. Menurutnya, koleksi yang ada kebanyakan koleksi lama yang sudah kuno. Ditambahkan oleh

MS, hal ini mungkin tidak menjadi masalah untuk jurusan tertentu, seperti sejarah dan arkeologi. Karena ia berpendapat bahwa kedua jurusan tersebut biasanya lebih membutuhkan koleksi yang tergolong cukup lama. Pernyataan di atas tidak sesuai dengan Hermawan (2006: 17) yang mengatakan bahwa koleksi seharusnya bukan dilihat dari jumlah eksemplarnya tetapi lebih kepada kualitas, jumlah judul dan kemutakhirannya (*up to date*).

4. 2. 2. 3 Tata Fisik Bangunan

Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004), Perencanaan tata ruang hendaknya didasarkan pada hubungan antar ruang yang dipandang dari segi efisiensi dan alur kerja, mutu pelayanan serta pengawasan. Fungsi-fungsi dari tata ruang harus berhubungan antara ruang yang satu dengan ruang lainnya sehingga arus pemakai dan petugas serta bahan pustaka bisa leluasa dan efisien. Dalam mendekorasi ruang perpustakaan harus nampak bervariasi, hidup dan terasa nyaman sehingga bisa membuat pemakai berani menjelajahi ruangan. Selain itu, kenyamanan harus juga dirasakan baik oleh pemakai ataupun petugas layanan. Penataan ruang di perpustakaan FIB UI dapat dilihat dari pintu masuk dan keluar perpustakaan, letak meja sirkulasi, tangga yang digunakan, letak antar rak koleksi dan kondisi gedung perpustakaan FIB UI.

"secara keseluruhan sudah baik...kayanya semuanya sesuai, misalnya letak meja meja sirkulasi dengan pintu masuk dan keluar, letak rak dengan meja baca, itu sudah pas penempatannya...dari sisi penerangan juga lumayan terang" (SD)

Pernyataan SD sama dengan pernyataan informan lain:

”Penataan ruangan perpustakaan sudah bagus, dari segi penempatan meja sirkulasi, sudah tepat... jadinya bisa mengawasi pengguna yang keluar masuk...sekarang tangga juga sudah bisa digunakan dua-duanya....dari jarak antar rak koleksi juga sudah pas, tidak terlalu dekat..jadi menurut saya semuanya sudah cukup lah...kalau dari penerangan saya rasa cukup terang, apalagi disini (lantai 1. Pen) pake kaca, jadi ada penerangan yang masuk dari luar... pematangan dari luar juga kelihatan, jadi gak ngebosenin” (MS)

Berdasarkan pernyataan kedua informan di atas, SD dan MS memandang bahwa penataan ruangan perpustakaan dinilai sudah baik. Mereka melihatnya berdasarkan hubungan antar ruang, seperti letak meja sirkulasi dan pintu masuk yang dinilainya sudah sesuai sehingga dapat mengawasi pengguna yang keluar masuk perpustakaan. Selain itu peletakkan rak koleksi dengan meja baca dan jarak antar rak juga dinilai sudah baik. Dari sisi penerangan kedua informan juga memberi penilaian yang sama, bahwa penerangan di dalam ruangan dinilai sudah terang sehingga memberikan kondisi yang baik untuk pengguna dalam membaca. Ditambahkan oleh MS, terlebih untuk penerangan di lantai 1, terdapat kaca yang sangat besar sehingga memberikan cahaya yang bagus di dalam ruangan. Selain itu, dapat memberikan pemandangan yang indah sehingga dapat menghilangkan kebosanan untuk pengguna atau pustakawan yang berada di dalam perpustakaan. Hal ini sejalan dengan pendapat Lushington (1986: 34) yang mengatakan bahwa penerangan di dalam ruang harus dapat dikontrol dan dipelihara mengingat perpustakaan dikunjungi orang dengan berbagai karakter.

Informan CR mengemukakan hal yang berbeda:

”semuanya baik... yang enggak pas menurut saya yaitu penempatan meja sirkulasi ini, saya jadi susah untuk mengawasi klo sensormatic-nya bunyi, harus berteriak-teriak dahulu... sebenarnya bisa aja di akal-akalin, misalnya dikasih jendela sedikit disini (di dinding ruangan sirkulasi. Pen), kalau penerangan sudah bagus, lumayan cukup terang...” (SH)

Hal yang demikian juga diungkapkan oleh informan lain:

”saya masih kurang cocok ya dengan penempatan meja sirkulasi, letaknya disitu enggak pas... alat pengaman (sencormatic) letaknya dibelakang meja, jadi susah untuk mengawasi pengguna yang keluar...apalagi untuk ruangan koleksi Cina yang langsung mengarah ke pintu luar... jadi kalau ada pengguna yang langsung keluar gak kelihatan.... dari segi letak rak untuk koleksi umum khusus juga gak efisien...peletakkannya kan serong, jadi susah untuk mantau penggunaanya, ngerapihin bukunya juga susah...apalagi klo ada pengguna yang duduk-duduk di lantainya, jadi harus muter dulu...untuk penerangan sih saya rasa sudah cukup” (CR)

”untuk letak rak koleksi saya rasa sudah pas, karena kita melihatnya dari luas ruangan yang ada... untuk peletakkan yang lain seperti meja, kursi...semuanya telah diatur dengan baik.. sebanding dengan ruangan yang ada...untuk meja sirkulasi saya rasa yang masih kurang...karena disitu pustakawan jadi susah untuk mengawasi pengguna yang keluar ruangan”(ED)

Dilihat dari jawaban ketiga informan di atas, dapat diketahui bahwa tata ruang di perpustakaan sebagian besar dinilai sudah baik. Namun yang masih dirasakan kurang tepat yaitu penempatan meja sirkulasi, pintu keluar perpustakaan dan alat pengaman koleksi (*sensormatic*). Hal ini disebabkan karena sulitnya bagi pustakawan yang berada di meja sirkulasi untuk mengawasi pengunjung yang keluar perpustakaan. Selain itu, pustakawan juga kesulitan untuk mengawasi apabila alat pengaman koleksi (*sensormatic*) berbunyi. Sehingga apabila alat tersebut berbunyi, pustakawan harus memanggil pengunjung tersebut dengan berteriak. Hal ini menjadikan fungsi alat pengaman menjadi tidak efektif. Selain itu, ditambahkan oleh CH, terutama untuk pengunjung ruangan koleksi Cina sangat mudah bagi mereka untuk langsung keluar perpustakaan tanpa terlihat oleh pustakawan. Sehingga apabila terdapat pengguna yang ingin membawa koleksi ke luar perpustakaan, akan sangat mudah mengingat pengawasan dari pustakawan

yang terbatas. Kemudian CH juga memberikan pendapatnya untuk peletakan rak koleksi di lantai 2 yaitu ruangan koleksi umum dan khusus, menurutnya dinilai kurang efisien. Penempatan rak yang menghadap serong, membuat kesulitan bagi pustakawan. Sebagai pustakawan yang mengurus rak tersebut, CH kesulitan untuk mengawasi penggunaannya. Selain itu karena letak rak yang berdekatan dan memanjang dan tidak menggunakan sistem gang, maka apabila ingin membereskan buku, ia sering kesulitan dan memakan waktu untuk memutar jika terdapat pengguna yang duduk-duduk di lantai di sela-sela rak.

Kondisi gedung perpustakaan juga harus mendapat perhatian. Gedung perpustakaan yang terlihat bagus dan lebih terpelihara biasanya berfungsi lebih baik dari yang tidak terpelihara. Pemakai biasanya pengunjung perpustakaan antara lain karena gedung perpustakaan terlihat menarik, nyaman dan terpelihara (Cohen, 1979: 31). Selain itu, Perpustakaan yang terang, sejuk dan ventilasi yang baik memiliki peluang besar untuk menarik pengunjung karena dapat memberikan kenyamanan bagi mereka. (Sulistiyo Basuki, 2002: 211).

"Perpustakaan yang sekarang sudah lumayan, sudah jauh lebih enak, nyaman karna ada ac nya. misalnya AC... kita sejuk merasakannya... keuntungan lain juga buat koleksi... menjaga koleksi, kesehatan koleksi... jadi kita sebagai pustakawan enak, pengunjung enak, koleksi juga terlindungi"(SH)

Pendapat SH diperkuat oleh informan lainnya:

"Perpus sekarang sudah enak ya...lebih nyaman, ada AC-nya, lebih ceria karena berwarna-warni"(MS)

"sudah lebih enak lah...karena udah direnovasi, lebih baik dari kemaren"(SH)

"lebih nyaman, karena ada AC-nya, lebih menarik, yah... ada perubahan lah..biar kita gak bosan juga..kalau kemaren kan masih hitam putih, kesannya kaku..tapi sekarang lebih berwarna" (SD)

"perpustakaan yang sekarang dikemas seperti mall, diberi pewarnaan yang berwarna-warni, kesannya kan eye catching buat pengguna.." (ED)

Seluruh informan sepakat untuk menyatakan bahwa gedung perpustakaan yang sekarang jauh lebih baik. Kalau dahulu gedung perpustakaan hanya menggunakan ventilasi yang berfungsi untuk sirkulasi udara, sekarang perpustakaan telah dilengkapi dengan AC (*Air Conditioning*). Hal ini sangat membantu untuk memberikan kenyamanan bagi pustakawan maupun untuk pengguna perpustakaan. Selain itu, dengan menjaga suhu ruangan agar tetap stabil dapat menjaga koleksi agar terjaga dari kerusakan. Ditambahkan oleh SH, dengan menggunakan sistem udara buatan juga memudahkan dalam perawatan koleksi. Perpustakaan sekarang sudah tidak memiliki ventilasi udara, sehingga angin tidak keluar masuk yang menyebabkan keberadaan debu di rak-rak koleksi dan meja baca dapat diminimalisasi. Hal ini sesuai dengan pendapat Buchard (1994, 65) yang mengatakan kegunaan AC memang banyak manfaatnya dalam meningkatkan kenyamanan dan meningkatkan ketahanan kerja serta dapat menggairahkan pemakai dalam menggunakan perpustakaan serta memperpanjang umur koleksi perpustakaan. Selain itu, Desain interior yang digunakan oleh perpustakaan juga dinilai cukup bagus. Ditambahkan oleh ED, Perpustakaan FIB UI dikemas seperti sebuah *mall* dengan desain yang unik dan pewarnaan yang berwarna-warni. Hal ini dimaksudkan menjadikan perpustakaan lebih menarik dan menimbulkan kesan segar dan tidak membosankan.

4.2.3 Pandangan Pustakawan mengenai Sikap dan Perilaku pengguna perpustakaan

Keberadaan perpustakaan tidak akan ada artinya tanpa adanya pemakai. Segala bentuk kegiatan perpustakaan harus diarahkan untuk kepentingan pemakai. Setiap pustakawan tidak akan menginginkan perpustakaan hanya berfungsi sebagai gudang buku. Pemanfaatan perpustakaan yang maksimal oleh pemakai akan memberikan kepuasan tersendiri baik pustakawan. Seperti yang dikemukakan oleh Sulistyio-Basuki (1991) Perpustakaan memiliki berbagai macam fungsi yaitu fungsi edukasi, fungsi rekreasi, sebagai sarana simpan karya manusia, fungsi pendidikan dan fungsi kultural.

Penelitian yang pernah dilakukan oleh Soekanto (1990: 6) menyatakan bahwa walaupun pengguna perpustakaan sudah mengunjungi perpustakaan, tetapi tidak semua pemakai sudah memanfaatkan seluruh layanan yang tersedia di perpustakaan. Ia menyatakan bahwa ada kecenderungan bahwa para mahasiswa yang diwawancarai menganggap perpustakaan hanya sebagai tempat penyimpanan buku saja. Para mahasiswa tersebut rata-rata belum mengetahui fungsi lain dari perpustakaan yang sebenarnya merupakan sumber ilmu pengetahuan dan teknologi.

"Pengguna sepertinya kurang paham fungsi perpustakaan sebenarnya... mereka hanya taunya kalau mau pinjam buku ya di perpustakaan.." (SH)

"Kayanya belum memahami ya...kita liat saja kebanyakan pengguna mondar-mandir cuma kalau mau pinjam buku saja...kalau ada perlu baru mereka datang ke perpustakaan."(ED)

Pernyataan kedua informan di atas menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan belum sepenuhnya memahami akan fungsi perpustakaan. Sebagian besar dari pengguna hanya menjadikan perpustakaan sebagai tempat untuk meminjam dan mengembalikan buku. Ditambahkan oleh ED, pengguna datang hanya apabila mereka membutuhkan koleksi untuk keperluan studi mereka saja.

Seorang informan mengatakan pendapat yang berbeda:

"Kayanya pengguna sudah tahu fungsi dari perpustakaan... mereka banyak yang datang buat belajar, diskusi, meminjam buku, banyak juga para peneliti yang datang..."(CR)

Berdasarkan pernyataan di atas, CR sepertinya menganggap bahwa pengguna sudah mengetahui akan fungsi perpustakaan sebenarnya. Ia menilai dengan melihat dari kebutuhan pengunjung yang berbeda-beda.

Hal serupa juga diungkapkan oleh SD dan MS yang mengatakan bahwa:

"kayanya sih sudah... mereka kan datang karena ada kebutuhan... misalnya mau ngerjain tugas, terus nyari-nyari bahannya di sini, misalnya nyari informasi di kamus, terus banyak juga yang datang buat internetan..."(SD)

"sepertinya sudah paham ya... mereka banyak yang datang tidak hanya untuk meminjam buku saja, ada juga yang Cuma mau baca-baca koran, majalah...terus banyak juga yang diskusi...ngerjain tugas...tetapi ada juga yang Cuma mau ngadem saja"(MS)

Hasil dari jawaban kedua informan, menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan sudah memahami fungsi perpustakaan sebenarnya. Pengguna tidak hanya datang untuk meminjam dan mengembalikan buku saja, tetapi juga banyak yang datang hanya untuk sekedar membaca koran, berdiskusi dengan teman, mengerjakan tugas, melakukan penelitian dan berbagai macam kegiatan lainnya di

perpustakaan. Kemudian ditambahkan oleh MS, terdapat juga pengguna yang datang hanya untuk beristirahat di dalam perpustakaan.

Layanan perpustakaan akan berjalan dengan efektif apabila pengunjung sudah mengetahui bagaimana cara menggunakan perpustakaan dengan baik. Mulai dari kegiatan penelusuran koleksi, letak koleksi, kegiatan peminjaman, tata tertib perpustakaan hingga layanan yang disediakan oleh perpustakaan.

”sudah kayanya....kelihatan dari sikap mereka, kayanya mereka sudah tahu cara menggunakan perpustakaan, melakukan peminjaman, letak koleksi... soalnya kan waktu awal-awal kuliah ada bimbingan pemakai” (MS)

Penyataan tersebut menunjukkan bahwa informan MS menganggap pengguna perpustakaan sebagian besar sudah mengetahui cara menggunakan perpustakaan. Mulai dari kegiatan peminjaman koleksi, penelusuran informasi, fasilitas dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Menurut MS, hal ini dikarenakan pada awal tahun ajaran baru, biasanya mahasiswa diberikan bimbingan pemakai oleh perpustakaan. sehingga sedikit banyak mereka mengetahui cara menggunakan perpustakaan.

Jawaban yang sama juga dikemukakan SD, yang menganggap pengguna sudah bisa menggunakan perpustakaan. SD melihat sebagian besar pengunjung adalah mahasiswa yang kuliah di fakultas tempat perpustakaan berada. Sehingga menurut pendapat SD pengunjung sudah terbiasa datang ke perpustakaan dan sudah mengetahui layanan dan fasilitas yang disediakan oleh Perpustakaan FIB UI. Seperti yang diungkapkan berikut ini:

”sepertinya sudah ya...karena kebanyakan yang datang kan mahasiswa sini, rata-rata sudah banyak yang mengerti layanan dan fasilitas yang disediakan disini...cara menelusur”(SD)

Sama halnya dengan SD, informan SH, ED dan CR mengatakan:

”sudah tahu kayanya... soalnya kan ada brosur-brosur, terus ada orientasi perpustakaan yang diadakan UPT di awal tahun ajaran baru....kalau menggunakan OPAC sih saya yakin mahasiswa jarang yang gaptek, kayanya kebanyakan sudah bisa...paling kalau pengguna terkadang malas untuk mencari buku dirak, mereka enggak usaha... kalau gak nemu, langsung minta cariin petugas” (SH)

”sebagian besar sudah.... tapi ada juga yang belum mengetahui, biasanya untuk mahasiswa yang jarang-jarang datang ke sini” (ED)

”sudah...karena yah sudah terbiasa datang...paling yang baru pertama kali datang, baru mereka masih canggung, belum tahu tata cara perpustakaan sini” (CR)

Pernyataan ketiga informan di atas menunjukkan bahwa pengguna perpustakaan sebagian besar sudah mengetahui cara menggunakan perpustakaan. Menurut SH, pengguna sudah mengetahui cara menggunakan perpustakaan karena perpustakaan sudah melakukan promosi melalui brosur-brosur yang ditujukan kepada pengguna agar mengetahui tentang perpustakaan FIB UI. Maka dari itu, kegiatan promosi perlu dilaksanakan dengan baik agar pengguna dapat mengetahui tentang kegiatan yang dilakukan perpustakaan dalam meningkatkan pelayanannya (Royani, 1994). Selain itu, di awal tahun ajaran baru, biasanya mahasiswa baru diberi orientasi perpustakaan yang diadakan oleh UPT Perpustakaan Pusat UI, sehingga sedikit banyak mereka sudah tahu akan fungsi perpustakaan dan cara menggunakannya. Ditambahkan oleh ED, pengguna yang

belum mengetahui perpustakaan FIB UI adalah pengguna yang jarang datang ke perpustakaan. Jadi mereka tidak tahu layanan dan fasilitas apa yang disediakan oleh perpustakaan. Sama halnya dengan SH dan ED, CR menganggap pengguna sudah tahu cara menggunakan perpustakaan, layanan yang disediakan dan peraturan-peraturan yang diberlakukan karena sudah terbiasa datang ke Perpustakaan FIB UI.

4. 2. 4 Usaha yang dilakukan Pustakawan dalam Meningkatkan Layanan Pengguna di Perpustakaan FIB UI

Meningkatnya kebutuhan pengguna akan informasi yang akurat, bernilai, relevan, dan tepat waktu akan menghadapkan pustakawan pada tantangan yang semakin berat dan kompleks. Sampai saat ini masih banyak terdengar keluhan sulitnya mendapatkan informasi yang tepat, akurat, relevan, murah dan cepat. Hampir seluruh pengguna menginginkan informasi yang dibutuhkannya dapat diperoleh dengan cepat, tepat, akurat dan efisien, baik dari segi waktu dan biaya. Tingkat kenyamanan pengguna dalam menikmati layanan informasi juga masih belum terpenuhi. Semuanya ini merupakan tantangan yang perlu segera dipikirkan dan disiasati dalam etos kerja dan kinerja pustakawan ke arah yang lebih proaktif dan inovatif.

Di bawah ini akan di jelaskan jumlah peningkatan statistik di bagian layanan pengguna Perpustakaan FIB UI pada tahun 2006-2007.

| No. | Statistik | Tahun 2006 | Tahun 2007 |
|------------|------------------|-------------------|-------------------|
| 1. | Pengunjung | 8945 | 24.705 |

| | | | |
|----|--------------------------------|--------|--------|
| 2. | Keanggotaan | 750 | 800 |
| 3. | Peminjaman koleksi umum | 13.499 | 15.376 |
| 4. | Peminjaman koleksi Cina | 1.482 | 2.627 |
| 5. | Pemanfaatan buku rujukan | 4.710 | 7.817 |
| 6. | Kegiatan penelusuran informasi | 68 | 110 |

Berdasarkan tabel di atas, dapat terlihat terjadinya peningkatan disemua kegiatan layanan perpustakaan. Bila dilihat jumlah pengguna tahun 2006-2007 nampak bahwa:

- a. Jumlah pengunjung, terjadi peningkatan sebesar 18 %,
- b. Keanggotaan, terjadi peningkatan sebesar 7 %,
- c. Untuk peminjaman koleksi umum , terjadi peningkatan sebesar 14%,
- d. Peminjaman koleksi Cina, terjadi peningkatan sebesar 77 %
- e. Pemanfaatan buku rujukan, terjadi peningkatan sebesar 65%
- f. Kegiatan penelusuran informasi, terjadi peningkatan sebesar 62%,

Dengan melihat pada data statistik ini, maka penulis menanyakan kepada informan penelitian usaha apa yang dilakukan oleh pustakawan sehingga terjadi peningkatan dalam jumlah statistik di bagian layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI.

4. 2. 4. 1 Usaha yang dilakukan Pustakawan berdasarkan kerangka kerja

Dalam penelitian ini, kerangka kerja dijadikan acuan untuk melihat usaha apa yang dilakukan oleh pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan pengguna.

1. Memberikan pelayanan kepada pengguna

Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, pustakawan diharapkan dapat melayani pengguna dengan semaksimal mungkin. Persepsi pengguna mengenai layanan perpustakaan dapat dijadikan acuan dalam menilai kualitas suatu layanan. Perilaku sumber daya manusia dalam membangun perpustakaan yang berorientasi pada pelayanan dapat diarahkan dari beberapa perilaku sumber daya manusia yang mengarah pada *excellent service* yang diharapkan dapat memuaskan pemakai.

“usaha yang saya lakukan yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada pengunjung perpustakaan....cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan mereka..misalnya kalau ada pengguna yang datang, kita amati... dari gerak-geriknya kan kelihatan, kalau mereka agak bingung, kita samperin mereka, nanyain, mau cari apa?... dengan begitu kan pengguna akan senang, merasa terlayani dengan baik”. (SH)

“birokrasi juga saya permudah, misalnya ada pengguna yang kekurangan foto...maka boleh menggunakan satu foto dahulu, nanti besoknya menyusul” (SH)

Berdasarkan Jawaban informan di atas, usaha yang dilakukan SH yaitu dengan memberikan pelayanan prima. Layanan prima adalah suatu sikap atau cara staf/ karyawan dalam melayani pengguna secara memuaskan (Tjiptono, 2000). Menurut SH, ia berusaha memperhatikan semua pengunjung perpustakaan. Dengan melihat pada gerak-gerik dari pengguna, maka akan terlihat sikap dari pengguna yang sudah terbiasa datang atau belum. Sehingga dengan ini dapat dilakukan tindakan yang sesuai untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna. Selain itu, untuk merebut perhatian pengguna, SH juga membantu pengguna dengan mempermudah birokrasi yang ada, misalnya dalam keanggotaan

perpustakaan. Selain itu, Untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin hari semakin banyak, hasil kesepakatan dengan pimpinan perpustakaan, maka dilakukan penambahan jumlah koleksi yang dipinjam. Seperti yang dijelaskan oleh SH, berikut ini:

“sekarang peminjaman juga di perbanyak, hasil kesepakatan dengan pimpinan, Kalau untuk S1 boleh pinjam 4 buku, sedangkan skripsi boleh pinjam 6; D3 = 2 buku, S2 dan S3=6 buku dan lama peminjaman jadi diperpanjang jadi 1 bulan untuk mahasiswa S1 dan S2/ S3” (SH)

Dalam usaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna, informan lain mengatakan:

“saya berusaha untuk melayani pengguna dengan cara yang menyenangkan dan bersikap ramah sama mereka... kan pengguna jadinya tidak akan takut...kebanyakan kan pengunjung sini mahasiswa Cina, jadi saya rata-rata sudah kenal lah”(SD)

Berdasarkan jawaban di atas, informan SD berusaha untuk membangun keakraban dengan pengguna yang datang. Menurutnya, sebagian besar pengunjung yang datang ke ruangan koleksi Cina merupakan mahasiswa Program Studi Cina, sehingga akan mudah baginya untuk mengenal pengunjung yang datang ke ruang koleksi tersebut. Dengan membangun keakraban dengan pengunjung, maka akan timbul perasaan senang dari pengguna, sehingga *image* dari pustakawan yang tadinya buruk diharapkan dapat berubah.

Berbeda dengan pendapat informan di atas, ED berusaha untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna. usaha yang dilakukannya dengan dengan membuat denah perpustakaan. Denah ini nantinya

akan diberikan untuk semua pustakawan di bagian layanan pengguna yang berfungsi untuk memberikan pedoman bagi pustakawan dalam memberikan informasi mengenai tata ruang perpustakaan FIB UI. Misalnya jika ada pengguna yang membutuhkan informasi mengenai letak koleksi, maka pustakawan dapat dengan cepat memberitahukan lewat denah yang sudah tersedia. Hal ini sejalan dengan salah satu unsur layanan prima yaitu kecepatan dalam pemberian layanan.

Kesimpulan dari jawaban di atas yaitu setiap informan berusaha untuk memberikan layanan prima di perpustakaan dengan cara memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada pengguna agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Pendapat informan di atas sejalan dengan pernyataan Moenir (1995:16) bahwa untuk memberikan pelayanan prima, pustakawan harus berusaha merebut simpati, kepercayaan sekaligus untuk mempertahankan kesetiaan para pengguna jasa layanannya dengan cara memenuhi segala keinginan pengguna yang menghendaki informasi yang dibutuhkan.

2. Melakukan Promosi Perpustakaan

Untuk mengenalkan serta memasarkan jasa perpustakaan, perpustakaan tidak cukup hanya membangun jasa informasi serta mengharapkan masyarakat akan memenuhi perpustakaan. Pengguna perlu diingatkan secara terus menerus dan efektif akan eksistensi jasa perpustakaan serta apa saja yang dilakukan oleh perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1991). Oleh karena itu diperlukan suatu kegiatan promosi perpustakaan melalui berbagai macam bentuk maupun kegiatan, sehingga pengguna mengetahui layanan apa yang disediakan dan koleksi yang dimiliki oleh

perpustakaan. Hal ini diperlukan agar layanan yang tersedia di perpustakaan dapat digunakan dengan semaksimal mungkin oleh pengguna.

“Promosi dilakukan dengan pemberian brosur-brosur dan booklet perpustakaan, saya memberi booklet ini untuk orang-orang tertentu saja, biar hemat.. kan kalau membuat ini makan banyak biaya, jadi ini hanya untuk peneliti, pengunjung dari luar sama tamu-tamu.. selain itu promosi dilakukan di mading perpustakaan...disitu akan ditempel peraturan, informasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan perpustakaan, layanan yang tersedia, dan lain-lain. Promosi juga dilakukan melalui display buku, baru... buku dipajang... terus kalau ada yang mau pinjam, enggak usah nunggu 2 minggu akan kita pinjamkan.” (SH)

Berdasarkan hasil wawancara di atas terungkap bahwa salah satu usaha promosi yang dilakukannya oleh SH yaitu dengan memberikan brosur dan *booklet* kepada pengunjung perpustakaan. Namun pemberian *booklet* hanya ditujukan untuk pengunjung tertentu saja, misalnya mahasiswa baru, pengunjung dari luar, dan para peneliti yang membutuhkan informasi mengenai perpustakaan FIB UI. Hal ini dilakukan untuk melakukan penghematan biaya yang dikeluarkan dalam pembuatan booklet tersebut. Promosi juga dilakukan di mading (majalah dinding) perpustakaan yang terletak di pintu masuk perpustakaan. Dengan adanya mading ini diharapkan pengguna dapat mengetahui berbagai macam informasi yang berhubungan dengan perpustakaan FIB UI serta kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan. Selain itu, kegiatan promosi perpustakaan juga dilakukan pada saat penerimaan mahasiswa baru. Biasanya perpustakaan Pusat UI melakukan kegiatan orientasi perpustakaan yang ditujukan untuk mahasiswa baru dalam memperkenalkan perpustakaan. Maka, SH biasanya akan ditugaskan oleh perpustakaan untuk memberikan pengajaran kepada mahasiswa baru tersebut.

Kegiatan promosi juga dilakukan dengan memajang buku-buku baru yang dimiliki perpustakaan. Untuk memudahkan pengguna yang membutuhkan koleksi, maka apabila terdapat pengguna yang membutuhkan buku-buku tersebut dapat dipinjam tanpa menunggu sampai 2 minggu dahulu. Hal ini dilakukan untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan informasi yang cepat.

Promosi perpustakaan juga dilakukan dengan cara yang berbeda. Setiap tahunnya perpustakaan FIB UI sering mengadakan acara pameran yang diadakan ketika hari-hari besar program studi bahasa. Hal ini dilakukan untuk mempromosikan koleksi perpustakaan FIB UI agar semakin diketahui oleh masyarakat luas dan dalam rangka pemberdayaan koleksi.

"saya memilih koleksi-koleksi mana yang jarang digunakan untuk dipamerkan diacara-acara jurusan..." (ED)

Berdasarkan pernyataan di atas, usaha yang dilakukan oleh ED yaitu dengan memilih koleksi yang jarang digunakan untuk dipamerkan di setiap acara program studi tersebut. Hal ini dilakukannya untuk memberitahukan keberadaan suatu koleksi kepada masyarakat FIB dan agar setiap koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diberdayakan dengan maksimal. Kegiatan promosi di sini bertujuan untuk mengubah pandangan pengguna dari tidak tahu atau tidak peduli menjadi memahami dan menyenangkan serta ingin memanfaatkan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan (Winoto, 1991). Dalam pelaksanaannya, 3 bulan sebelum hari acara dilaksanakan, ED akan mengumpulkan dan menyeleksi koleksi mana yang akan dipamerkan di acara tersebut. Dalam pemilihan koleksi diberikan kriteria untuk koleksi yang akan dipamerkan, yaitu koleksi yang sesuai dengan

program studi bahasa yang sedang melangsungkan acara tersebut, jarang dipinjam, dan memiliki kondisi yang masih bagus.

Informan ED juga bertanggung jawab untuk layanan gerai internasional. Gerai Internasional merupakan salah satu sarana promosi yang dimiliki oleh perpustakaan. Yang dimaksud dengan gerai internasional adalah sebuah tempat (rak) yang digunakan untuk menempatkan koleksi buku terseleksi dan jurnal-jurnal yang dimiliki oleh perpustakaan yang berkaitan dengan program studi bahasa di FIB. Gerai internasional ini terbagi-bagi menjadi beberapa bagian sesuai dengan program studi bahasa di FIB dengan penambahan beberapa negara. Gerai internasional ini merupakan saran dari Ibu Dahana, yang merupakan peneliti yang dalam bidang perpustakaan. Ibu Dahana menyarankan untuk membuat suatu pojok baca atau pojok *display* untuk memamerkan koleksi yang ada. Dari situlah muncul ide untuk membuat gerai internasional. Gerai internasional merupakan layanan yang baru dimiliki oleh perpustakaan dan merupakan ciri khas dari perpustakaan FIB UI. Ditambahkan oleh SD, dengan adanya gerai ini diharapkan dapat menumbuhkan minat baca pengguna dan sebagai tempat untuk memberikan sumber informasi apabila terdapat pengguna yang ingin membuat tulisan atau karya ilmiah.

Dalam rangka mempromosikan gerai internasional, ED juga membuat brosur khusus untuk gerai internasional, Hal ini dilakukan untuk mempromosikan layanan Gerai internasional ini agar semakin dikenal oleh masyarakat luas, khususnya masyarakat FIB UI. Kegiatan promosi yang diutarakan di atas, sejalan dengan yang disampaikan oleh Kottler (1997) yaitu mengkomunikasikan produk/

jasa atau layanan bisa melalui berita di media penerbitan atau buletin perpustakaan, penyajian radio, TV/ panggung, melalui pameran, artikel *press release* atau orang yang dipandang oleh pemakai.

3. Membantu pengguna dalam menemukan informasi

Salah satu hal penting yang menjadi bagian tak terpisahkan dari sebuah perpustakaan adalah adanya proses temu kembali informasi, dimana secara spesifik juga akan menyangkut penelusuran informasi. Temu kembali informasi sendiri merupakan kegiatan yang bertujuan untuk menyediakan dan memasok informasi bagi pemakai sebagai jawaban atas permintaan atau berdasarkan kebutuhan pemakai (Sulistyo-Basuki, 1991). Usaha yang dilakukan pustakawan dalam membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, diantaranya dengan:

"banyak juga pengguna yang nanya, misalnya kalau mau mencari kamus Perancis dimana ya?, ya pertama saya menyuruhnya untuk mencari di OPAC dahulu, terus jika sudah tahu lokasinya, maka saya tunjukkan dimana letak raknya... kalau perlu saya ambilkan" (MS)

Hasil wawancara dengan MS menunjukkan, usaha yang dilakukan oleh MS dalam membantu pengguna yaitu cara menyarankan pengguna untuk menggunakan alat penelusuran yang tersedia. Misalnya dengan menyarankan pengguna menggunakan OPAC yang disediakan oleh perpustakaan. Jika dibutuhkan, maka MS akan mencarikan koleksi yang dicari pengguna tersebut sampai ditemukan. Hal di atas sesuai dengan pendapat Hermawan (2006), bahwa dalam memberikan kepuasan bagi pengguna, pustakawan harus memberikan pelayanan sampai dengan tuntas.

Hal senada juga diungkapkan oleh informan lainnya:

”biasanya pengguna suka menanyakan koleksi, kalau mereka sudah cari, eh enggak menemukan...saya lalu akan menyuruhnya untuk melihat katalog manualnya dan juga dengan OPAC yang tersedia, terus kalau tidak ketemu saya akan menyuruhnya mencari di lantai 3, disana ada sedikit koleksi Cina, tapi kalau tidak ketemu juga, saya rujuk saja mereka ke perpustakaan lain” (SD)

Mahasiswa yang ingin meminjam koleksi dapat mencarinya melalui katalog kartu atau OPAC yang tersedia. Koleksi Cina memiliki laci katalog sendiri yang diletakkan di dalam ruangan koleksi Cina. Sedangkan jumlah OPAC yang terdapat di ruang koleksi Cina hanya terdapat 1 unit. Dalam menggunakan fasilitas OPAC yang tersedia, SD akan membantu pengguna yang kesulitan menggunakan fasilitas tersebut. SD berusaha untuk memberikan bimbingan kepada pengguna yang belum mengetahui cara menggunakan OPAC dengan jalan menjelaskan *field-field* yang ada di dalam sistem OPAC tersebut. Kegiatan ini biasanya dilakukan kepada pengunjung-pengunjung dari luar universitas. Namun, apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan, maka SD akan menyarankan untuk mencari koleksi ke lantai 3 bagian koleksi umum dan khusus. Penempatan koleksi Cina dibagi menjadi 2 bagian, yaitu untuk koleksi yang bertuliskan huruf kanji diletakkan di lantai 2 di ruangan koleksi Cina, sedangkan untuk koleksi cina yang sudah bertuliskan huruf latin ditempatkan di rak koleksi umum dan khusus yang terletak dilantai 3. SD juga akan merujuk pengguna ke perpustakaan lain, apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan di Perpustakaan FIB. Misalnya Perpustakaan Universitas Padjajaran (UNPAD), Universitas Bina Nusantara, Universitas Nasional, dan lain-lain.

Pendapat yang sama dikemukakan oleh informan lainnya:

"misalnya kalau ada pengguna yang nanya koleksi sejarah kebudayaan gitu... terus pertama saya akan menyuruhnya mencari di OPAC dahulu atau liat dikartu katalognya, kalau mereka juga enggak menemukan buku yang dicari...soalnya kan disini buku kadang acak-acakan ya..maka saya akan mencarikan buku itu di rak antrian ini..kalau tidak dipinjam pengguna lain, ya pasti ada disini...tapi kalau misalnya enggak ketemu juga ya..saya kasih pilihan buku lain saja..."(CR)

Usaha CR membantu pengguna dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan yaitu dengan menyarankan pengguna dalam menggunakan fasilitas OPAC yang tersedia. Untuk pengguna yang kesulitan, CR akan membantu dalam strategi penelusuran koleksi di OPAC tersebut. Menurut Meadow (1992: 245), strategi penelusuran adalah rencana untuk melakukan penelusuran pada suatu basis data secara detail termasuk didalamnya langkah-langkah yang harus ditempuh sebelum dan saat pencarian. Selain itu ia juga akan membimbing pengguna dalam mencari koleksi di rak. Apabila koleksi yang dicari tidak ditemukan, maka CR akan memeriksa koleksi tersebut di rak antrian koleksi. Rak antrian ini berisi semua buku-buku yang telah dimanfaatkan oleh pengguna yang berasal dari meja baca atau buku hasil pengembalian pengguna dari sirkulasi yang belum disusun kembali di rak sesuai dengan *call number*nya masing-masing. Namun, apabila perpustakaan tidak memiliki koleksi yang dicari, maka CH akan memberikan pilihan buku lain yang memiliki subjek yang sama kepada pengguna tersebut.

Informan lain mengutarakan pendapatnya:

"misalnya ada pengguna yang menanyakan tentang leksikon... terus nanti saya akan memberitahukan dimana pengguna bisa mendapatkan informasi tentang leksikon itu..pertama ya cari di OPAC nya dahulu, lihat disana ada atau tidak, bisa di buku rujukan yang ada disini, atau saya juga merujuknya di jurnal online."

Usaha yang dilakukan oleh informan ED dalam memberikan informasi yang dibutuhkan yaitu dengan menyarankan pengguna untuk mencari melalui OPAC yang tersedia. Selain itu, dalam menjalankan tugasnya sebagai pustakawan di bagian penelusuran informasi, ED juga akan memberikan informasi dengan melihat pada koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan, baik sumber tercetak maupun elektronik. Kegiatan ini dilakukannya dalam rangka memberdayakan seluruh sumber informasi yang dimiliki oleh perpustakaan. Apabila perpustakaan tidak memiliki informasi atau koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna, maka ED akan merujuknya ke sumber elektronik yang dilanggan, yaitu jurnal-jurnal *online*. Jurnal *online* yang dilanggan oleh Perpustakaan FIB UI yaitu *Database Proquest Learning Literature* yang berisi antara lain artikel-artikel tentang puisi, drama dan lain-lain. Sedangkan untuk jurnal-jurnal *online* yang lain sudah dilanggan oleh Perpustakaan Pusat UI. Bagian penelusuran informasi akan memberikan selebar kertas berisi nama-nama jurnal *online* yang bisa digunakan oleh pengguna beserta *password*-nya. Ditambahkan oleh ED, ia juga akan merujuk pengguna ke perpustakaan fakultas lain di lingkungan UI untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hal ini dilakukan untuk menjalankan layanan Pinjam Antar Perpustakaan (PAP) yang saat ini sudah disediakan oleh Perpustakaan FIB UI. Menurut ALA (American Library Association) yang tercantum dalam National Interlibrary Loan Code 1968, pinjam antar perpustakaan dapat diartikan bahwa

suatu persetujuan bersama dimana perpustakaan bersedia untuk meminjamkan koleksinya kepada pemakai dari perpustakaan lain dengan perantara perpustakaanannya.

4. Mengeluarkan buku yang rusak dan mengirimnya ke bagian penjilidan.

Perbaikan buku yang aktif dan terorganisasi dengan baik merupakan aktivitas perawatan penting dalam perpustakaan, karena adanya penurunan tajam pada kualitas pembuatan buku, khususnya kualitas kertas dan penjilidan (Morrow, 1993). Maka dari itu, perbaikan koleksi yang rusak harus segera tertangani. Hal ini perlu dilakukan untuk menjaga agar kerusakan yang ada menjadi tidak parah. Sehingga dengan melakukan ini diharapkan koleksi dapat segera tertangani dengan cepat agar koleksi dapat dipergunakan kembali oleh pengguna yang membutuhkan. Pengambilan buku yang rusak dari jajaran koleksi menurut Sulisty Basuki (1991, 240) bisa dilakukan pada waktu penyusunan buku ke rak, pengaturan buku di rak dan verifikasi koleksi.

"Kegiatan ini saya lakukan tidak setiap hari, apabila ada waktu senggang...biasanya saya lihat-lihat ke rak, jika saya menemukan ada koleksi yang benar-benar parah baru saya ambil, kalau masih belum parah sekali, saya biarkan saja dahulu..." (MS)

"Biasanya kalau ada waktu-waktu senggang saya mencarinya...kalau misalnya ketemu, saya juga akan menyimpan dahulu di ruangan ini untuk dikumpulkan, saya catat dahulu...terus saya akan melihat kondisi dari ruangan di bagian penjilidan itu, apakah penuh atau tidak"(SD)

Berdasarkan pernyataan ke dua informan di atas, kegiatan mengeluarkan buku-buku yang rusak tidak dilakukan setiap hari, hanya jika terdapat waktu luang. Menurut MS, ia akan mengeluarkan buku-buku tersebut apabila kondisi

buku benar-benar parah. Berarti dalam hal ini diberikan skala prioritas untuk buku-buku yang akan diperbaiki. Ditambahkan oleh SD, sebelum melakukan pengiriman koleksi yang rusak ke bagian penjilidan, maka dilakukan pengecekan ke ruang pengolahan terlebih dahulu untuk melihat kondisi ruangan apakah penuh dengan buku yang menunggu untuk diperbaiki atau tidak. Hal ini dilakukan agar koleksi tidak terlalu lama berada di ruang pengolahan, sehingga apabila terdapat pengguna yang membutuhkan koleksi tersebut dapat langsung menggunakannya tanpa harus menunggu lama.

Pendapat yang sama dikemukakan informan lainnya:

”kalau disini ya yang bener-benar parah banget baru di perbaiki, kalau semua koleksi yang rusak mau dibetulkan, ya... semua koleksi di rak ini turun semua kali, orang disini banyak banget yang sudah tua dan kondisinya banyak yang rusak”

Berdasarkan jawaban informan, ia juga memberikan skala prioritas untuk buku-buku yang akan diperbaiki. Menurutnya sebagian besar koleksi yang terdapat di bagian layanan koleksi umum dan khusus, merupakan koleksi lama dan banyak yang sudah mengalami kerusakan. Sehingga ia harus benar-benar memilih koleksi mana yang memang memerlukan perbaikan dengan segera. Hal ini dilakukan agar koleksi yang sudah sangat parah dapat dengan segera tertangani.

5. Mengawasi pemanfaatan koleksi

Modal bagi perpustakaan untuk dapat melayani pemakainya adalah adanya koleksi yang dijadikan sumber utama untuk mendapatkan informasi. Koleksi sangat berperan sekali dalam menunjang terlaksananya fungsi perpustakaan.

Menurut Sulthon (1999), keberadaan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan akan semakin meningkatkan peranan koleksi itu sendiri dalam menunjang tugas dan fungsinya. Sehingga perlu dilakukan pengawasan terhadap koleksi untuk melihat kesesuaian koleksi dengan kebutuhan masyarakat pengguna. Pengawasan terhadap koleksi dilakukan oleh pustakawan untuk melihat apakah suatu koleksi diberdayakan dengan baik oleh pengguna atau tidak.

”saya mengawasinya.. misalnya buku mana yang sering ditanyakan pengguna, yang sering digunakan... terus kalau bukunya saya lihat cuma satu dan kurang...maka saya akan ajukan agar buku tersebut di copy, supaya nantinya kan pengguna bisa mendapatkan buku yang dibutuhkan mereka”

Menurut CR, yang dimaksud dengan mengawasi yaitu mengawasi dari segi peminjaman dan pemanfaatan koleksi perpustakaan. Usaha yang dilakukan oleh CR yaitu dengan mendeteksi koleksi mana yang sering digunakan oleh pengguna dan mana yang tidak. Sehingga dengan melakukan pengawasan ini, perpustakaan bisa mengupayakan untuk melakukan penambahan atau memfotokopi koleksi-koleksi yang sering digunakan tetapi memiliki jumlah yang sedikit. Hal ini sejalan dengan pernyataan Sulistyo Basuki (1991, 132) yang mengatakan duplikasi koleksi bisa dilakukan jika terdapat alasan yang kuat, seperti banyaknya permintaan akan buku tersebut. Kegiatan duplikasi dilakukan agar setiap pengguna bisa mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dengan mudah dan cepat. Kemudian untuk buku-buku yang jarang dimanfaatkan dapat dijadikan acuan untuk dilakukan promosi. Setiap sore CR berusaha mencari koleksi yang tersebar di semua ruangan perpustakaan. Semua koleksi yang tersebar ini akan dikumpulkan dahulu kemudian dicatat untuk menghitung statistik pemanfaatan

koleksi umum dan khusus, kegiatan ini dilakukan untuk melihat terjadinya peningkatan pemanfaatan koleksi oleh pengguna.

Pendapat yang berbeda di kemukakan oleh informan SD:

”saya mengawasinya...misalnya mau dibawa kemana koleksi itu...kan pengguna biasanya suka membawa keluar buku, ya mau belajar kelompok lah sama teman-temannya diruangan lain, kalau disini kan sempit...paling saya menyuruh mereka menuliskan nama, NPM..kalau untuk pengunjung dari luar saya suruh ninggalin identitas diri, kaya KTP..terus ngawasin juga orangnya, apalagi ada juga yang suka bawa pacar”(SD).

Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh SD yaitu Mengawasi dari segi peminjaman buku, misalnya pengguna meminjam koleksi apakah untuk di bawa pulang, dibaca di ruangan tersebut atau untuk dibaca di luar ruangan koleksi Cina. Menurut SD, mahasiswa sering meminjam koleksi untuk dibawa ke luar ruangan, seperti untuk digunakan belajar kelompok di ruangan lainnya. Maka usaha yang dilakukan SD dalam pengawasan koleksi yaitu meminta mahasiswa tersebut untuk menulis nama dan NPM (Nomor Pokok Mahasiswa) dibuku laporan kegiatan atau dengan menyerahkan identitas diri misalnya KTM atau KTP untuk mahasiswa dari luar. Hal ini merupakan salah satu kegiatan pengawasan yang dilakukan pustakawan di bagian Layanan koleksi Cina. Selain itu, pengawasan dilakukan juga kepada pengunjung yang berada di dalam ruangan koleksi Cina. Menurut SD, kadangkala mahasiswa sering mengajak teman, pacar, atau lainnya ke dalam ruangan. Sehingga harus diawasi agar tidak berisik dan mengganggu pengguna lain.

6. Menjaga ketertiban dan kebersihan ruangan

Ketertiban dan kebersihan ruangan merupakan salah satu faktor yang mendukung dalam memberikan kenyamanan bagi pengguna. Merupakan tugas pustakawan dalam menjaga ketertiban pengunjung perpustakaan dan kebersihan ruangan.

"sering di meja ada sampah-sampah permen, tissue, kertas...kan kalau dilihatnya enggak enak banget..enggak rapi... makanya kalau ada waktu saya keliling, liat keadaan ruangan... sekalian merapikan buku, sekalian saya lihat-lihat juga meja-mejanya...kalau pengguna ribut, paling saya tegur saja"(CR)

"untuk ketertiban, saya Cuma mengawasi dari sini (tempat duduk. Pen), mereka juga bakalan mengerti, tidak berisik sekali.... ya kalau berisik ditegur saja.... dalam menjaga kerapihan meja belajar, setiap pagi saya keliling-keliling ruangan, melihat keadaan ruangan, apakah sudah rapi atau belum... dari kebersihannya juga saya lihat..ada debu-debu di rak apa engga... kegiatan ini rutin saya lakukan"(MS)

"kalau pengguna sudah sangat ribut, baru saya akan menegurnya...kalau mereka lagi ngobrol atau diskusi, tidak berisik sekali...ya saya biarkan saja...kebersihannya saya jaga dengan melihat dari rak koleksi, apabila sangat berdebu maka saya bersihkan pakai kemoceng...biasanya pagi hari, ya masalahnya itu saja sih"(SD)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas, CR, MS dan SD berusaha menjaga kebersihan ruangan dengan cara berkeliling setiap pagi untuk melihat kondisi ruangan. Menurut CR pengguna terkadang secara tidak sengaja meninggalkan sampah tissue atau permen di meja baca. Sehingga dengan ini dapat mengundang datangnya serangga yang dapat mengancam keberadaan koleksi. Selain itu ditambahkan oleh MS dan SD, kebersihan dari rak koleksi juga harus dijaga agar debu-debu yang menempel dapat segera tertangani, sehingga dengan menjaga kondisi rak agar selalu bersih, hal ini dapat menghindari pengguna dari berbagai penyakit yang disebabkan oleh debu.

Untuk menjaga ketertiban dari ruangan perpustakaan, semua pustakawan menjawab dengan memberikan kebebasan kepada pengguna dalam melakukan berbagai kegiatan di perpustakaan asal tidak mengganggu pengguna lain. Apabila terdapat pengguna yang sudah sangat ribut barulah pustakawan memberikan teguran kepada pengguna tersebut. hal ini dilakukan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna lain, sehingga dengan ini dapat menjaga konsentrasi pengguna lainnya yang sedang belajar di dalam perpustakaan.

7. Memeriksa ketepatan susunan koleksi di rak

Dalam memberikan pelayan prima kepada pengguna perpustakaan, pustakawan harus dapat memberikan layanan yang cepat dan tepat. Sehingga pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Salah satu cara untuk memberikan informasi yang cepat dan tepat adalah dengan selalu memeriksa susunan koleksi di rak agar selalu tersusun dengan baik, sehingga memudahkan pengguna dalam mencari koleksi yang dibutuhkan.

“biasanya pagi hari, waktu melakukan pengerakan koleksi, saya sekalian memeriksa apakah susunannya sudah beres, kalau misalnya ada yang kacau, saya langsung membereskannya. Terus kalau ada waktu-waktu senggang juga saya kadang suka keliling rak, lihat-lihat”(MS)

”merapikan susunan koleksi biasanya saya lakukan pagi hari, saya keliling-keliling rak untuk melihat-lihat kondisi buku...kalau saya temukan ada yang berantakan, maka langsung saya bereskan”(SD)

Usaha yang dilakukan oleh ke dua informan di atas yaitu dengan mengamati rak koleksi ketika sedang melakukan pengerakan. MS dan SD akan langsung merapikan susunan koleksi apabila terdapat susunan yang rusak,

sehingga dengan ini diharapkan pengguna dapat menemukan koleksi yang diinginkan dengan cepat.

Pendapat berbeda dikemukakan oleh informan CR:

”menjaganya...ya saya menyuruh pengguna hanya meletakkan koleksi di meja saja kalau habis digunakan, nantinya saya yang akan mengaturnya kembali di rak, ini biar koleksi di rak tidak acak-acakan, kan kalau pengguna suka malas mengembalikan lagi, kadang mereka asal-asalan nanya-nya”(CR)

Dilihat dari jawaban CR, usaha yang dilakukannya untuk menjaga agar susunan koleksi selalu tersusun dengan baik yaitu dengan menyuruh pengguna agar meletakkan buku yang sudah dibaca di atas meja belajar saja. Hal ini dilakukan agar susunan koleksi di rak selalu tersusun dengan baik. Kegiatan merapikan koleksi dilakukannya jika ada waktu-waktu senggang. CR akan berkeliling ke rak-rak koleksi untuk melihat kondisi jajaran buku. Jika terlihat ada susunan buku yang kacau, maka ia akan langsung membereskan koleksi tersebut.

8. Membuat laporan statistik kegiatan

Manajemen maupun pimpinan perpustakaan pada umumnya ingin mengetahui bagaimana unjuk kerja perpustakaan. Dari perbandingan statistika selama beberapa tahun terakhir dapat menunjukkan posisi perpustakaan. Selain itu, dengan menggunakan statistik dapat terlihat keberhasilan penyajian fasilitas dan layanan perpustakaan (Armstrong, 1994: 108)

”statistik yang saya buat hanya statistik pemanfaatan koleksi, jadi setiap sore saya kumpulkan buku rujukan yang tersebar di meja-meja baca, kemudian saya hitung... baru paginya saya rakkan kembali” (MS)

”di sini yang dibuat statistik pengunjung ruangan koleksi Cina, soalnya kan kalau peminjaman semuanya dipusatkan dilakukan di bagian sirkulasi, sama

statistik pemanfaatan koleksi Cina, itu untuk buku yang hanya di baca disini, setiap sore ketika perpustakaan mau tutup saya cari koleksi yang tersebar dimeja baca terus saya hitung”(SD)

”yang di buat statistik pemanfaatan koleksi saja, setiap hari sore saya cari koleksi yang tersebar di meja, terus saya hitung...”(CR)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas, statistik yang dibuat oleh mereka yaitu statistik pemanfaatan koleksi. Usaha yang dilakukan oleh pustakawan dalam membuat statistik pemanfaatan koleksi yaitu dengan mencari koleksi yang telah dimanfaatkan oleh pengguna. Jadi setiap sore, pustakawan berkeliling ruangan untuk mencari koleksi yang tersebar di meja baca. Kemudian pustakawan akan menghitung jumlah koleksi tersebut, yang akan ditulis ke dalam *form* yang telah dibuat oleh perpustakaan. Ditambahkan oleh SD, ia juga membuat statistik pengunjung ruangan koleksi Cina. Setiap ada pengunjung yang datang SD akan menyuruh pengguna tersebut menuliskan namanya di dalam buku laporan disertai dengan NPM dan asal pengunjung. Sehingga dengan ini dapat terlihat siapa saja yang mengunjungi ruangan perpustakaan. Selain itu, buku laporan dapat memudahkan baginya untuk mengenal pengujung yang datang ke ruangan koleksi Cina.

Informan SH mengutarakan pendapatnya:

”di bagian ini saya membuat statistik peminjaman, jumlah anggota... biasanya dihitung per harian, terus direkapitulasi jadi pertahun....terus saya juga bertugas mengumpulkan seluruh statistik setiap bagian, kan setiap tahunnya ada laporan pertanggung jawaban” (SH)

Laporan statistik yang dibuat oleh SH yaitu statistik peminjaman dan jumlah anggota. Selain itu, SH juga akan mengumpulkan laporan statistik yang

dibuat di masing-masing layanan. Sebagai kepala urusan layanan pengguna, maka menjadi tugasnya untuk mengumpulkan dan merekapitulasi setiap data statistik yang ada, hal ini dilakukan untuk melihat perkembangan statistik setiap tahun. Melalui statistik perpustakaan, maka semua aktivitas yang merupakan suatu kemajuan pada era tertentu akan dapat terproyeksi dan tergambar baik dalam perbandingan maupun perkembangannya. Sedangkan menurut Sudarmasto (1996: 1) statistik dapat menunjukkan kunci pokok dalam peranannya sebagai proses pengambilan keputusan ataupun dalam memecahkan suatu masalah di perpustakaan.

4.2.4.2 Berdasarkan Kemampuan masing-masing individu

Maju mundurnya suatu perpustakaan tergantung pada kemampuan dan antusiasme dari pustakawan. Pustakawan memainkan peranan penting dalam usaha memenuhi kebutuhan informasi pemakainya (Sulistyo-Basuki: 1991, 131). Maka dari itu, kemampuan masing-masing individu sangat diharapkan demi perkembangan perpustakaan kedepannya. Dalam penelitian ini penulis, mengajukan pertanyaan usaha apa yang dilakukan pustakawan FIB UI untuk meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kemampuan masing-masing individu.

Jawaban dari responden sebagai berikut:

"usaha saya yaitu dengan meningkatkan kemampuan saya...caranya dengan saya sering ikut pelatihan-pelatihan, biasanya diadain sama UPT, misalnya kaya pelatihan yang baru kemaren, pelatihan Lontar...dengan ikut pelatihan itu, saya jadi tahu bagaimana cara gunain lontar, cara nginput data-nya"(CR)

"saya ikut pelatihan-pelatihan yang sering diadakan Perpustakaan Pusat...manfaatnya yang tadinya lupa, jadi inget...Yang gak tau jadi tau....kan wajib setiap 2 tahun sekali, buat nambah KUM juga"(SD)

"saya sering sering ikut pelatihan-pelatihan buat nambah pengetahuan...biasanya di Perpustakaan Pusat, kaya pelatihan bimbingan pemakai perpustakaan, pelatihan pelayanan prima...manfaatnya untuk melayani pengunjung lebih bagus, gak asal-asalan" (MS)

Hasil dari jawaban ketiga informan di atas, dapat diketahui bahwa untuk meningkatkan kemampuan diri dari pustakawan, CR, SD dan MS sering mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Perpustakaan Pusat UI. Pelatihan tersebut sangat dirasakan manfaatnya bagi mereka. Seperti yang diungkapkan oleh CR, pelatihan yang pernah diikutinya yaitu pelatihan Lontar, dengan mengikuti pelatihan tersebut dapat menambah pengetahuannya mengenai cara menggunakan sistem Lontar dan penginputan data dalam sistem tersebut. Sedangkan menurut SD, pelatihan dapat menambah informasi untuknya dan mengingatkan kembali informasi-informasi yang lampau yang tadinya sudah dilupakan olehnya. Ditambahkan oleh SD, pelatihan juga merupakan salah satu syarat bagi pustakawan untuk kenaikan pangkat. Sedangkan bagi MS pelatihan dapat menambah pengetahuannya. Pelatihan yang pernah yang diikutinya yaitu pelatihan pendidikan pemakai dan pelatihan pelayanan prima. Menurutnya dengan mengikuti pelatihan pelayanan prima, dapat memberikan manfaat baginya dalam melayani pengunjung perpustakaan agar lebih baik.

Berdasarkan pernyataan CR, SD dan MS, menunjukkan bahwa manfaat pelatihan sangat dirasakan oleh mereka dalam meningkatkan kemampuan diri. Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan pelatihan sesuai dengan

yang dikatakan oleh Nawawi (2002: 232) dalam Upriyadi (2004), yang menyebutkan bahwa hasil dari pelatihan sebagai bagian belajar adalah perubahan tingkah laku, dari tidak tahu menjadi tahu sesuatu, dari tidak mengerti menjadi mengerti, dari tidak mampu melaksanakan keterampilan menjadi mampu melaksanakannya dan lain-lain.

Setiap orang mempunyai cara yang berbeda dalam meningkatkan kemampuannya. Seperti yang diutarakan oleh informan di bawah ini:

"saya banyak baca mengenai berbagai macam informasi, sebagai pustakawan di bagian penelusuran informasi, jadi saya harus banyak tahu.. kalo ada pengunjung yang nanya kan jadi saya bisa menjawabnya, misalnya waktu itu ada yang nanya tentang kedutaan besar, saya dapat mengarahkan mereka kedutaan mana ... selain itu sekarang saya juga lagi belajar index...indeks ini kan sangat berguna juga buat pengguna, misalnya mereka nyari tentang leksikon...saya jadi bisa ngarahin mereka dengan ngeliat ke indeks itu ."(ED)

Jawaban dari ED menunjukkan, untuk meningkatkan kemampuan ED memulai dengan banyak membaca mengenai berbagai macam informasi. Karena sebagai seorang pustakawan yang melayani bagian penelusuran informasi, ED dituntut untuk dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan pengguna dengan baik. Selain itu dengan mempelajari banyak buku, dapat menjadikannya mudah untuk memberikan bimbingan kepada penggunanya dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Sama halnya dengan informan ED, untuk meningkatkan kemampuan, informan SH juga memulainya dengan banyak membaca dan juga dengan mengikuti pelatihan-pelatihan. Selain itu, ditambahkan olehnya, saat ini ia sedang melanjutkan pendidikan formalnya ke jenjang S2, Program Studi Magister

Manajemen. Dengan melanjutkan pendidikan formalnya ini, ia berharap dapat memperoleh banyak pengetahuan mengenai ilmu manajemen yang nantinya diharapkan bisa diterapkan di tempat kerjanya. Selain itu, sebagai sarana pelatihan dalam membuat karya tulis, SH memulainya dengan mulai aktif membalas pesan-pesan atau pertanyaan-pertanyaan dari pengguna mengenai perpustakaan lewat website fakultas. Jawaban dari SH dapat dilihat di bawah ini:

”kalau pelatihan, itu pasti ya... tapi sekarang saya nyoba untuk kuliah lagi, mumpung dibantuin sama fakultas, saya ngambil S2 magister manajemen di Mercubuana. Dengan kuliah lagi, saya ingin tahu konsep-konsep manajemen, bagaimana sistem manajemen yang baik...yang nantinya bisa saya terapin di perpustakaan ini. terus saya juga banyak baca-baca yang berhubungan sama perpustakaan...oiya buat melatih saya dalam buat tulisan, saya mulai dengan ikut ngejawab surat atau email di websitenya FIB, klo ada yang mau tau tentang perpustakaan FIB, saya jawab saja” (SH)

Kesimpulan dari hasil jawaban informan yaitu seluruh informan menjawab bahwa untuk meningkatkan layanan yang baik, maka harus dimulai dengan meningkatkan kemampuan diri dari masing-masing individu. Cara yang dilakukan untuk meningkatkan kemampuan berbeda antara satu pustakawan dengan pustakawan lainnya yaitu dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, melanjutkan pendidikan formal, banyak membaca buku, dan terakhir dengan memulai mencoba menulis sebagai langkah awal untuk melatih diri dalam menulis karya ilmiah.

4.5 Hambatan yang Dihadapi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Pengguna di Perpustakaan FIB UI

4.2.5.1 Diri Sendiri

Kemampuan diri merupakan salah satu aspek yang bisa menghambat pustakawan dalam melakukan berbagai kegiatan di tempat kerjanya. Pustakawan harus bisa mengetahui dan menyadari kekurangan akan diri dari masing-masing individu. Dengan mengetahui akan kekurangannya, maka diharapkan pustakawan dapat memotivasi diri untuk dapat melakukan suatu usaha lebih untuk bisa menutupi kekurangan yang ada.

"yang paling menghambat bahasa...apalagi disini koleksinya bahasa Cina semua, trus tulisannya juga kan semua pakai huruf Kanji, selain itu perpustakaan juga sering kedatangan tamu asing... saya juga susah untuk komunikasi"(SD)

"kemampuan bahasa asing saya kurang, kaya bahasa inggris, kan disini banyak koleksi yang memakai bahasa inggris..." (MS)

"kemampuan bahasa asing, salah satunya bahasa inggris.. masih dirasakan kurang untuk semua pustakawan disini, termasuk saya...biasanya untuk menjawab pertanyaan pengguna, saya sering merujuk ke jurnal online dan semuanya berbahasa inggris..jadi minimal harus tahu sedikit-sedikit"(ED)

Berdasarkan pernyataan ketiga informan di atas menunjukkan bahwa hambatan yang paling dirasakannya dalam meningkatkan layanan yang berdasarkan pada kemampuan diri yaitu kurangnya kemampuan dalam memahami bahasa asing. Menurut SD, ia tidak menguasai bahasa Cina yang merupakan bahasa sumber informasi yang terdapat di ruangan tempat ia bekerja. Selain itu koleksi yang ada juga sebagian besar bertuliskan huruf kanji, sehingga ia kesulitan untuk memahami kandungan isi dari setiap koleksi yang ada. Ditambahkan olehnya, banyaknya tamu-tamu asing yang datang ke ruangan koleksi Cina membuatnya sulit untuk berkomunikasi dengan mereka. Sehingga untuk menanggulangi hal ini, SD sering meminta bantuan mahasiswa Cina untuk

menjadi penerjemah dalam menjembatani komunikasi antara dirinya dengan pengguna.

Senada dengan SD dan MS, ED juga berpendapat bahwa hambatannya yang paling dirasakan yaitu bahasa asing. Terlebih lagi sebagai pustakawan bagian layanan penelusuran informasi, maka ia dituntut untuk dapat menjawab semua pertanyaan-pertanyaan pengguna dengan baik. Oleh karena itu, ia sering menjadikan jurnal-jurnal *online* sebagai rujukannya untuk mencari berbagai informasi, dan kebanyakan jurnal-jurnal elektronik tersebut berbahasa Inggris. Oleh karena itu, ia dituntut untuk dapat menguasai bahasa Inggris yang merupakan bahasa sumber informasi yang sering digunakan di dalam jurnal-jurnal *online*.

Pustakawan sebagai seorang profesional di bidang perpustakaan dan informasi harus mempunyai kemampuan untuk memperluas akses dan mendistribusikan informasi (Rachmananta, 2006: 109). Dalam hal ini hendaknya pustakawan berfungsi sebagai perantara (*intermediaries*) antara sumber informasi dengan masyarakat penggun. Untuk itu, pustakawan harus menguasai teknologi informasi, sehingga mempunyai kebebasan dan keleluasaan dalam mencari dan mengakses informasi dari berbagai sumber.

Informan SH mengatakan bahwa hambatannya yang paling dirasakan yaitu kemampuan teknologi informasi (TI) dan kemampuan dalam berkomunikasi. Keterbatasannya dalam pemahaman TI, menurutnya disebabkan oleh tidak pernahnya SH mengikuti pelatihan yang berhubungan dengan TI. Selain itu, Agar pengguna mendapatkan pelayanan yang baik, maka keterampilan berkomunikasi

sangat diperlukan. Namun, menurut SH kemampuannya untuk berkomunikasi juga dirasakan masih kurang. Sebab terkadang ia masih kesulitan untuk memberitahukan informasi kepada pengguna secara jelas.

"..saya gak pernah mengikuti pelatihan TI, jadi kemampuan TI saya masih kurang..selain itu, komunikasi saya juga masih ya..mencla-mencle gini...tapi saya tetap berusaha walaupun gini, saya tetep berusaha memberikan informasi yang dibutuhin pengguna"(SH)

Informan CR mengutarakan pendapat yang berbeda dari keempat informan di atas:

"klo saya gak kesulitan apa-apa, klo ada tamu asing saya seringan pakai bahasa indonesia... lagian anak-anak BIPA disini juga kebanyakan sudah pada bisa bahasa indonesia...TI juga tidak terlalu berasa, karena kan di bagian ini juga gak pake komputer.. kayanya saya fine-fine aja disini"(CR)

Untuk CR tidak ada hambatan yang berarti baginya dalam meningkatkan layanan pengguna di Perpustakaan FIB UI. Semua berjalan dengan baik dan CR menikmati tugas dan tanggung jawabnya di perpustakaan.

Kesimpulan dari hasil jawaban seluruh informan yaitu pustakawan memiliki hambatan yang berbeda-beda dalam hal kemampuan diri. Hambatan yang dialami sebagian besar berasal dari kurangnya kemampuan bahasa asing yang masih terbatas, kurangnya menguasai teknologi informasi dan kurangnya kemampuan berkomunikasi. Sebetulnya kemampuan ini merupakan salah satu syarat yang harus dimiliki Pustakawan Indonesia pada saat ini. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hernandono (2005) bahwa sebagian Pustakawan Indonesia masih lemah di dalam penguasaan bahasa asing dan teknologi informasi (TI).

4.2.5.2 Lingkungan

Kondisi lingkungan perpustakaan juga mempengaruhi pustakawan dalam meningkatkan layanan di perpustakaan. Lingkungan dalam hal ini yaitu fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan, layanan, koleksi, serta manajemen perpustakaan. dibawah ini akan dijelaskan hambatan yang dihadapi pustakawan berdasarkan pada kondisi lingkungan perpustakaan FIB UI.

"karena layanan yang sekarang sistemnya terbuka ya...pengguna kadang suka membawa buku ke atas atau di bawah... jadi buku-buku tersebar kemana-mana, sehingga kita harus mencari-cari semua buku-buku yang tersebar itu... ya makan waktu dan tenaga juga...belum lagi kalau ada buku yang ilang, gak ketemu, kasihan pengguna yang lain juga kan?"(SH)

"masalahnya disini... banyak buku-buku ini yang belum dimasukkin ke dalam rak... ni harus ngantri dulu...lihat aja masih banyak yang belum dimasukkin...belum lagi kita juga harus nyari-nyari kemana-mana, ke seluruh meja..biasanya kan pengguna suka ada juga tuh yang ngambil buku sampe 5, trus suka membawa buku ke ruangan lain..."(CR)

Dari jawaban kedua informan di atas, dapat diketahui bahwa kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan yaitu dikarenakan sistem layanan perpustakaan yang *open access*. Sistem layanan ini memungkinkan pengguna untuk mengambil sendiri buku yang diinginkan, sehingga menurut SH banyak koleksi yang tersebar di seluruh ruangan perpustakaan yang harus dicari oleh pustakawan dan disusun kembali ke dalam rak. Penyusunan koleksi ini memerlukan waktu dan tenaga yang banyak, sehingga penyusunan buku di rak sering mengalami keterlambatan, dan dampaknya bagi pengguna yang ingin mencari koleksi di rak akan sulit untuk menemukan koleksi yang dicari. Ditambahkan oleh CR, kurangnya SDM yang menangani pergerakan

menyebabkan kegiatan ini menjadi terhambat. Menurutnya, sebenarnya setiap rak koleksi sudah ditangani oleh satu orang tenaga pustakawan, namun karena baru-baru ini perpustakaan membayar satu orang tenaga honorer yang bertugas untuk mengerjakan pengerakan di bagian layanan koleksi umum dan khusus, menyebabkan seluruh staf perpustakaan berhenti melakukan kegiatan ini dan hanya mengandalkan orang tersebut, sehingga kegiatan pengerakan menjadi terhambat karena tidak semua rak dapat tertangani oleh orang tersebut.

Berbeda dengan jawaban di atas, informan SD mengatakan:

"kurangnya fasilitas yang ada, kaya OPAC, fasilitas meja kursi....kalau disini (ruangan koleksi Cina. Pen) masih sedikit sekali...jadi untuk pengunjung setiap harinya, masih belum mencukupi"(SD)

Dari hasil wawancara terungkap, bahwa hambatan yang dirasakan oleh SD dilihat dari lingkungan perpustakaan yaitu fasilitas yang dirasakan masih kurang. Seperti fasilitas komputer untuk OPAC, meja baca dan kursi untuk pengunjung, dan lain-lain. Sehingga dengan ini, menghambat dirinya dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi pengguna perpustakaan.

Koleksi seharusnya bukan dilihat dari jumlah eksemplarnya tetapi lebih kepada kualitas, jumlah judul dan kemutakhirannya (Rachmananta, 2006: 17). Kemutahiran koleksi di perpustakaan FIB UI, merupakan salah satu hal yang menghambat pustakawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Menurut MS, sebagian besar koleksi yang terdapat di Perpustakaan FIB UI tergolong koleksi lama. Sehingga apabila terdapat pengguna yang membutuhkan koleksi terbitan baru, akan sulit untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan. Seperti yang diungkapkannya berikut:

"ya yang tadi itu, koleksi disini yang lama-lama semua, pertambahannya juga sedikit..mahasiswa kan kasihan kalau lagi butuh koleksi apa gitu...nemunya yang lama-lama semua, mungkin untuk beberapa mahasiswa jurusan tertentu tidak apa-apa, tapi untuk jurusan yang lain, masa informasinya lama semua"(MS)

Jawaban yang berbeda juga diutarakan oleh ED, menurutnya:

"saya rasa tidak ada hambatan berkaitan dengan lingkungan fisik perpustakaan, semuanya telah tersedia dengan baik, namun menurut saya hambatan yang ada lebih ke arah bagaimana cara perpustakaan dalam memberikan motivasi kepada stafnya di sini, kita kan kerja tim ya... jadi kalau satu tidak beres, maka yang lainnya juga terbengkalai.....ya misalnya dengan pemberian kompensasi. Kalau ada program-program tertentu yang menuntut stafnya agar bekerja dengan baik.. maka perpustakaan seharusnya memikirkan mengenai hal itu"

ED berpendapat bahwa tidak ada hambatan yang dihadapinya berkaitan dengan lingkungan. Semuanya telah terpenuhi dengan baik oleh perpustakaan, yang menjadi penghambat yaitu kurangnya perhatian yang diberikan oleh perpustakaan terhadap pustakawannya. Sehingga dengan ini, pustakawan menjadi tidak termotivasi untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, yang akan berdampak pada peningkatan kualitas layanan perpustakaan.

4.2.5.3 Hubungan antar individu

Untuk dapat meningkatkan layanan perpustakaan, setiap pustakawan harus membina hubungan yang baik dengan sesama individu. Baik kepada atasan, bawahan, dengan sesama pustakawan, maupun dengan pengguna perpustakaan. Dengan membina hubungan yang baik, maka akan terjalin rasa saling menghormati dan menghargai antara setiap orang. Dengan sesama pustakawan

diharapkan dapat menciptakan rasa kebersamaan yang lebih baik, juga rasa saling memiliki antar pustakawan serta rasa saling memiliki terhadap perpustakaan sendiri, yang pada akhirnya memaksimalkan kinerja perpustakaan secara keseluruhan (Hermawan, 2006).

”tidak ada komunikasi yang baik dari atasan, misalnya nih sekarang aja, kaya ada penambahan satu tenaga honorer yang itu...kita sebagai pustakawan enggak dikasih tau. Jadi kayanya kan kita enggak dihargai gitu disini... kalau dulu kan ada evaluasi, misalnya 3 bulan sekali, kita ngadain rapat sama semua staf, pimpinan, ngomongin perkembangan perpustakaan, masalah-masalah yang ada, tetapi sekarang enggak ada tuh, kalau rapat ya hanya kepala-kepalanya saja, kita bawahannya kan jadinya enggak tahu apa yang diomongin dirapat...dengan sesama pustakawan juga enggak ada saling bantu membantu, semuanya ya kerja masing-masing aja” (CR)

Berdasarkan pernyataan CR, diketahui tidak ada komunikasi yang baik dari pihak atasan kepada bawahan. Ia mencontohkan yaitu ketika terjadi pengangkatan tenaga honorer, tidak ada satu informasi pun yang diberitahukan atasan kepada staf-staf lain di perpustakaan. Ditambahkan olehnya bahwa sekarang ini sudah tidak ada kegiatan evaluasi antara pimpinan dengan bawahan mengenai perkembangan perpustakaan, yang ada hanya rapat antara pimpinan dengan kepala bagian, sehingga hal ini menyebabkan pustakawan yang menjadi bawahan merasa kurang dihargai oleh atasan. Pernyataan CR tidak sejalan dengan pernyataan Sutarno (2004: 45) yang menyatakan bahwa dalam organisasi yang sehat seharusnya terdapat komunikasi yang tidak hanya satu arah, tetapi dua arah yaitu perintah dan laporan. Komunikasi yang lancar akan berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan tugas, terhindarnya salah pengertian dan hambatan yang lain. Sedangkan untuk hubungan antar sesama pustakawan, menurut CR, juga

tidak terjalin hubungan yang harmonis. Setiap pustakawan bekerja sendiri-sendiri sesuai dengan tugasnya dan tidak ada sikap saling bantu membantu antar sesama pustakawan.

Informan lain mengatakan:

"disini yang menghambat hubungan dengan sesama pustakawannya...biasanya pada bergenk-genk, suka ada yang iri-irian... hubungan komunikasi juga enggak berjalan baik, komunikasinya dengan kelompok-kelompoknya saja... jadi kita kerja yaudah masing-masing aja.." (SH)

SH mengemukakan bahwa di dalam organisasi tidak ada rasa persatuan antara sesama pustakawan. Terdapat kelompok-kelompok kecil yang satu sama lain saling menyalahkan. Sehingga komunikasi antara sesama pustakawan juga tidak berjalan dengan baik, karena sebagian besar staf hanya berkomunikasi dengan orang dikelompoknya masing-masing. Permasalahan ini seperti yang pernah dikatakan oleh Hernandono (2005) dalam orasi ilmiahnya yang berjudul "Meretas Kebuntuan Kepustakawanan Indonesia Dilihat Dari Sisi Sumber Daya Tenaga Perpustakaan" bahwa pustakawan Indonesia bekerja sebagai burung dengan sebelah sayap. Maksudnya adalah pustakawan terkadang sibuk bekerja sendiri-sendiri tanpa mau bekerja sama dengan pustakawan lainnya. Sehingga timbul egoisme dalam diri seseorang yang pada gilirannya, egoisme perorangan atau individu tersebut membentuk pola pikir terkotak-kotak antar unit kerja dan bahkan antar institusi.

Pendapat informan di atas, berbeda dengan informan lainnya:

"Dalam melayani pengguna saya berusaha untuk memberikan pelayanan yang menyenangkan...jadi saya rasa hubungan dengan pengguna semua berjalan"

baik-baik saja, begitupun dengan atasan...ada komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahannya...dengan sesama pustakawan, saya berusaha untuk saling menghargai...menurut saya setiap orang punya kelebihan dan kekurangan masing-masing..jadi saya berusaha untuk selalu menjaga hubungan ini dengan baik ”(ED)

Menurut informan di atas, tidak ada permasalahan yang berarti untuk hubungan antar individu di Perpustakaan FIB UI. ED berusaha untuk selalu menjalin komunikasi yang baik, baik kepada pengguna, atasan atau pun dengan sesama pustakawan. Ditambahkan olehnya, bahwa ia selalu menghargai setiap orang. Hal ini dilakukannya untuk menjaga hubungannya dengan semua orang dan agar dapat terjalin sikap saling bantu membantu antara sesama pustakawan. Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan oleh Hermawan (2006) bahwa pustakawan harus menjaga dan memelihara hubungan yang harmonis antara sesama rekan sejawat. Hal ini untuk menumbuhkan rasa persaudaraan antar mereka, sehingga tercipta suasana yang kondusif untuk meningkatkan kinerja para pustakawan.

Hal serupa juga dikemukakan oleh informan di bawah ini:

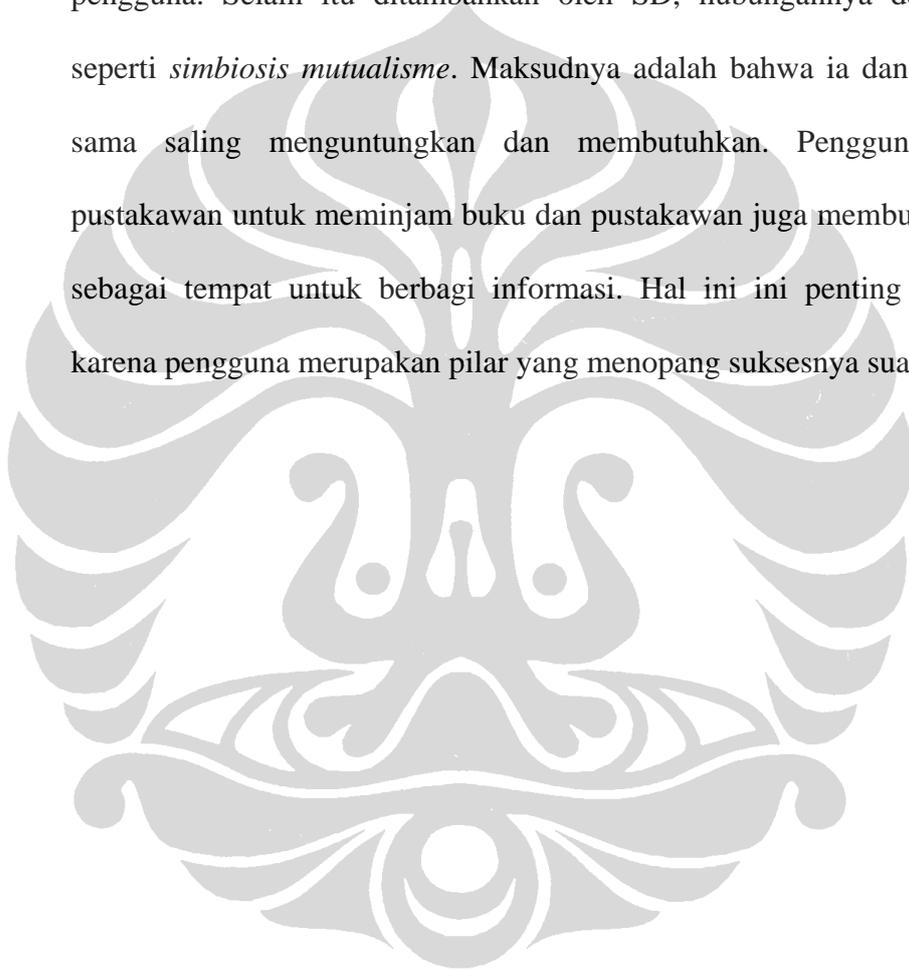
”engga ada masalah apa-apa... hubungan dengan semuanya berjalan dengan baik... dengan atasan, dengan sesama pustakawan..kita hubungannya baik-baik saja, kita selalu saling bantu membantu, kalau saya lagi membutuhkan apa...nanti saya akan bilang ke pustakawan lain..begitu sebaliknya, dengan pengguna, kita selalu berusaha untuk melayani dengan baik.”(MS)

Pernyataan MS dikuatkan dengan pernyataan informan lain:

”..kayanya enggak ada deh....sama atasan, sesama teman pustakawan engga ada..semuanya saling membantu, komunikasi berjalan lancar... kalau dengan pengguna disini, kan rata-rata mahasiswa jurusan Cina, kebanyakan saya sudah kenal karena sering datang... simbiosis mutualisme lah....pengguna membutuhkan saya untuk meminjam buku, saya juga membutuhkan pengguna

kalau ada bahasa atau tulisan Cina yang saya tidak mengerti, trus jika ada tamu-tamu asing, saya suka meminta bantuan mereka jadi penerjemah.”(SD)

Menurut MS dan SD, tidak ada hambatan yang berarti untuk hubungan antar individu, baik dengan atasan, dengan sesama pustakawan ataupun dengan pengguna. Selain itu ditambahkan oleh SD, hubungannya dengan pengguna, seperti *simbiosis mutualisme*. Maksudnya adalah bahwa ia dan pengguna sama-sama saling menguntungkan dan membutuhkan. Pengguna membutuhkan pustakawan untuk meminjam buku dan pustakawan juga membutuhkan pengguna sebagai tempat untuk berbagi informasi. Hal ini penting untuk dilakukan karena pengguna merupakan pilar yang menopang suksesnya suatu perpustakaan.



BAB V

PENUTUP

Pada bagian ini akan dijelaskan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan beserta saran-saran yang diajukan.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, secara keseluruhan dapat ditarik beberapa kesimpulan:

- Pustakawan berusaha untuk memberikan pelayanan prima kepada pengguna perpustakaan agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan. Serta, melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawabnya dengan baik sesuai dengan kerangka kerja yang ada.
- Dalam melayani kebutuhan pengguna yang semakin hari semakin banyak dan mendesak, pustakawan berusaha untuk meningkatkan kemampuan diri mereka dengan berbagai cara. Diantaranya dengan banyak membaca mengenai berbagai macam informasi, mengikuti pelatihan yang diadakan oleh perpustakaan. Serta dengan melanjutkan pendidikan formalnya. Hal ini dilakukan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna, sehingga pengguna puas dengan layanan yang diberikan.
- Pustakawan dalam menjalankan kegiatannya mengalami banyak mengalami hambatan, diantaranya kemampuan bahasa asing yang masih kurang,

Teknologi Informasi (TI) dan komunikasi yang menyebabkan terhambatnya dalam pemenuhan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

- Hambatan lain yang dihadapi pustakawan, yaitu sistem pelayanan perpustakaan yang *open access*. Menurut pustakawan, koleksi buku yang tersebar menyebabkan pustakawan sulit untuk bisa merapikan buku ke dalam rak dengan cepat, sehingga kebutuhan pengguna akan informasi yang cepat dan tepat menjadi terhambat. Masalah lainnya yaitu kurangnya fasilitas perpustakaan, seperti fasilitas OPAC, meja baca dan lain-lain. Selain itu, koleksi di bagian rujukan yang sebagian besar koleksi lama menjadi kendala dalam memberikan informasi yang mutakhir kepada pengguna.
- Pustakawan berusaha untuk membangun hubungan yang harmonis dengan sesama individu di perpustakaan, baik kepada atasan, bawahan, sesama pustakawan atau pun dengan pengguna perpustakaan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian, penulis mengemukakan beberapa saran untuk dijadikan bahan pemikiran dan atau pertimbangan untuk masa-masa yang akan datang. Saran ini ditujukan untuk untuk pustakawan dan pimpinan perpustakaan FIB UI untuk lebih meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

- Perbaiki pendidikan (forman atau informal). Hal untuk meningkatkan kemampuan, pengetahuan dan keterampilan pustakawan dalam menjalankan tugasnya.

- Pustakawan diharapkan bersikap lebih proaktif dalam melayani kebutuhan pengguna, diperlukan suatu kesadaran dari masing-masing individu untuk memberikan pelayanan yang sebaik mungkin agar dapat memuaskan pengguna perpustakaan.
- Pimpinan perlu meninjau kembali pembagian pekerjaan dan tanggung jawab pustakawan, melihat bagaimana hubungan antar staf, baik atasan kepada bawahan atau pun dengan sesama pustakawan.
- Dibutuhkan kerjasama yang harmonis, mulai dari pimpinan hingga bawahan. Agar peran pustakawan dalam membantu mewujudkan visi perguruan tinggi dapat tercapai.
- Melihat dari karakteristik informan, maka diperlukan adanya perubahan dengan memasukkan staf baru sehingga dapat memberikan pemikiran-pemikiran baru yang berguna untuk meningkatkan perpustakaan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang M. 1990. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Rajawali.
- Armansyah, Cut. 1998. *Penerapan Total Quality Management dalam Manajemen Perpustakaan: survey pada beberapa perpustakaan di Jakarta*. Tesis: Pascasarjana Universitas Indonesia.
- Armstrong, Barbara. 1994. "Costumer Focus: obtaining costumer input." *The American Library Journal*, 43 (2).
- Buchard, John E. 1994. *Planning University Library Building*. New Jersey: Princeton University Press.
- Carver, Deborah. 1992. *From Circulation to Access Service: the shipt in academic library organization*. New York: The Harworth Press.
- Cornish, Graham P. Briff. 1991. "Communication: Copyright Law and Document Supply 1983-1986." *A review of international development inter landing and document supply*, 14 (3).
- Creswell, John W. 1994. *Research Design: qualitative and quantitative approach*. London: Sage Publication.
- Gulo, W. 2003. *Metode Penelitian*. Jakarta: Grasindo.
- Hermawan, Rachman dan Zen, Zulfikar. 2006. *Etika Kepustakawanan: suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Hernandono. (2005). "Meretas Kebuntuan Kepustakawanan Indonesia dilihat dari Sisi Sumber Daya Tenaga Perpustakaan." Orasi Ilmiah dan Pengukuhan Pustakawan Utama.
Tersedia di situs: <http://www.pustakawan.pnri.go.id/uploads/karya/>, diakses tanggal 23 April 2008.

Kamil, Harkrisyati. "Peran Pustakawan dalam Manajemen Pengetahuan."
Tersedia di situs: <http://eprints.rclis.org/archive/>, diakses tanggal 28 Maret 2008.

Komalasari, Rita. 2006. "Kompetensi dan peran pustakawan dalam mendukung terwujudnya perguruan tinggi bertaraf internasional."
Tersedia di situs: <http://www.lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/>, diakses tanggal 28 Maret 2008.

Kotler, Philip & Amstrong. 1994. *Marketing Principles*. New Jersey: Prentice Hall Inc.

Lasa, HS. 1995. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan: sirkulasi dan referensi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.

Mantersen, Anne and Gronholde, Lars. 2003. "Improving Library Users' Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty: an integrated measurement and management system." *The Journal of Academic Librarianship*, 29 (3).

Martoatmojo, Karmidi. 1993. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.

Mathar, Quarisy. 2003. *Hubungan Promosi dan Persepsi pengguna tentang Organisasi Perpustakaan terhadap Mutu Layanan UPT Perpustakaan Universitas Hasanudin Makassar*. Pascasarjana: FIB, UI.

Meadow, T. Charles. 1992. *Text Information Retrieval System*. San Diego: Academic Press Inc.

Moenir, A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Moleong, Lexy J. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Murniaty. 2006. "Promosi Jasa Pelayanan Referensi di Perpustakaan." Medan: Perpustakaan dan Sistem Informasi, Universitas Sumatera Utara.
Tersedia di situs: <http://www.lib.ugm.ac.id/data/pubdata/pusta/>, diakses tanggal: 24 April 2006.

Newman, W. Lawrence. 2007. *Social Research Methods: qualitative and quantitative approach*. 3rd. Ed. USA: --.

Indonesia. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: buku pedoman*. Edisi ketiga. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI, Dirjendikti.

Priyanto, Ida Fajar. 1997. "Layanan Pemakai yang Berkualitas: suatu gagasan." *Media Informasi*, XI (3).

Rowley, Jennifer. 1994. "Costumer Experience of Libraries." *Library Review*, 43 (2).

Septiyantono, Tri & Sidik, Umar. 2003. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.

Soekanto, Soerjono. 1990. "Jasa Perpustakaan Perguruan Tinggi dilihat dari Sudut Pandang Pemakai." *Majalah Ilmu Perpustakaan dan Informatika*, V (1), April.

Sugiyono. 2000. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sumekar, Retno. 1990. *Teknik Penelusuran Literatur: kumpulan laporan dan kertas kerja PDII-LIPI*. Jakarta: PDII-LIPI.

Sutarno, NS. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.

Upriyadi. 2004. *Persepsi Peserta tentang Efektivitas Penyelenggaraan Diklat Fungsional Pustakawan: survey terhadap para peserta diklat fungsional pustakawan pada Pusat Pendidikan dan Pelatihan Perpustakaan Nasional RI*. Tesis: Pascasarjana Universitas Indonesia.

Waluyo, Agus Dwi & Heryanti, Nurma. 2001. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Bagi Pemakai." *Buletin Perpustakaan*, No. 38/ Juni.

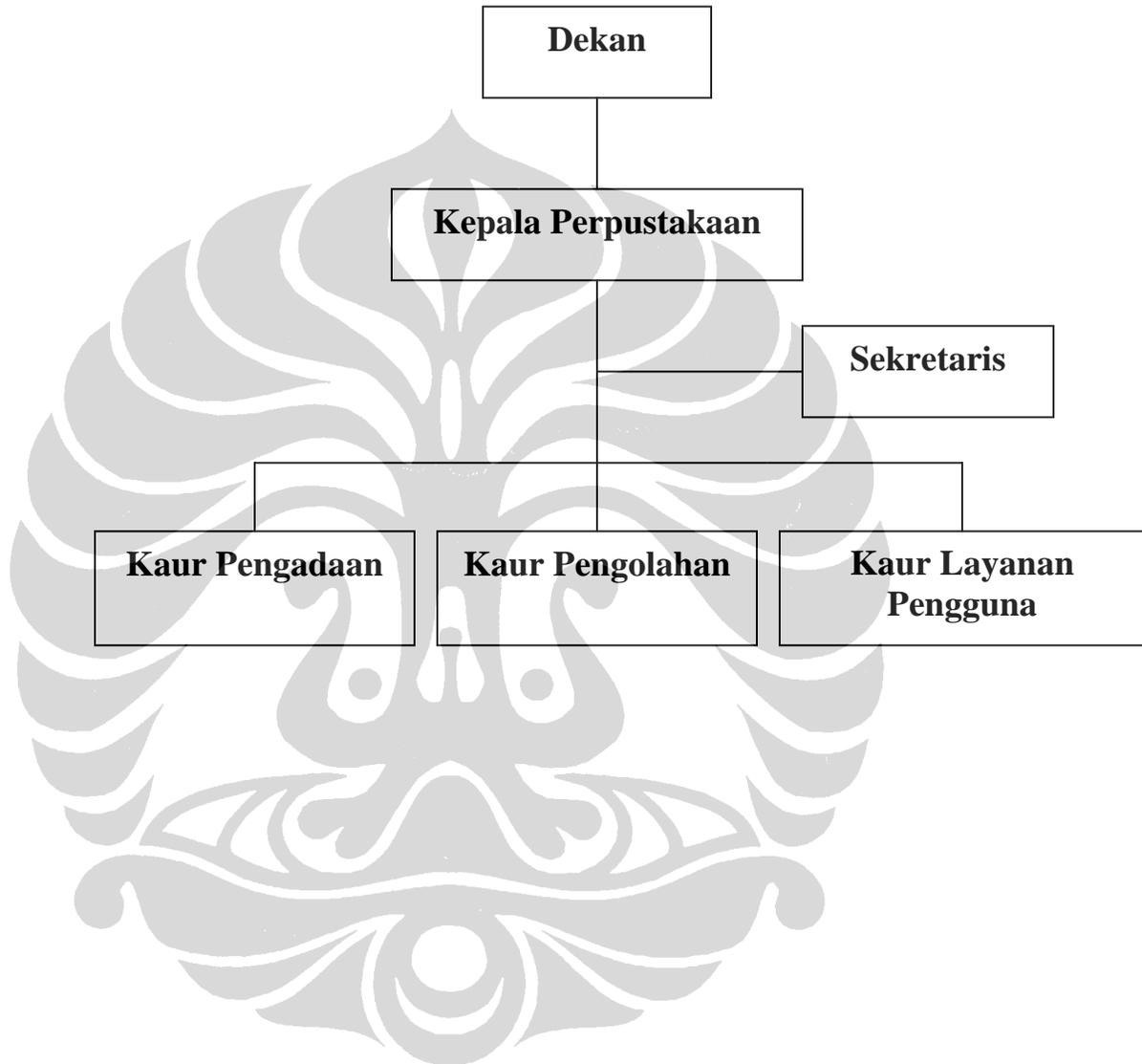
Winoto, Yusup. 1991. "Komunikasi Persuasif dalam Kegiatan Promosi Perpustakaan." *Pembimbing Pembaca*. 10 (12).

Wirawan. 1993. *Profesi Kepustakawanan: suatu analisa*. Makalah disampaikan pada Rapat Kerja Pusat IPI di Mataram, NTB, tanggal 21-23 Juli.



Lampiran 1.

Struktur Organisasi Perpustakaan FIB UI



Lampiran 7.

Pedoman Wawancara

1. Profil pustakawan
2. Bagaimana pandangan anda terhadap perpustakaan FIB UI?
 - a. Fasilitas
 - Komputer (OPAC)
 - Ruang Baca
 - Locker
 - Hotspot
 - b. Koleksi
 - c. Tata Fisik Bangunan
3. Bagaimana pandangan anda mengenai sikap dan perilaku pengguna perpustakaan?
4. Usaha apa yang anda lakukan dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan FIB UI?
 - a. Berdasarkan kerangka kerja
 - b. Berdasarkan kemampuan diri
5. Hambatan apa yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan FIB UI?
 - a. Lingkungan
 - b. Dalam diri sendiri
 - c. Hubungan antar individu

Lampiran 8.
Hasil Data Lapangan

1. Informan : SD
 Hari/Tgl : Selasa, 8 April '08
 Waktu : 08.30 WIB
 Durasi : 85 menit
 Tempat : Ruang koleksi Cina

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|--|---|--|
| <p>Usaha dalam meningkatkan kualitas layanan</p> <p>▪ Kerangka Kerja</p> <p>1. Memberikan layanan peminjaman koleksi</p> | <p>Ketika peneliti masuk ke ruangan koleksi Cina, informan SD sedang duduk di meja kerjanya yang terletak tepat di depan pintu masuk ruangan koleksi Cina. Informan melemparkan senyuman kepada peneliti dan menyuruh peneliti menulis nama di buku tamu. Setelah mengenalkan diri, peneliti langsung memulai kegiatan wawancara. Namun, informan terlihat defensif. Hal ini tergambar dari ucapannya yang mengatakan: "mau tanya apa, saya tidak tahu nih bisa jawab atau tidak."</p> <p>Dalam melakukan wawancara peneliti melihat panduan wawancara dan <i>job description</i> dari pustakawan. Selain itu, pustakawan juga diperlihatkan kenaikan statistik yang terjadi di bagian layanan koleksi Cina ini. Dengan melihat data statistik maka peneliti menanyakan:</p> <p>→ Usaha apa yang anda lakukan untuk meningkatkan kualitas layanan pengguna, khususnya untuk layanan koleksi Cina ini? (Informan sepertinya terlihat bingung untuk menjawabnya, sehingga peneliti menjelaskan terlebih dahulu pertanyaan yang diajukan.)</p> <p>→ Berdasarkan kerangka kerja?</p> <p>Mmm...saya disini melayani kegiatan peminjaman koleksi, saya hanya bertugas mengawasi. Kalau mahasiswa ada yang mau pinjam, ya kegiatan peminjamannya langsung di sirkulasi. Kalau dulu kan peminjamannya dilakukan disini, tapi sekarang terpusat di bagian sirkulasi semuanya. Usaha saya melayani mereka ya saya berusaha untuk melayani pengguna dengan cara yang menyenangkan dan bersikap ramah sama mereka...kan pengguna jadinya tidak takut...kebanyakan pengunjung sini mahasiswa Cina, jadi saya rata-rata sudah kenal lah.</p> | <p>Pustakawan berusaha melayani pengguna dengan sebaik mungkin agar pengguna puas dengan layanan yang diberikan.</p> |

| | | |
|--|--|---|
| 2. Menjaga dan merapikan koleksi Cina. | Kegiatan merapikan susunan koleksi biasanya saya lakukan pagi hari, saya keliling-keling rak untuk melihat-lihat kondisi buku...kalau saya temukan ada yang berantakan, maka langsung saya bereskan bukunya. | Koleksi di rak harus selalu tersusun dengan baik, hal ini dilakukan untuk memudahkan pengguna dalam mencari informasi dengan cepat dan tepat. |
| 3. Mengawasi pemanfaatan koleksi Cina | Saya mengawasinya mm... misalnya mau dibawa kemana koleksi itu...kan pengguna biasanya suka membawa keluar buku, ya mau belajar kelompok lah sama teman-temannya di ruangan lain, kalau disini kan sempit... paling saya menyuruh mereka menuliskan nama, NPM.. kalau untuk pengunjung dari luar saya suruh ninggalin identitas diri atau KTP. Di dalam ruangan saya awasin juga orangnya, apalagi ada juga mahasiswa yang suka bawa pacarnya kemari.... ya gimana lagi namanya juga mahasiswa... ya saya sih maklum saja asal mereka tidak ribut, mengganggu yang lain. | Kegiatan pengawasan diperlukan untuk menjaga keamanan koleksi. |
| 4. Membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. | Biasanya pengguna suka menanyakan koleksi, kalau mereka sudah cari, eh enggak menemukan...saya lalu akan menyuruhnya untuk melihat katalog kartunya, terus kalau tidak ketemu saya akan menyuruhnya mencari di lantai 3, disana ada sedikit koleksi Cina, tapi kalau tidak ketemu juga, saya rujuk mereka ke perpustakaan lain. | Informan membantu pengguna dengan memberikan saran untuk strategi pencarian koleksi di perpustakaan. |
| 5. Membantu pengguna dalam menggunakan sarana penelusuran | Saya memberitahukan langkah-langkah menggunakan OPAC, saya dampingi pengguna itu, terus saya kasih contohnya.. saya jelasin manfaat item-item yang ada di lontar itu... tapi biasanya mahasiswa sini kebanyakan sudah pada mengetahui sendiri cara menggunakan OPAC, ya paling kalau tamu-tamu dari luar baru perlu dibantu. | Informan berusaha membantu dengan memberikan pengarahan dalam menggunakan sarana penelusuran yang tersedia. |
| 6. Mengumpulkan koleksi Cina yang rusak dan mengirimnya ke bagian penjilidan | Biasanya kalau ada waktu-waktu senggang saya mencarinya...kalau misalnya ketemu, saya juga akan menyimpan dahulu di ruangan ini untuk dikumpulkan, saya catat dahulu... terus saya akan melihat kondisi dari ruangan di bagian penjilidan itu, apakah penuh atau tidak, tapi biasanya suka penuh makanya saya simpan dahulu saja, sampai ruangan agak kosong baru dikirim... | Pengiriman koleksi yang rusak ke bagian penjilidan dilakukan dengan melihat kondisi dari ruang pengolahan. |
| 7. Membantu mengolah koleksi Cina | Kalau saya membantunya untuk kelengkapan fisik buku saja, seperti pelabelan, penyampulan...kalau untuk pengolahan kan terlebih dahulu dilakukan sama jurusan cina, mereka yang menerjemahkan judulnya, terus isi bukunya tentang apa, subjeknya... nanti kalau udah selesai lembar kerjanya, baru dikerjakan di bagian pengolahan. | Kegiatan pengolahan dilakukan oleh mahasiswa dari program studi Cina yang melakukan magang di perpustakaan, sedangkan untuk pustakawan hanya membantu dalam kelengkapan fisik buku. |
| 8. Menangani ketertiban | Kalau pengguna sudah sangat ribut, baru saya akan menegurnya...kalau mereka lagi ngobrol | Menangani ketertiban dilakukan |

| | | |
|--|--|---|
| <p>dan kebersihan ruang koleksi Cina</p> | <p>atau diskusi, tidak berisik sekali...ya saya biarkan saja...kebersihannya saya jaga dengan melihat dari rak koleksi, apabila sangat berdebu maka saya bersihkan pakai kemoceng...biasanya masalahnya itu saja sih... lagian untuk kebersihan kan ada <i>cleaning service</i>.</p> | <p>dengan menegur pengguna yang bermasalah. Sedangkan untuk kebersihan ruangan dilakukan oleh <i>cleaning service</i>.</p> |
| <p>▪ Kemampuan diri</p> <p>Hambatan dalam meningkatkan kualitas layanan.</p> <p>- Dari dalam diri sendiri.</p> <p>- Lingkungan</p> | <p>→ Cara anda meningkatkan kualitas layanan berdasarkan kemampuan diri? Saya ikut pelatihan-pelatihan yang sering diadakan Perpustakaan Pusat...manfaatnya yang tadinya lupa, jadi inget...yang gak tau jadi tau...kan wajib setiap 2 tahun sekali, buat nambah KUM juga. → KUM itu apa ya? KUM itu ya buat kenaikan pangkat, ya buat angka kredit, jadi setiap 2 tahun sekali kita melaporkan kegiatan atau pelatihan apa yang kita ikuti. → kalau disini kan kebanyakan koleksi Cina, pernah tidak ikut pelatihan atau kursus bahasa Cina? Enggak pernah, pelatihan yang sering ada sih pelatihan perpustakaan secara umum, kaya manajemen perpustakaan, pelatihan lontar, ya... yang umum-umum saja.. saya waktu itu pernah ikut kursus bahasa jepang, tetapi enggak dipakai juga ya...itu dulu banget sih.... → Hambatan apa yang anda alami dalam meningkatkan kualitas layanan? → Kalau dilihat dari dalam diri sendiri yang paling menghambat bahasa...apalagi disini koleksinya bahasa Cina semua, trus tulisannya juga kan semua pakai huruf Han atau huruf Kanji, selain itu perpus juga sering kedatangan tamu asing... saya juga susah untuk komunikasi dengan mereka jika mereka tidak bisa bahasa indonesia. → kalau seperti itu cara mengatasinya bagaimana? ya... kalau untuk koleksi Cina, kan sudah ada katalognya, katalognya itu juga diterjemahkan ke dalam bahasa latin, jadi kita bisa lah, kita melihatnya dari judulnya kan, kelihatan isinya tentang apa...ya karena sudah lama ya, jadi sudah tahu...misalnya letak-letak rak koleksi, ya kalau buku yang sering digunakan biasanya saya sudah apal tempat-tempatnya. Terus kalau misalnya ada tamu asing atau anak BIPA, terus dia belum bisa bahasa indonesia, saya minta bantuan mahasiswa saja, nanti mereka yang akan jadi penerjemahnya, enggak apa-apa kok...saya sih enggak perlu malu meminta bantuan mereka, mereka juga kadang mengajari saya, misalnya ada kata-kata yang saya tidak mengerti, mereka bantu saya..... ya simbiosis mutualisme-lah... → Kalau untuk lingkungan bagaimana?</p> | <p>Pelatihan sangat bermanfaat bagi pustakawan dalam meningkatkan kemampuan diri. Selain itu, kenaikan angka kredit menjadi salah satu alasan pustakawan mengikuti pelatihan.</p> <p>Bahasa asing merupakan salah satu penghambat pustakawan dalam memberikan layanan yang berkualitas.</p> |

| | | |
|----------------------------------|---|---|
| <p>- Hubungan antar individu</p> | <p>Kalau disini saya lihat kurangnya fasilitas yang ada, kaya OPAC, fasilitas meja kursi....kalau disini OPAC nya masih sedikit sekali...jadi kadang suka mengantri kalau mau menggunakan. Untuk meja baca masih belum mencukupi, anyak juga pengguna yang enggak kebagian tempat. Kan kasihan juga mahasiswa... makanya kalau mereka mau mngerjakan tugas sama teman-temannya diluar ruangan ini, ya neggak apa-apa.. → Memangnya OPAC disini berapa? OPAC hanya satu unit, tapi itu bisa buat internetan sama katalog juga bisa. Tapi biasanya karena pengguna sini rata-rata teman sejurusan sudah saling kenal, ya tegur-teguran saja, kalau misalnya ada yang lama di komputer dikasih tau... → Bagaimana untuk hubungan antar individu, apakah ada masalah? kayanya enggak ada deh....sama atasan, sesama teman pustakawan engga ada..semuanya saling membantu, komunikasi berjalan lancar... kalau dengan pengguna disini, kan rata-rata mahasiswa jurusan Cina, kebanyakan saya sudah kenal karena sering datang... <i>simbiosis mutualisme</i> lah....pengguna membutuhkan saya untuk meminjam buku, saya juga membutuhkan pengguna kalau ada bahasa atau tulisan Cina yang saya tidak mengerti, trus jika ada tamu-tamu asing, saya suka meminta bantuan mereka juga kan.</p> | <p>Sarana dan prasarana yang kurang menjadikan pustakawan tidak dapat memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna.</p> <p>Hubungan antar individu berjalan dengan harmonis. Antara pustakawan dengan pengguna terdapat kerjasama yang saling menguntungkan.</p> |
|----------------------------------|---|---|

2. Informan : MS
Hari/Tgl : Rabu, 09 April '08
Waktu : 09.00 WIB
Durasi : 60 menit
Tempat : Ruang koleksi rujukan

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|------|--|--------------|
| | <p>Sewaktu peneliti datang, informan terlihat sedang mengerjakan penjilidan koleksi skripsi dan tesis di meja kerjanya. Kegiatan wawancara dilakukan di meja baca di samping meja kerja informan. Informan terlihat ramah dalam menyambut peneliti dan menjawab pertanyaan dengan antusias. Saat itu, ruangan terlihat masih sepi, hanya ada beberapa mahasiswa yang sedang belajar.</p> | |

| | | |
|--|---|--|
| <p>Usaha yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas layanan</p> <p>■ Kerangka Kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mengerjakan pengerakan koleksi rujukan dan jurnal. 2. Memeriksa ketepatan pengerakan yang dilakukan oleh mahasiswa partime. 3. Membantu pengguna yang kesulitan mencari buku rujukan di rak. 4. Mengeluarkan buku-buku rujukan yang rusak dari jajaran koleksi untuk diperbaiki. 5. Membuat laporan statistik harian/ bulanan pemanfaatan koleksi rujukan <p>■ Kemampuan diri</p> | <p>→ Apa usaha yang anda lakukan untuk meningkatkan layanan, khususnya layanan koleksi rujukan disini?</p> <p>Pengerakan saya lakukan pagi hari, sekitar jam delapan sampai setengah sembilan, setiap sore kan...saya kumpulin semua koleksi yang ada di meja-meja, terus saya hitung buat statistik harian, baru pada pagi harinya saya lakukan pengerakan.</p> <p>Biasanya pagi hari, waktu melakukan pengerakan koleksi, saya sekalian memeriksa apakah susunannya sudah beres apa belum, kalau misalnya ada yang gak beres, kacau, saya langsung membereskannya. Terus kalau ada waktu-waktu senggang juga saya kadang suka keliling rak, lihat-lihat...</p> <p>Banyak juga pengguna yang nanya, misalnya kalau mau mencari kamus Perancis dimana ya pak?, ya pertama saya menyuruhnya untuk mencari di OPAC dahulu, terus jika sudah tahu lokasinya, maka saya tunjukkan dimana letak raknya... kalau memang perlu saya ambilkan buku yang dibutuhkan.</p> <p>Kegiatan ini saya lakukan tidak setiap hari, apabila ada waktu senggang...biasanya saya lihat-lihat ke rak, jika saya menemukan ada koleksi yang benar-benar parah baru saya ambil, kalau masih belum parah sekali, saya biarkan saja dahulu...soalnya di bagian penjilidan kan juga harus mengantri.</p> <p>Kalau disini yang dibuat hanya laporan pemanfaatan koleksi, jadi setiap sore saya kumpulkan semua buku yang ada di meja-meja baca, lalu saya hitung... nah jumlah dari buku tersebut yang nantinya akan saya catat per harian, nanti di rekapitulasi menjadi perbulan. Statistik itu nantinya akan diserahkan ke KAUR Layanan Pengguna.</p> <p>→ Kalau berdasarkan kemampuan diri, usaha apa yang anda lakukan? Saya sering ikut pelatihan-pelatihan buat nambah pengetahuan...biasanya yang mengadakan di Perpustakaan Pusat → Pelatihan apa yang pernah anda ikuti? Banyak ya, sudah lupa saya..dari dulu sih.. nih misalnya seperti pelatihan bimbingan pemakai di perpustakaan, pelatihan pelayanan prima... → Apakah manfaatnya untuk anda? Ya...manfaatnya untuk melayani pengunjung lebih bagus, gak asal-asalan...</p> | <p>Kegiatan pengerakan yang dilakukan secara rutin dapat menghindari masalah dalam penyusunan buku.</p> <p>Kegiatan memeriksa ketepatan pengerakan koleksi dilakukan ketika melakukan pengerakan.</p> <p>Informan membantu pengguna dengan cara menyarankan pengguna untuk menggunakan alat penelusuran yang tersedia.</p> <p>Diberikan skala prioritas untuk buku-buku yang akan diperbaiki.</p> <p>Pustakawan hanya membuat laporan statistik pemanfaatan koleksi.</p> <p>Pelatihan bermanfaat untuk memberikan kemampuan bagi pustakawan dalam melayani pengguna.</p> |
|--|---|--|

| | | |
|---|---|--|
| <p>Hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas layanan</p> | <p>→ Apa hambatan yang anda hadapi? → Dari dalam diri sendiri Kemampuan bahasa asing saya kurang, kaya bahasa inggris, kan disini banyak koleksi yang memakai bahasa inggris, ya kalau yang umum-umum saja saya mengerti, tapi kalau ditanya mendalam mengenai isi, saya kurang begitu paham... → kalau anda pernah mengikuti pelatihan atau kursus bahasa Inggris? Enggak sih, soalnya biasanya yang ngadain kan UPT, ya kita tinggal ikutin aja di sana diadakannya pelatihan apa.... ya kita tinggal ikut.. → Lingkungan Koleksi disini yang lama-lama semua, pertambahannya juga sedikit..mahasiswa kan kasihan kalau lagi butuh koleksi apa gitu...nemunya yang lama-lama semua, mungkin untuk beberapa mahasiswa jurusan tertentu tidak apa-apa, tapi untuk jurusan yang lain, masa informasinya lama semua.. kaya kamu, merasanya bagaimana untuk koleksi jurusan kamu?...ya sedikit kan terus juga kebanyakan lama. Tapi mungkin memang seperti itu kali ya, kalau koleksi rujukan...soalnya kan isinya handbook, direktori, kamus.. semuanya mahal-mahal lagi... → Hubungan antar individu Mmm... saya rasa engga ada masalah apa-apa... hubungan dengan semuanya berjalan dengan baik... dengan atasan, dengan sesama pustakawan..kita hubungannya baik-baik saja, kita selalu saling bantu-membantu, misalnya kalau saya lagi membutuhkan apa...nanti saya akan bilang ke pustakawan lain..kaya kalau saya mau makan siang, istirahat.. ya saya bilang saja ke petugas lain, supaya mereka mengawasi pengguna.... begitu sebaliknya. Dengan pengguna, kita selalu berusaha untuk melayani dengan baik.</p> | <p>Kendala bahasa menjadi salah satu penghambat pustakawan dalam memberikan layanan yang berkualitas.</p> <p>Koleksi yang terbilang cukup lama menghambat pustakawan dalam memberikan informasi mutakhir kepada pengguna.</p> <p>Hubungan antar individu berjalan dengan harmonis.</p> |
|---|---|--|

3. Informan : SH
 Hari/Tgl : Jumat, 11 April '08
 Waktu : 15.30 WIB
 Durasi : 135 menit
 Tempat : Meja Sirkulasi dan di depan Gedung IX.

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|--|--|--|
| <p>Pandangan pustakawan mengenai Perpustakaan FIB UI. - Fasilitas</p> | <p>Ketika peneliti menghampiri informan, ia sedang melayani pengunjung perpustakaan. Informan terlihat melayani pengunjung dengan cepat dikarenakan banyak antrian pengunjung yang ingin mengembalikan buku. Namun, terlihat hanya informan yang sibuk melayani pengunjung. Sedangkan 2 orang staf lainnya yang berada di meja sirkulasi hanya sibuk melihat komputer dan seperti tidak peduli dengan banyaknya antrian pengguna. Setelah menunggu beberapa menit, barulah informan bersedia diwawancarai. Di dalam menjawab pertanyaan, informan terlihat antusias, hal ini terbukti karena informan selalu melakukan <i>eye contact</i> dengan peneliti. Namun, terdapat beberapa pertanyaan yang harus diulang beberapa kali, dikarenakan informan tidak mengerti dan bingung untuk menjawab pertanyaan peneliti.</p> <p>→ Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang terdapat di perpustakaan FIB UI? Emm... menurut saya ya, fasilitas yang terdapat di perpustakaan FIB UI secara keseluruhan sudah cukup layak, tetapi masih harus ditingkatkan juga demi kemajuan Perpustakaan..</p> <p>→ Bagaimana dengan fasilitas OPAC, ruang baca, locker dan hotspot? Kalau fasilitas komputer untuk OPAC ini saya lihat sudah bagus ya, dilihat dari kebutuhan pengguna untuk sementara cukup, OPAC kan sekarang ada 8 buah, di sini ada 2, di lantai 3 bagian koleksi umum dan khusus ada 2, di bawah, bagian rujukan 3, di ruangan koleksi Cina 1... karena kita melihat kondisi ruangan yang ada juga ya...luas perpustakaan kan cuma segini... jadi antara satu OPAC dengan OPAC lainnya juga tidak terlalu jauh dan tidak terlalu dekat...kalau dari sistemnya sendiri, Lontarnya saya rasa pengguna sudah bisa ya menggunakan sendiri, pengguna sini kan kebanyakan mahasiswa dan biasanya jarang yang gaptek sih... (informan terlihat antusias dalam menjawab pertanyaan, hal ini dapat terlihat dari sikap yang ditunjukkan yaitu dengan mengajak peneliti untuk menghitung jumlah OPAC yang ada di setiap lantai.)</p> | <p>Pustakawan berpandangan bahwa perpustakaan sudah memberikan layanan yang terbaik bagi pengguna.</p> <p>Informan menilai bahwa fasilitas OPAC yang tersedia sudah mencukupi untuk menangani kebutuhan pengguna karena dilihat dari luas ruangan perpustakaan yang sebanding dengan jumlah OPAC yang tersedia. Sedangkan untuk sistem Lontar, informan melihat sebagian besar pengguna bisa menggunakan OPAC sendiri,</p> |

| | | |
|------------------------------|--|--|
| <p>- Koleksi</p> | <p>Kalau untuk fasilitas ruang baca...maksudnya meja dan kursi ya... disediakan cukup banyak ya, ada meja buat diskusi, sofa, trus meja yang buat belajar sendiri-sendiri tuh...klo penuh biasanya kan musiman. Musim ujian baru penuh, enggak setiap saat penuh... jadi saya rasa untuk ruangan belajar mahasiswa masih bisa mencukupi pengguna yang datang tiap harinya. Loker sebenarnya sih sudah disediakan cukup banyak tetapi masih banyak juga yang berserakan dibawah2, apalagi kalau pengunjunnya lagi banyak... tapi dari pihak pengunjunnya kadang-kadang juga susah sih dikasih taunya, kesadarannya juga masih kurang, padahal sudah ditulis-tulis peraturannya.... sudah disediakan tetapi mereka ada aja yang masih naro di depan, di atas lemari-lemari tas yang di luar itu, gak mau nyimpen di loker. Kalau terjadi pencurian baru deh, nyalahin perpustakaan... Untuk hotspot kan disentralisasi... kalau kita melihatnya sih setiap hari lumayan ramai disitu, di samping gerai internasional itu.. kalau untuk sinyal hotspot ditaruhnya di dekat situ, jadi kalau disentralisasi bisa kelihatan banyak yang menggunakan atau tidak. Tapi kalau ada pengguna yang ingin pakai hotspot diruangan lain juga boleh, kalau bisa... → Menurut anda bagaimana koleksi yang dimiliki perpustakaan, apakah sudah cukup lengkap dan mutakhir? Em... kalau koleksi ya.... menurut saya, akhir-akhir ini sudah cukup meningkat, banyak juga buku-buku baru yang dibeli. Kalau sekarang ya bisa dibilang antara 3 bulan sekali dilakukan pembelian, mungkin lagi ada dananya kali ya...ya lumayan <i>up to date</i> lah. Bukunya juga cukup lengkap, paling kalau buku-buku langka, baru sering kekurangan.... liat saja buku tamu, kenapa banyak pengunjung yang datang, apalagi pengunjung yang datang banyak yang dari luar kampus, bisa aja kan promosi dari mulut ke mulut kalau koleksi disini lengkap. Misalnya nih, mahasiswa sini terus ngajakin temannya nyari buku disini, kalau koleksi disini lengkap kan pasti mereka bakalan balik lagi, tapi banyak kok yang balik-balik lagi kemari... mungkin ya karena koleksi kita yang lumayan bisa dibilang lengkap. → buku langka maksudnya apa? Ya itu... buku-buku yang sering dibutuhkan pengguna tapi jumlahnya sedikit, misalnya cuma 1 copy. Kalau seperti itu biasanya kita gandakan dengan cara di fotokopi.</p> | <p>sehingga Sistem Lontar dinilai sudah cukup memudahkan pengguna. Perpustakaan menyediakan berbagai macam meja dan kursi untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna. Fasilitas loker kurang dimanfaatkan secara maksimal oleh pengguna. Fasilitas hotspot telah dimanfaatkan dengan baik oleh pengguna. Banyaknya pengunjung dari luar dijadikan acuan oleh pustakawan dalam menilai koleksi yang terdapat di perpustakaan FIB UI.</p> |
| <p>- Tata fisik bangunan</p> | <p>→ Bagaimana dengan tata fisik bangunan perpustakaan?</p> | <p>Informan menilai penempatan meja</p> |

| | | |
|---|---|---|
| <p>Pandangan pustakawan mengenai pengguna perpustakaan.</p> | <p>Menurut saya semuanya baik kok... yang enggak pas menurut saya yaitu penempatan meja sirkulasi ini, saya jadi susah untuk mengawasi klo sensormatic-nya bunyi, harus berteriak-teriak dahulu... sebenarnya bisa aja di akal-akalin, misalnya dikasih jendela sedikit disini (di dinding ruangan sirkulasi. Pen). Awalnya dalam perencanaannya mungkin tidak memikirkan sensormatic ini, eh... pas udah jadi, ternyata ada sencormatic.... jadinya ya gini, ga berjalan efektif juga. Kan gak enak juga kalau pengunjung diteriak-teriakin gitu.....kalau penerangan sudah bagus, lumayan cukup terang. Perpustakaan yang sekarang sudah lumayan, sudah jauh lebih enak, nyaman karna ada AC nya. misalnya AC... kita sejuk merasakannya... keuntungan lain juga buat koleksi... menjaga koleksi, kesehatan koleksi... jadi kita sebagai pustakawan enak, pengunjung enak, koleksi juga terlindungi. Kalau dulu disini masih pakai jendela, ventilasi... jadi angin bisa keluar masuk, kan jadinya debu juga banyak yang dibawa angin masuk ke dalam. . ya jadinya bagian atas dari rak-rak itu dulu kotor banget, kalau kita liat dari lantai 2, kelihatan banget debu-debu diatas rak-rak buku.</p> <p>→ memangnya dalam pembuatan desain perpustakaan tidak dipikirkan dahulu alat sensormastik ini?</p> <p>Ya enggak tahu itu ya... kalau desain kan dari fakultas yang menangan, ya perpustakaan tinggal ikut saja. Mungkin salahnya fakultas tidak melibatkan pustakawan dalam merenovasi kemarin... tau-tau bentuknya seperti ini, meja sirkulasi harus bisa mengawasi pengunjung yang keluar masuk.. tapi penempatannya jadi salah gini..</p> <p>→ kalau alat pengadaan alat sencormaticnya siapa yang mempunyai ide?</p> <p>Kalau ini dari perpustakaan... tapi tetap saja kan harus minta persetujuan pihak fakultas...</p> <p>Sambil melakukan wawancara, peneliti juga mengamati staf perpustakaan lain yang sedang melayani peminjaman koleksi. Salah satu staf, terlihat melayani dengan sikap yang acuh, mimik mukanya memperlihatkan wajah seperti orang yang serius mengerjakan sesuatu. Dari sini terlihat bahwa hubungan antara pustakawan dengan pengguna tidak terjalin hubungan yang baik. Pustakawan seperti terlihat tidak perlu beramah-tmah dengan pengguna, ia hanya bekerja sesuai dengan tugasnya.</p> <p>→ Bagaimana pandangan anda terhadap pengguna perpustakaan disini?</p> <p>Pengguna sepertinya kurang paham ya fungsi perpustakaan sebenarnya...kalau saya liat... mereka hanya taunya kalau mau pinjam buku ya di perpustakaan..sepertinya begitu.. soalnya kebanyakan yang saya liat rata-rata mereka hanya kemari ya buat pinjam buku...ngerjain tugas... udah...</p> | <p>sirkulasi dan alat pengaman koleksi tidak sesuai dengan tata ruang yang ada, sehingga fungsi alat pengaman (sensormatic) tidak berjalan dengan optimal.</p> <p>Fasilitas AC (<i>Air Conditioning</i>) memberikan kenyamanan bagi pustakawan dan pengguna, serta sangat bermanfaat untuk perawatan koleksi.</p> <p>Perpustakaan dianggap hanya sebagai gudang buku.</p> |
|---|---|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>Usaha yang dilakukan pustakawan.</p> <p>- Kerangka kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Mutu dan kelancaran layanan pengguna 2. Menangani kegiatan layanan pengguna 3. Promosi layanan Perpustakaan FIB UI | <p>→ menurut penglihatan anda, apakah mereka sudah bisa menggunakan perpustakaan dengan baik?</p> <p>sudah tahu kayanya... soalnya kan ada brosur-brosur, terus ada orientasi perpustakaan yang diadakan UPT di awal tahun ajaran baru...kalau menggunakan OPAC sih saya yakin mahasiswa jarang yang gaptek, kayanya kebanyakan sudah bisa...paling kalau pengguna terkadang malas untuk mencari buku dirak, mereka enggak usaha... kalau gak nemu, langsung minta cariin petugas.</p> <p>Pelaksanaan wawancara terhenti dan disepakati untuk dilanjutkan di luar perpustakaan, karena perpustakaan akan segera tutup. Namun, kondisi lingkungan yang berisik dan banyak lalu lalang orang menyebabkan informan menjadi tidak fokus dalam menjawab pertanyaan, sehingga peneliti harus mengulang kembali pertanyaan yang diajukan.</p> <p>→ Usaha apa yang anda lakukan untuk meningkatkan layanan pengguna, khususnya layanan sirkulasi ini, apabila dilihat dari <i>job desc</i> yang ada?</p> <p>Usaha yang saya lakukan yaitu dengan memberikan pelayanan prima kepada pengunjung perpustakaan... cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan mereka.. misalnya kalau ada pengguna yang datang, kita amati, dari gerak-geriknya kan kelihatan, kalau mereka agak bingung, kita samperin mereka, nanyain, mau cari apa?... dengan begitu kan pengguna akan senang, merasa terlayani dengan baik.</p> <p>Birokrasi juga saya permudah, misalnya ada pengguna yang kekurangan foto...maka boleh menggunakan satu foto dahulu, nanti besoknya menyusul. Tetapi biasanya mereka kadang suka pura-pura lupa, bilanganya sudah mengumpulkan semua, makanya saya hanya memberikan mereka 2 kantong buku saja.</p> <p>untuk masalah administrasi, saya mengelompokkan data anggota perpustakaan...kalau dulu data anggota disimpan dalam 1 odner dan berantakan sekali...maka sekarang saya menyusun data anggota berdasarkan jurusan...kan enak kalo gini, jadi gampang nyarinya... buat staf yang lain juga kan gampang, kalo enggak ada saya mereka gampang nyarinya.</p> <p>Kalau promosi dilakukan dengan pemberian brosur-brosur dan <i>booklet</i> perpustakaan, saya memberi booklet ini untuk orang-orang tertentu saja, biar hemat..kan kalau membuat ini makan banyak biaya, jadi ini hanya untuk peneliti, pengunjung dari luar sama tamu-tamu..selain itu promosi dilakukan di mading perpustakaan...disitu akan ditempel peraturan, informasi kegiatan-kegiatan yang dilakukan perpustakaan, layanan yang tersedia, dan lain-</p> | <p>Kegiatan promosi sangat bermanfaat untuk memberikan informasi mengenai layanan dan fasilitas perpustakaan.</p> <p>Pustakawan berusaha memberikan pelayanan prima kepada pengguna.</p> <p>Dalam melayani pengguna, pustakawan berusaha untuk memberikan layanan yang memudahkan bagi pengguna.</p> <p>Kegiatan promosi dilakukan untuk lebih mengenalkan pengguna dengan perpustakaan.</p> |
|---|---|--|

| | | |
|---|---|---|
| <p>4. Jumlah dan kondisi buku yang dipinjam.</p> | <p>lain. Promosi juga dilakukan melalui display buku, baru...buku dipajang...terus kalau ada yang mau pinjam, enggak usah nunggu 2 minggu akan kita pinjamkan. Sekarang peminjaman juga di perbanyak, hasil kesepakatan dengan pimpinan, Kalau untuk S1 boleh pinjam 4 buku, sedangkan skripsi boleh pinjam 6; D3 = 2 buku, S2 dan S3=6 buku dan lama peminjaman jadi diperpanjang jadi 1 bulan untuk mahasiswa S1 dan S2/ S3</p> | <p>Untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin hari semakin banyak, maka dilakukan penambahan jumlah koleksi yang dipinjam.</p> |
| <p>5. Kerapihan meja belajar</p> | <p>Menjaga kerapihan meja belajar melihat keadaan ruangan, apakah sudah rapi atau belum...dari kebersihannya juga saya lihat..ada debu-debu di rak apa engga?...kegiatan ini rutin saya lakukan.</p> | <p>Pustakawan berusaha untuk menjaga kerapihan ruangan perpustakaan. Hal ini dilakukan Untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna.</p> |
| <p>6. Membuat daftar peminjam yang belum mengembalikan buku</p> | <p>Biasanya saya mendaftarkan pengguna mana yang belum mengembalikan...terus saya ingatkan lewat sms.</p> | <p>Teknologi komunikasi yang semakin canggih memudahkan pustakawan dalam melakukan tugasnya.</p> |
| <p>7. Mengerjakan transaksi bebas pinjam pustaka</p> | <p>Saya buat surat bebas pinjam pustaka kalau misalnya ada mahasiswa yang mau wisuda..lulus...kan syaratnya harus bebas pinjaman di perpus. Jadi pengguna harus mengembalikan dahulu kartu peminjaman, yang 4 itu... kalau misalnya ada 1 aja yang hilang, maka kita akan mengenakan denda, 1 kartu Rp. 5000. (Karena hari sudah mendekati magrib, maka peneliti memutuskan untuk menyelesaikan wawancara dan mengadakan janji untuk bertemu lagi dengan informan keesokan harinya.)</p> | <p>Layanan Bebas Pinjam Pustaka (BPP) hanya diperuntukkan untuk mahasiswa yang akan lulus.</p> |

3. Informan : SD
 Hari/Tgl : Senin, 14 April '08
 Waktu : 09.00 WIB
 Durasi : 55 menit
 Tempat : Ruang koleksi Cina

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpreta |
|--|--|--|
| Pandangan pustakawan mengenai perpustakaan FIB UI - Fasilitas | <p>Pada pagi hari terlihat ruangan koleksi Cina masih terlihat sepi, hal ini mungkin dikarenakan bersamaan dengan jam kuliah mahasiswa. Ketika peneliti datang informan terlihat sedang sibuk merapikan susunan koleksi di rak.</p> <p>→ Bagaimana pandangan anda mengenai perpustakaan FIB UI? Dilihat dari fasilitas yang disediakan, seperti OPAC, ruang baca, hotspot, dan loker? Jumlah OPAC sepertinya sudah mencukupi untuk keseluruhan... untuk mahasiswa juga kelihatannya tidak terlalu antri ya..., untuk dari sistem LONTARnya sudah bagus dibanding yang dahulu, pengguna bisa menggunakan sendiri.... tetapi kadang sistemnya suka <i>error</i> sendiri.. apalagi kalau hari sabtu, itu sering banget → memangnya tidak ada teknisi yang membetulkannya? Ya kalau sistemnya itu kan di tangani sama Fasilkom, susah juga ya kalau kita complaint kesananya.... → kalau disini ada teknisi khusus yang menangani TI (Teknologi Informasi)? Enggan ada, kalau komputer-komputer lagi pada eror, ya kita minta bantuan teknisi dari fakultas.... tapi bagaimana ya? Mereka kan pekerjaannya juga banyak, belum lagi kalau komputer-komputer di ruang lain mati... jadi kita enggak bisa mengandalkan teknisi luar saja seharusnya.... untuk meja belajar dan kursi, saya rasa kurang sekali....saya ambil contoh banyak pengguna yang duduk dibawah-bawah karena gak kedapatan tempat, apalagi siang hari perpustakaan biasanya ramai... loker yang ada kayanya masih kurang banyak... soalnya masih banyak tas-tas yang menumpuk di atas lemari tas yang diluar itu, klo seperti itu kan bisa memancing terjadinya pencurian. Kaya baru kemaren, ada tas yang dicuri, ya... mereka gak bisa nyalahin perpustakaan juga kan, kalau sudah begitu aja baru deh..... ya mungkin walaupun isi tasnya gak begitu bernilai kan untuk perpustakaannya keamanan itu sangat penting....</p> | <p>OPAC sangat membantu pengguna dalam menemukan sumber informasi yang dicari dengan cepat.</p> <p>Fasilitas loker dinilai belum mencukupi kebutuhan pengguna.</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>- Koleksi</p> <p>- Tata fisik bangunan</p> <p>- Sikap pengguna perpustakaan.</p> | <p>Untuk hotspot setiap harinya sih saya melihatnya sudah banyak yang menggunakan...karena selalu penuh di meja yang dekat situ.</p> <p>→ Bagaimana keadaan koleksi di sini? koleksi secara keseluruhan cukup banyak ya dan menurut saya memadai untuk kebutuhan pengguna... apalagi sekarang banyak penambahan buku-buku yang baru...yang bagus lah, soalnya saya melihatnya juga banyak pengunjung-pengunjung yang datang dari luar untuk mencari koleksi di sini, mungkin menurut mereka koleksi di sini lengkap.</p> <p>→ Biasanya tamu yang datang dari mana? UNAS, di sana ada juga kan sastra Cina.. UNPAD, banyak sih....</p> <p>→ Kalau untuk penambahan koleksi Cina disini? Ada juga sih pembelian untuk koleksi Cina, tetapi ya jumlahnya sedikit, kebanyakan dari hadiah atau donatur, tapi kalau mau lebih jelasnya tanya bagian pengadaan aja....</p> <p>→ Untuk tata fisik bangunan menurut anda bagaimana? secara keseluruhan sudah baik...kayanya semuanya sesuai, misalnya letak meja meja sirkulasi dengan pintu masuk dan keluar, letak rak dengan meja baca, itu sudah pas penempatannya...dari sisi penerangan juga lumayan terang. Di dalamnya juga lebih nyaman sekarang, karena ada AC-nya,</p> <p>→ untuk bangunannya bagaimana? lebih menarik, yah... ada perubahan lah..biar kita gak bosan juga..kalau kemaren kan masih hitam putih, kesannya kaku..tapi sekarang lebih berwarna</p> <p>→ Menurut anda bagaimana sikap dan perilaku pengguna perpustakaan? apakah mereka sudah tahu akan fungsi perpustakaan dan cara menggunakan perpustakaan? kayanya sih sudah...mereka kan datang karena ada kebutuhan...misalnya mau ngerjain tugas, terus nyari-nyari bahannya disini, misalnya nyari informasi di kamus, terus banyak juga yang datang buat internetan... sepertinya sudah ya...karena kebanyakan yang datang kan mahasiswa sini, rata-rata sudah banyak yang mengerti layanan dan fasilitas yang disediakan disini...cara menelusur koleksi, ya rata-rata sudah pada mengerti lah.</p> | <p>Fasilitas Hotspot sangat membantu pengguna dalam memberikan informasi dari luar.</p> <p>Banyaknya pengunjung dari luar universitas dijadikan acuan dalam menilai koleksi yang ada di perpustakaan.</p> <p>Tata fisik bangunan secara keseluruhan dinilai sudah cukup baik sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pengguna.</p> <p>Pengguna datang ke perpustakaan dengan tujuan yang berbeda-beda, sehingga pustakawan menilai bahwa pengguna sudah mengerti akan fungsi perpustakaan yang sebenarnya yaitu sebagai pusat informasi.</p> |
|---|---|--|

4. Informan : SH
 Hari/Tgl : Senin, 14 April '08
 Waktu : 15.00 WIB
 Durasi : 45 menit
 Tempat : Meja Sirkulasi

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|--|--|--|
| <p>Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan layanan pengguna. - Kemampuan diri</p> | <p>Kegiatan wawancara dilaksanakan di tempat yang sama, yaitu di dalam ruangan sirkulasi. Kegiatan wawancara sering terputus, dikarenakan terdapat pengunjung yang ingin mengembalikan buku.</p> <p>→ Usaha apa yang anda lakukan dalam meningkatkan layanan pengguna, yang berkaitan dengan kemampuan diri? Kalau pelatihan... ya itu pasti ya....tapi sekarang saya nyoba untuk kuliah lagi, tadinya saya mengajukan beasiswa ke UPT Perpustakaan Pusat, tapi enggak diterima karena jurusan yang saya pilih bukan ilmu perpustakaan, ya sudah saya coba di fakultas, alhamdulillah dapat bantuan....Hmmm...mumpung dibantuin sama fakultas....</p> <p>→ Jurusan yang anda ambil apa? Saya ngambil S2 magister manajemen di Mercubuana.</p> <p>→ apa yang anda harapkan dengan melanjutkan kuliah? Dengan kuliah lagi, saya ingin tahu konsep-konsep manajemen, bagaimana sistem manajemen yang baik... yang nantinya bisa saya terapin di perpustakaan ini. Kalau prakteknya saya ya lumayan tahu lah... manajemen perpustakaan, tapi kan untuk teori-teori dan pemahaman mendalamnya saya tidak begitu mengerti...lihat nih....ya lumayanlah.... kalau saya rajin masuk, kan itu nambahin nilai juga, saya sih gak pernah absen, secapek-capeknya saya juga tetap saya masuk... (Informan bercerita sambil memperlihatkan transkrip nilai yang dimilikinya, dengan bersemangat ia menceritakan mengenai kuliah S2-nya).</p> <p>→ Usaha lainnya apa pak? Saya juga banyak baca-baca yang berhubungan sama perpustakaan. oiya buat melatih saya dalam buat tulisan, saya mulai dengan ikut ngejawab surat atau email...eh apa tuh kaya <i>chatting-chatting</i> gitu ya....di websitenya FIB? klo ada yang mau tau tentang perpustakaan FIB, saya jawab saja.</p> | <p>Untuk meningkatkan kemampuan diri, pustakawan melakukan berbagai upaya. Seperti dengan mengikuti pelatihan, melanjutkan pendidikan formal dan dengan melatih diri dalam menulis karya ilmiah.</p> |

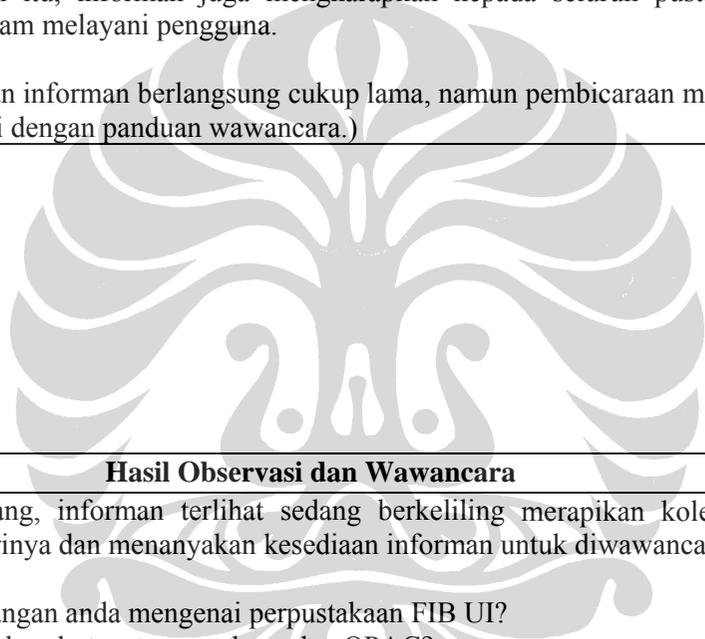
| | | |
|--|---|--|
| | <p>disini yang menghambat hubungan dengan sesama pustakawannya...biasanya pada bergeng-geng, suka ada yang iri-irian... hubungan komunikasi juga enggak berjalan baik, komunikasinya dengan kelompok-kelompoknya saja... jadi kita kerja yaudah masing-masing aja. Terus banyak juga orang yang sakit.... ya gini aja, kamu sering gak, liat ada pustakawan yang tau-tau marah-marah lah, saya sih bukannya gak tegas sama pengunjung, tapi kan kasihan juga pengunjung kalau diomelin, kesannya ntar pustakawannya gak beres, galak...ya lebih baik di tegur dengan baik lah....kadang suka membawa urusan rumahnya disini sih. Trus saya sama pustakawan yang lain, bukannya saya enggak tau, ya pasti adalah yang enggak suka, saya disini kerja bukan diam saja, otak saya juga mikir, kalau dilihat kan katanya saya sibuk dengan pekerjaan saya sendiri, sebenarnya sambil melayani pengguna saya juga mikir, gimana caranya membangun perpustakaan ini..... (informan terlihat sangat bersemangat dalam menceritakan perasaannya mengenai hubungannya dengan sesama pustakawan dan sikap beberapa staf yang tidak disukainya.)</p> | <p>Hubungan antar pustakawan tidak berjalan dengan baik. Terdapat kelompok-kelompok didalam organisasi yang memicu terjadinya konflik.</p> |
|--|---|--|

5. Informan : ED
 Hari/Tgl : Selasa, 15 April '08
 Waktu : 13.00 WIB
 Durasi : 45 menit
 Tempat : Bagian Layanan Penelusuran Informasi

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|-------------|---|---|
| | <p>Peneliti menghampiri informan yang saat itu berada di bagian penelusuran informasi dan terlihat sedang mengobrol dengan pustakawan lain yang merupakan pustakawan yang menggantikan informan di bagian penelusuran. Ketika peneliti menghampiri informan untuk menyatakan kesediaannya diwawancarai, informan langsung menjelaskan mengenai kegiatan penelusuran informasi. Namun, informan tidak memperbolehkan peneliti untuk merekam perkataan informan, sehingga peneliti harus menulis di kertas perkataan yang diucapkan oleh informan. Dengan suara yang sangat pelan, informan menceritakan tugasnya di bagian penelusuran informasi. Informan menjelaskan bahwa sekarang ia sudah tidak melayani bagian penelusuran informasi dan bagian ini sekarang diawasi oleh pustakawan lain yaitu Ibu Nana. Tetapi karena Ibu Nana masih baru, maka ia masih sering datang ke bagian ini untuk</p> | <p>Pustakawan harus dapat membina hubungan yang baik antar sesama pustakawan dan juga dengan pengunjung perpustakaan.</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>memberikan penjelasan kepada Ibu Nana. Informan menceritakan mengenai tugasnya di bagian penelusuran informasi yaitu membantu pengguna yang membutuhkan informasi baik informasi yang ada di dalam koleksi tercetak milik perpustakaan atau yang ada di jurnal-jurnal elektronik. Ia menceritakan bahwa dalam melayani pengguna, pustakawan harus dapat mengambil hati pengguna, yaitu dengan menyanjung pengguna agar pengguna senang dengan pustakawan. Selain itu, informan juga mengharapkan kepada seluruh pustakawan agar bersikap proaktif dalam melayani pengguna.</p> <p>(Pembicaraan dengan informan berlangsung cukup lama, namun pembicaraan menjadi terlalu luas dan tidak sesuai dengan panduan wawancara.)</p> | |
|--|--|--|

6. Informan : MS
 Hari/Tgl : Rabu, 16 April '08
 Waktu : 08.30 WIB
 Durasi : 60 menit
 Tempat : Ruang koleksi rujukan



| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|--|---|--|
| Pandangan pustakawan mengenai perpustakaan FIB UI - Fasilitas | <p>Ketika peneliti datang, informan terlihat sedang berkeliling merapikan koleksi rujukan. Peneliti menghampirinya dan menanyakan kesediaan informan untuk diwawancarai.</p> <p>→ Bagaimana pandangan anda mengenai perpustakaan FIB UI? → Fasilitas seperti loker, hotspot, ruang baca dan OPAC? komputer untuk OPAC masih kurang... soalnya kalau kita lihat setiap hari mahasiswa masih banyak yang ngantri buat gunain.. tapi dari sistem lontarnya sih kayanya sudah bagus..kalau sekarang kan kita bisa tahu koleksi yang dimiliki perpustakaan dengan cepat. untuk meja belajar dan kursi, saya rasa kurang sekali....saya ambil contoh banyak pengguna yang duduk dibawah-bawah karena gak kedapatan tempat, apalagi siang hari perpustakaan biasanya ramai... loker yang ada kayanya masih kurang banyak... soalnya masih banyak tas-tas yang menumpuk di atas lemari tas yang diluar itu, klo seperti itu kan bisa memancing terjadinya pencurian.</p> | <p>Fasilitas OPAC dinilai tidak sebanding dengan jumlah pengguna. Sedangkan untuk sistem Lontar, memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari koleksi dengan cepat. Fasilitas ruang baca harus dapat disesuaikan dengan jumlah</p> |

| | | |
|---|---|--|
| <p>- Koleksi</p> <p>- Tata Fisik Bangunan</p> <p>Pandangan pustakawan mengenai pengguna perpustakaan.</p> | <p>hotspot setiap hari, saya melihatnya sudah banyak yang menggunakan...kan bagus mereka jadi bisa nyari informasi lewat dunia maya..</p> <p>→ Bagaimana dengan koleksi di Perpustakaan ini? koleksi disini banyak jumlahnya... tetapi kebanyakan koleksi lama, koleksi waktu perpustakaan masih di Rawa Mangun, jadi banyak yang sudah kuno-kuno, tetapi memang masih yang dibutuhin koleksi yang lama-lama kali, soalnya kan klo jurusan sejarah, arkeo.. biasanya kan mereka nyarinya informasi-informasi yang lama-lama.</p> <p>→ untuk penataan fisik bangunan? Penataan ruangan perpustakaan sudah bagus, dari segi penempatan meja sirkulasi, sudah tepat... jadinya bisa mengawasi pengguna yang keluar masuk...sekarang tangga juga sudah bisa digunakan dua-duanya....dari jarak antar rak koleksi juga sudah pas, tidak terlalu dekat..jadi menurut saya semuanya sudah cukup lah...kalau dari penerangan saya rasa cukup terang, apalagi disini (lantai 1. Pen) pake kaca, jadi ada penerangan yang masuk dari luar... pematangan dari luar juga kelihatan, jadi gak ngebosenin.... Perpustakaan sekarang sudah enak ya...lebih nyaman, ada AC-nya, lebih ceria karena berwarna-warni.</p> <p>→ Bagaimana kalau dengan pengguna perpustakaan? Apakah mereka sepertinya sudah tahu akan fungsi perpustakaan dan cara menggunakan perpustakaan? sepertinya sudah paham ya... mereka banyak yang datang tidak hanya untuk meminjam buku saja, ada juga yang Cuma mau baca-baca koran, majalah...terus banyak juga yang diskusi...ngerjain tugas...tetapi ada juga yang Cuma mau ngadem saja.....sudah kayanya....kelihatan dari sikap mereka, kayanya mereka sudah tahu cara menggunakan perpustakaan, melakukan peminjaman, letak koleksi... soalnya kan waktu awal-awal kuliah ada bimbingan pemakai</p> | <p>pengunjung yang datang setiap harinya. Hotspot memberikan nilai lebih bagi perpustakaan. Sehingga pengguna dapat mengakses informasi dari luar dengan mudah.</p> <p>Koleksi perpustakaan yang sebagian besar koleksi lama, menyebabkan pustakawan tidak bisa memberikan informasi yang mutakhir kepada pengguna.</p> <p>Tata fisik bangunan secara keseluruhan dinilai sudah baik dan memberikan kenyamanan bagi pengguna.</p> <p>Perpustakaan mengadakan bimbingan pemakai kepada mahasiswa baru. Untuk mengenalkan mahasiswa baru mengenai kegiatan, layanan dan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan.</p> |
|---|---|--|

7. Informan : CR

Hari/Tgl : Rabu, 16 April '08

Waktu : 11.00 WIB

Durasi : 35 menit

Tempat : Ruang koleksi Umum dan Khusus

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|---------------------|---|--|
| Kondisi rak koleksi | <p>Sewaktu peneliti datang ke bagian koleksi umum dan khusus, informan sedang tidak berada di tempat. Sehingga peneliti menunggunya selama beberapa menit sambil mencari-cari koleksi buku di rak. Terlihat susunan buku di rak diatur dengan baik. Namun terdapat rak koleksi yang terlalu rapat sehingga hal ini dapat merusak koleksi yang ada. Terlihat di ujung ruangan terdapat meja baca yang penuh dengan mahasiswa yang sedang belajar. Terdengar suara agak berisik dari lantai 4, yang merupakan ruangan mahasiswa S2 dan BIPA.</p> <p>Selain itu, peneliti melihat terdapat satu orang staf yang sedang melakukan pengerakan koleksi. Staf tersebut mengambil buku yang terdapat di rak di dekat meja kerja informan dan menyusunnya kembali di rak sesuai dengan nomor panggilnya. Namun terlihat cukup banyak buku yang belum dikembalikan ke dalam raknya masing-masing.</p> <p>Kemudian datang 2 orang mahasiswa menghampiri staf itu dan menanyakan buku mengenai leksikon. Peneliti mengamati, dengan menunjuk ke arah fasilitas Opac berada, staf tersebut menyarankan agar pengguna menggunakan sarana penelusuran yang tersedia. Dari ekspresi muka dan gerak-gerik yang ditampilkan, terlihat bahwa Staf tersebut masih kaku dalam melayani pengguna. Mungkin hal ini disebabkan karena ia baru bekerja di perpustakaan.</p> <p>Setelah menunggu beberapa lama, akhirnya informan datang. Namun, ia mengatakan untuk menunda kegiatan wawancara disebabkan ia harus membantu di bagian koleksi naskah kuno.</p> | Banyaknya buku yang belum disusun di rak menjadikan terhambatnya pustakawan dalam memberikan informasi yang cepat dan tepat kepada pengguna. |

8. Informan : MS
 Hari/Tgl : Rabu, 16 April '08
 Waktu : 13.05 WIB
 Durasi : 3 Jam
 Tempat : Lantai 1, ruang koleksi rujukan, karya ilmiah, gerai internasional.

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|--|---|---|
| Sikap pustakawan dalam melayani pengguna | <p>Setelah jam makan siang, peneliti datang ke perpustakaan untuk mengamati pustakawan di bagian rujukan sambil mengerjakan tugas kuliah. Ketika peneliti tiba, terlihat informan sedang duduk di meja kerjanya mengawasi pengunjung yang lalu lalang di ruangan itu. Sambil membaca koran, ia mengamati pengunjung.</p> <p>Setelah beberapa lama, terlihat pustakawan tertidur di meja kerjanya. Kemudian dengan sikap yang sedikit canggung, terdapat mahasiswa yang menghampiri pustakawan dan ingin menanyakan sesuatu. Namun, Hal itu tidak jadi dilakukan disebabkan karena pengguna agak takut untuk membangunkan pustakawan. Selama beberapa menit, pustakawan terlihat tertidur pulas di meja kerjanya.</p> <p>Suasana ruangan di lantai 1 pada siang hari, terlihat cukup ramai dengan pengunjung dibandingkan pada pagi hari. Hal ini mungkin disebabkan karena jam kuliah pada siang hari tidak terlalu padat dibandingkan pagi hari. Saat itu, terlihat banyak pengunjung yang tidak mendapatkan tempat duduk dan memutuskan untuk tidak jadi belajar di ruangan lantai 1 perpustakaan. Terlihat banyak pengguna yang sedang membaca koleksi skripsi dan tesis. Gerai Internasional terlihat sepi dengan pengunjung, hanya terdapat 1 atau 2 orang yang melihat-lihat koleksi, namun tidak meminjamnya untuk dibaca di ruang baca, hanya melihat-lihat di rak.</p> <p>Sore hari, ketika perpustakaan akan segera ditutup, terlihat pustakawan berkeliling ruangan dan mengambil koleksi-koleksi yang terdapat di meja. Kemudian ia mengumpulkannya di mejanya.</p> | Pustakawan terlihat tidak bersikap proaktif dalam melayani pengguna dan hanya menunggu pengguna yang datang untuk meminta bantuannya. |

8. Informan : CR

Hari/Tgl : Kamis, 17 April '08

Waktu : 11.00 WIB

Durasi : 75 menit

Tempat : Ruang koleksi umum dan khusus

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|--|---|---|
| <p>Pandangan pustakawan mengenai perpustakaan FIB UI - Fasilitas</p> | <p>Saat peneliti datang, informan terlihat sedang duduk sambil mengawasi pengunjung di meja kerjanya yang terletak di lantai 3. Pelaksanaan wawancara dilakukan di bangku yang terletak di dekat rak koleksi. Sambil mewawancarai, peneliti mengamati pengunjung yang lalu lalang.</p> <p>→ Bagaimana pendapat anda mengenai fasilitas yang terdapat di perpustakaan FIB UI, untuk keseluruhan? Baik ya, saya rasa cukup bagus...</p> <p>→ Bagaimana dengan fasilitas OPAC, ruang baca, locker dan hotspot? Kalau OPAC saya rasa sudah bagus ya, memudahkan bagi pengguna, nyari bukunya juga jadi cepat... tetapi dari jumlahnya saya rasa masih kurang, apalagi untuk diruangan ini (ruang koleksi umum dan khusus. Pen) cuma ada 2.. kalau kita lihat banyak juga yang pada ngantri.</p> <p>→ Kalau ruang baca, meja/ kursi? fasilitas meja kursi kurang banget... liat aja tiap harinya pengunjung banyak yang duduk-duduk disini ni (sela-sela rak buku. pen), habis dilantai bawah penuh, atas penuh, semuanya penuh.. ya mau dimana lagi?. Saya sih membiarkan mereka saja, asal enggak pada ribut... (informan berbicara sambil menunjuk ke arah rak koleksi)</p> <p>Wawancara terhenti, disebabkan ada pengunjung yang menanyakan koleksi kepada informan.. pengunjung menanyakan letak koleksi untuk sastra Cina. Terlihat informan dengan menunjuk ke lantai 1, memberitahukan letak ruangan koleksi Cina.</p> <p>→ Untuk hostpot dan loker bagaimana? loker itu, kurang sih sebenarnya...belum lagi kalau pengguna lagi banyak biasanya gak ketampung. Padahal udah disediakan 2 bagian, yang diluar tuh, sama yg didalam, tapi tetap saja masih kurang....</p> | <p>Fasilitas Opac dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mencari informasi dengan cepat.</p> <p>Fasilitas meja dan kursi dinilai sangat kurang untuk menampung seluruh pengguna yang datang setiap hari, sehingga menjadikan kenyamanan dari pengguna terganggu.</p> <p>Kurangnya fasilitas loker membuat keamanan barang pengguna menjadi kurang terjamin.</p> |

| | | |
|------------------------------|---|---|
| <p>- Koleksi</p> | <p>→ Pernah terjadi kehilangan tidak? Pernah, kemaren ada yang ngaku kehilangan tas nya, dia naruh-nya di luar itu, pas keluar tasnya udah enggak ada... → untuk hotspot bagaimana? kalau untuk hotspot sih saya rasa sudah banyak yang menggunakan hotspot... kamu bisa liat sendiri kan?.</p> <p>→ Menurut anda bagaimana koleksi di perpustakaan ini? Koleksi sekarang ini sudah bagus, banyak penambahan koleksi yang baru....tetapi masalahnya di sini koleksi yang banyak koleksi linguistik, jadi menurut saya gak ada pemerataan untuk koleksi lain, misalnya koleksi sejarah, arkeologi, dan perpustakaan juga jarang... Kalau buku-buku yang non linguistik enggak lengkap, banyak buku yang gak ada. Kan kasihan juga untuk anak-anak yang jurusan itu, kalau nyari buku disini gak lengkap, makanya kebanyakan mereka nyari di UPT.</p> | <p>Fasilitas hotspot memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses informasi dari luar.</p> <p>Dalam pengadaan koleksi harus dilakukan dengan prinsip keseimbangan, sehingga kebutuhan pengguna yang berbeda-beda akan informasi dapat tertangani dengan baik.</p> |
| <p>- Tata fisik bangunan</p> | <p>→ Untuk tata fisik bangunan, menurut anda bagaimana? Yang lainnya sih bagus... tapi saya masih kurang cocok ya dengan penempatan meja sirkulasi, letaknya disitu enggak pas... alat pengaman letaknya kan dibelakang meja, jadi susah untuk mengawasi pengguna yang keluar...kalau bunyi, ya susah juga kan siapa yang lagi ada disitu.... apalagi untuk ruangan koleksi Cina yang langsung mengarah ke pintu luar... jadi kalau ada pengguna yang langsung keluar gak kelihatan.... dari segi letak rak disini juga gak efisien...peletakannya kan serong, jadi susah untuk mantau pengguna, ngerapihin bukunya juga susah...apalagi klo ada pengguna yang duduk-duduk di sini (disela-sela rak. Pen) jadi harus muter dulu, makan waktujuga kan...soalnya sekarang enggak pakai sistem gang... jadi raknya memanjang aja...untuk penerangan sih saya rasa sudah cukup.</p> <p>→ Kalau untuk bangunannya sendiri bagaimana? sudah lebih enak lah...karena udah direnovasi, lebih baik dari kemarin.</p> <p>Pada saat wawancara berlangsung datang seorang mahasiswi yang menyapa informan. Kemudian informan memperkenalkan peneliti dengan mahasiswi tersebut. Informan berkata bahwa mahasiswa tersebut juga pernah melakukan wawancara dengan informan berkaitan dengan tugas kuliahnya. Selama beberapa menit, mahasiswa tersebut juga ikut mendengarkan wawancara yang berlangsung, dan ikut berbicara mengenai kondisi gedung perpustakaan sekarang yang menurutnya sudah cukup bagus dan meriah dalam pengecatannya.</p> | <p>Penempatan alat pengaman koleksi dan meja sirkulasi yang kurang tepat, menjadikan kegiatan pengawasan menjadi kurang efektif.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>Usaha yang dilakukan pustakawan.</p> <p>- Kerangka kerja</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Melakukan pengerakan koleksi umum dan khusus 2. Menjaga dan merapikan koleksi umum dan khusus 3. Mengawasi pemanfaatan koleksi umum dan khusus 4. Membantu pengguna dalam menemukan informasi yang dibutuhkan 5. Membantu pengguna dalam menggunakan sarana penelusuran | <p>→ Usaha apa yang anda lakukan untuk meningkatkan layanan perngguna, khususnya layanan koleksi umum dan khusus ini? Emmm.... apa ya? (informan terlihat bingung untuk menjawab pertanyaan ini, maka peneliti berusaha untuk memberikan pengarah dengan menjelaskan usaha yang dilakukan berdasarkan jobdesc dan kemampuan diri sendiri)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kalau berdasarkan jobdesc? Kegiatan mengerakkan koleksi biasanya saya melakukannya setiap pagi, kalau perpustakaan baru buka, kan masih sepi...jadi setiap sore semua koleksi yang tersebar saya kumpulin, dan tinggal paginya dimasukkan ke rak. <p>menjaganya...ya saya menyuruh pengguna hanya meletakkan koleksi di meja saja kalau habis digunakan, nantinya saya yang akan mengaturnya kembali di rak, ini biar koleksi di rak tidak acak-acakan, kan kalau pengguna suka malas mengembalikan lagi, kadang mereka asal-asalan nara-nya</p> <p>saya mengawasinya.. misalnya buku mana yang sering ditanyakan pengguna, yang sering digunakan... terus kalau bukunya saya lihat cuma satu dan kurang...maka saya akan ajukan agar buku tersebut di copy, supaya nantinya kan pengguna bisa mendapatkan buku yang dibutuhkan mereka. terus juga kalau misalnya buku-buku yang enggak pernah sama sekali digunakan kan bisa diambil untuk dikasih tau ke pengguna lewat pameran-pameran buku yang suka diadakan perpustakaan.</p> <p>Misalnya kalau ada pengguna yang nanya koleksi sejarah kebudayaan gitu... terus pertama saya akan menyuruhnya mencari di OPAC dahulu atau liat di kartu katalognya, kalau mereka juga enggak menemukan buku yang dicari...soalnya kan disini buku kadang acak-acakan ya..maka saya akan mencarikan buku itu di rak antrian ini..kalau tidak dipinjam pengguna lain, ya pasti ada disini...tapi kalau misalnya enggak ketemu juga ya..saya kasih pilihan buku lain saja...</p> <p>biasanya kalau saya melihat ada pengguna yang lama banget di OPAC, maka saya datangi dia..terus saya tanyakan ingin mencari apa?..kalau dia tidak bisa menggunakan OPACnya, saya kasih tau cara-cara menggunakan OPAC itu</p> | <p>Pengerakan koleksi dilakukan setiap pagi.</p> <p>Untuk menjaga agar kerapihan susunan koleksi, maka pustakawan berusaha dengan menyarankan kepada pengguna agar meletakkan koleksi di meja yang telah disediakan.</p> <p>Pemanfaatan koleksi dijadikan acuan dalam memilih buku-buku yang akan dipromosikan dalam kegiatan-kegiatan perpustakaan.</p> <p>Pustakawan berusaha membimbing pengguna dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan.</p> <p>Pustakawan berusaha memberikan layanan terbaik dengan membantu pengguna dalam menggunakan sarana penelusuran yang tersedia di</p> |
|--|---|---|

| | | |
|---|---|--|
| <p>6. Menangani ketertiban dan kebersihan ruang koleksi umum dan khusus</p> | <p>Sering di meja ada sampah-sampah permen, tissue, kertas...kan kalau dilihatnya enggak enak banget..enggak rapi... makanya kalau ada waktu saya keliling, liat keadaan ruangan... kalau nemu ada tissue, langsung saya buang..kan jijik juga... sekalian merapikan buku, sekalian saya lihat-lihat juga meja-mejanya.</p> <p>(Wawancara dengan informan tidak dapat di lanjutkan, karena waktu yang dilakukan untuk wawancara cukup menyita waktu informan untuk hari ini. Sehingga kegiatan wawancara dilanjutkan esok hari sesuai dengan kesepakatan peneliti dengan informan).</p> | <p>perpustakaan. Kebersihan ruangan perlu dijaga agar memberikan kenyamanan bagi pengguna.</p> |
|---|---|--|

9. Informan : CR

Hari/Tgl : Jumat, 18 April '08

Waktu : 13.35 WIB

Durasi : 55 menit

Tempat : Ruang koleksi umum dan khusus

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|---|---|---|
| <p>Pandangan pustakawan mengenai pengguna perpustakaan.</p> | <p>Ketika peneliti kembali untuk menemui informan, informan sedang sibuk merapikan koleksi naskah kuno di lantai 4. Setelah menunggu beberapa jam, barulah peneliti bisa melakukan wawancara.</p> <p>→ Menurut anda bagaimana perilaku pengguna perpustakaan, apakah mereka sepertinya sudah tahu akan fungsi perpustakaan sebenarnya? Kayanya pengguna sudah tahu.. mereka banyak yang datang buat belajar, diskusi, meminjam buku, banyak juga para peneliti yang datang.</p> <p>→ Menurut penglihatan anda, apakah mereka sudah tahu cara menggunakan perpustakaan, layanan yang berikan? sudah...karena yah sudah terbiasa datang...paling yang baru pertama kali datang, baru mereka masih canggung, belum tahu tata cara perpustakaan sini. Kalau yang baru kan kelihatan dari sikap mereka yang masih bingung, nah tugas saya untuk melayani mereka.</p> <p>→ Apakah pernah terjadi pencurian/ penyobekan koleksi? Kalau pencurian pernah ya... saya sering melihat tuh...ada pengguna yang mengambil buku, terus keluarinya lewat pintu masuk. Saya kadang melihat tetapi ya saya biarkan saja...</p> | <p>Pengguna sudah mengetahui akan fungsi perpustakaan dan sudah tahu cara menggunakan perpustakaan. Informan melihatnya berdasarkan sikap yang ditunjukkan oleh pengguna.</p> <p>Pencurian koleksi terjadi disebabkan pengawasan yang</p> |

| | | |
|--|--|---|
| <p>Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan layanan berdasarkan kemampuan diri.</p> <p>Hambatan - dari dalam diri</p> <p>- Lingkungan</p> | <p>harusnya pustakawan yang disana menegur kan, pintu masuk digunakan untuk keluar, koleksi kan jadi tidak aman. Ya dari kaurnya sih, enggak ada ketegasan, harusnya kan dia bilang ke bagian penitipan tas di situ, untuk menegur mahasiswa yang keluar lewat pintu itu, tapi dianya diam saja, yaudah.... saya sih biarkan saja....kalau penyobekan, sulit ya untuk mengidentifikasinya, tapi enggak tau deh, mungkin ada tapi tidak ketahuan....</p> <p>→ Kalau usaha anda berdasarkan kemampuan diri?</p> <p>usaha saya yaitu dengan meningkatkan kemampuan saya...caranya dengan saya sering ikut pelatihan-pelatihan, biasanya diadainnya sama UPT, misalnya kaya pelatihan yang baru kemaren itu, pelatihan Lontar...dengan ikut pelatihan itu, saya jadi tahu bagaimana cara gunain lontar, cara nginput data-nya... keseringan sih pelatihan-pelatihan dari UPT saya ikut..</p> <p>→ Apa hambatan yang anda alami dalam meningkatkan layanan ini?</p> <p>→ Berdasarkan individu?</p> <p>(informan seperti bingung untuk menjawab pertanyaan ini, maka peneliti berusaha untuk menjelaskan maksud dari pertanyaan dengan memberikan contoh)</p> <p>klo saya gak kesulitan apa-apa, klo ada tamu asing saya seringan pakai bahasa indonesia... lagian anak-anak BIPA disini juga kebanyakan sudah pada bisa bahasa indonesia... TI juga tidak terlalu berasa, karena kan di bagian ini juga gak pakai komputer.. kayanya saya fine-fine aja disini.</p> <p>(Terlihat informan seperti menutup-nutupi hambatan yang dirasakannya, hal ini terlihat dari perkataan informan dan sikap informan yang selalu mengalihkan pembicaraan mengenai kemampuan dirinya)</p> <p>- Kalau berdasarkan lingkungan sini bagaimana?</p> <p>Kalau saya yang paling berasa ini... banyak buku-buku ini yang belum dimasukkin ke dalam rak... ini harus ngantri dulu...liat aja masih banyak yang belum dimasukkin...belum lagi kita juga harus nyari-nyari kemana-mana, ke seluruh meja..biasanya kan pengguna suka ada juga tuh yang ngambil buku sampe 5, trus suka membawa buku ke ruangan lain...ya jadinya kalau ada pengguna yang nyari buku, misalnya di OPAC ada terus di rak enggak ada, ya kalau mereka minta bantuan kita, kita cariin ke rak ini dulu ni (rak antrian. Pen). Karena dibagian ini hanya dikerjakan oleh 2 orang, saya sama staf yang itu tuh, ya makanya lama juga mengerjakannya. Susah deh... gak bisa tertangani.....</p> <p>→ Bukannya sudah ada pembagian tugas untuk mengawasi pengerakan koleksi?</p> <p>Iya..tapi sekarang sudah tidak jalan lagi, ya karena mungkin ada staf baru itu... semuanya mengandalkan staf itu... sebenarnya yang salah ya pimpinan juga, enggak mau mengkomunikasikan ke bawahan, kalau misalnya kita dikasih tau dulu kan kita bisa</p> | <p>kurang oleh pustakawan dan tidak tegasnya peraturan yang ada di perpustakaan.</p> <p>Pelatihan dirasakan memberikan manfaat yang cukup besar dalam meningkatkan kemampuan diri pustakawan.</p> <p>Informan tidak mengalami hambatan yang berarti dalam meningkatkan kualitas layanan.</p> <p>Sistem layanan perpustakaan yang bersifat terbuka (<i>open access</i>) menjadikan pustakawan sulit untuk memberikan informasi secara cepat kepada pengguna.</p> |
|--|--|---|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>mengerti, tapi ini engga..... bisa juga kan misalnya staf-staf disini yang kerjanya enggak terlalu berat disuruh menangani pengerakan, ya kita mau aja... tapi kan pimpinan juga harus punya kebijakan....misalnya gaji yang diperuntukkan untuk dia, ya mending juga dikasih untuk pustakawan disini...</p> <p>→ Untuk hubungan individu menurut anda bagaimana, dengan atasan, dengan pengguna dan sesama pustakawan?</p> <p>emmm...terus terang aja ya, saya sih gak mau nutup-nutupin, menurut saya ya, tidak ada komunikasi yang baik dari atasan, misalnya nih sekarang aja, kaya ada penambahan satu tenaga honorer yang itu...kita sebagai pustakawan enggak dikasih tau. Eh tau-tau ada dia aja..saya tanya teman saya yang lain juga pada enggak tahu, jadi kayanya kan kita enggak dihargai gitu disini... kalau dulu kan ada evaluasi, misalnya beberapa bulan sekali, kita ngadain rapat sama semua staf, pimpinan, ngomongin perkembangan perpustakaan, masalah-masalah yang ada, tetapi sekarang enggak ada tuh, kalau rapat ya hanya kepala-kepalanya saja, kita bawahannya kan jadinya enggak tahu apa yang diomongin di rapat. Kalau menurut saya, ini nih.... (informan berbicara sambil memegang seragam yang dipakainya)... hanya topeng saja, kelihatannya saja diluar kita kompak, padahal didalamnya seperti itu...</p> <p>dengan sesama pustakawan juga enggak ada saling bantu membantu, ya kaya berkelompok-kelompok gitu, semuanya ya kerja masing-masing aja.... palingan ngobrolnya sama teman itu-itu saja....</p> <p>(Terlihat informan dengan bersemangat mengemukakan masalah yang terjadi di Perpustakaan FIB UI).</p> | <p>Tidak ada komunikasi antara atasan dengan bawahan. Dengan sesama pustakawan juga tidak terjalin hubungan yang harmonis.</p> |
|--|--|--|

10. Informan : ED
 Hari/Tgl : Senin, 21 April '08
 Waktu : 10.00 WIB
 Durasi : 90 menit
 Tempat : Ruang Pengolahan

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|------|--|--------------|
| | Ketika peneliti datang, informan terlihat sibuk mengolah koleksi buku yang baru dibeli oleh perpustakaan. Peneliti menyampaikan kepada informan bahwa wawancara yang dilakukan | |

| | | |
|--|--|--|
| <p>Pendapat pustakawan mengenai Perpustakaan FIB UI</p> <p>- Fasilitas</p> | <p>kemarin belum menjawab pertanyaan penelitian. Informan berbicara dengan suara yang sangat pelan. Di dalam ruangan pengolahan, terasa suasana yang ditimbulkan terasa kaku. Dikarenakan setiap orang terlihat sangat serius dengan pekerjaannya.</p> <p>→ Bagaimana pendapat anda mengenai perpustakaan FIB UI?</p> <p>Saya rasa perpustakaan sudah bagus ya...perkembangannya sudah bagus....</p> <p>→ Kalau dilihat dari fasilitasnya seperti OPAC, ruang baca, loker dan hotspot? fasilitas OPAC masih kurang sekali.. tidak sebanding dengan jumlah pengguna yang datang, tetapi dari sistemnya sendiri sepertinya sudah <i>user friendly</i>, lebih baik dari yang dulu... pengguna mudah mencari koleksi yang dibutuhkan, sehingga informasi yang dibutuhkan juga cepat didapatkan, tapi yang masih harus diganti sebenarnya komputernya yang sudah pada lama, jadinya suka lemot terus layarnya juga ga enak diliatnya...</p> <p>meja kursi cukup banyak...kadang suka banyak yang kosong juga.. tapi kalau pas musim ujian baru biasanya ramai... mahasiswa biasanya suka belajar disini, kalau akhir-akhir semester mereka kan juga kadang suka disuruh buat makalah sama dosennya, biasanya suka juga pada mengerjakan disini. Loker baru tuh kurang banyak...karena masih banyak terjadi penumpukan tas-tas diluar itu... kamu sering liat kan? Banyak tas-tas yang numpuk disana. Untuk hotspot...sudah berjalan ya.. sudah bagus kok.</p> | <p>OPAC harus dapat memberikan kemudahan bagi pengguna dalam menggunakannya (<i>user friendly</i>)</p> <p>Fasilitas meja dan kursi disediakan cukup banyak dan masih bisa menampung seluruh pengunjung yang datang setiap hari. Loker dinilai tidak sebanding dengan pengunjung yang datang. Hotspot sudah berjalan dengan baik.</p> |
| <p>- Koleksi</p> | <p>→ Untuk koleksi menurut anda bagaimana?</p> <p>koleksi sebenarnya cukup banyak dan lengkap....apalagi ahir-akhir ini banyak dilakukan pembelian...lihat ni yang saya kerjakan... sudah cukup banyak pembelian....menurut saya sekarang bagaimana pengguna memanfaatkan koleksi itu saja dengan baik.</p> | <p>Pengguna diharapkan dapat memanfaatkan koleksi yang disediakan dengan semaksimal mungkin sehingga fungsi perpustakaan sebagai pusat informasi dapat tercapai.</p> |
| <p>- Tata Fisik Bangunan</p> | <p>→ Kalau tata fisik bangunan? dari raknya, letak meja sirkulasi, pintu keluar? untuk letak rak koleksi saya rasa sudah pas, karena kita melihatnya dari luas ruangan yang ada... untuk peletakkan yang lain seperti meja, kursi...semuanya telah diatur dengan baik..sebanding dengan ruangan yang ada...untuk meja sirkulasi saya rasa yang masih kurang...karena disitu pustakawan jadi susah untuk mengawasi pengguna yang keluar ruangan. Karena dulu mungkin enggak dipikirin ya alat sensor itu.... pas meja sirkulasi udah dibuat, baru dibeli alat pengaman itu.</p> <p>Perpustakaan yang sekarang suah bagus ya... konsepnya itu dikemas seperti mall, diberi</p> | <p>Secara keseluruhan tata fisik bangunan dinilai sudah baik. Namun untuk penempatan meja sirkulasi dinilai masih kurang efisien.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>pewarnaan yang berwarna-warni, kesannya kan <i>eye catching</i> buat pengguna..jadi bisa menarik pengguna juga.... ya walaupun gitu, tetap saja sebenarnya yang terpenting sih adalah koleksi dan layanannya gimana.</p> <p>Pembicaraan dengan informan terpaksa diselesaikan untuk hari itu, disebabkan terdapat tamu yang ingin berbicara dengan informan.</p> | |
|--|---|--|

12. Informan : ED
 Hari/Tgl : Selasa, 22 April '08
 Waktu : 10.10 WIB
 Durasi : 45 menit
 Tempat : Ruang Pengolahan

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|---|--|--|
| <p>Usaha yang dilakukan pustakawan - Kerangka kerja 1. Membantu kepala perpustakaan dalam pengembangan layanan perpustakaan</p> | <p>→ Usaha apa yang anda lakukan dalam meningkatkan layanan? → Berdasarkan kerangka kerja</p> <p>Saya berusaha memberikan ide-ide atau masukan kepada kepala perpustakaan, misalnya dalam pembuatan gerai internasional, promosi gerai tersebut, yaitu dengan pembuatan brosur-brosur. Sebenarnya Gerai itu internasional itu atas saran dari Ibu Dahana, dia itu mantan istri dekan... saya lupa tahunnya berapa ya.... dia menyarankan aga dibuatkan suatu pojok display, ya kaya di toko-toko buku atau di mall-mall itu... lalu setelah berdiskusi dengan kepala perpsuatakaan, maka di buatlah gerai internasional itu...</p> <p>→ Gerai iternasional itu maksudnya apa bu? Gerai itu merupakan sarana promosi juga bagi koleksi perpustakaan. itu merupakan ciri khas dari perpustakaan FIB UI. Nanti disitu kita akan meletakkan buku-buku terseleksi dan buku-buku baru sesuai dengan program studi... sama brosur-brosur, jurnal, majalah....</p> <p>→ manfaatnya Gerai itu apa? Sebagai sarana promosi untuk perpustakaan FIB... kalau saya lihat kan di atas banyak buku-buku bagus tapi tidak dimanfaatkan dengan maksimal sama pengguna, maka saya memilih buku-buku itu kemudian saya rak-an di situ, supaya pengguna tahu... eh ternyata ada buku ini lho disini....kan buku-buku dapat diberdayakan dengan maksimal...selain itu buku, dengan</p> | <p>Membantu kepala perpustakaan dengan memberikan ide-ide dalam rangka pengembangan layanan.</p> |

| | | |
|--|---|---|
| <p>2. Pemberdayaan koleksi lama untuk hari-hari besar program studi</p> <p>3. Melayani penelusuran informasi melalui sumber yang tersedia di perpustakaan.</p> <p>4. membantu mempromosikan penelusuran jurnal elektronik</p> <p>5. Melakukan pengerakan koleksi gerai internasional</p> | <p>menempatkan buku disana, misalnya ada pengguna yang iseng-iseng lihat-lihat, terus ketika mereka baca, menemukan buku yang menari... kan jadi menumbuhkan minat baca mereka juga.... kalau ada yang mau buat penelitian misalnya, mereka juga bisa melihat dari situ... Selain itu kan juga ada brosur-brosur dan jurnal-jurnal mengenai negara lain, kalau misalnya ada pengguna yang ingin menulis penelitian terus tidak tahu mau kirim kemana, di jurnal itu suka ada alamat-alamat dimana mereka bisa mengirimkan penelitian mereka untuk dipublikasikan di jurnal itu....selain itu ada juga brosur-brosur perguruan tinggi d negara-negara lain.</p> <p>Selain itu kedepannya saya ingin membuat denah perpustakaan, yang nantinya buat pedoman pagi pustakawan. Jadi gini misalnya ada yang pengguna yang nanya letak koleksi sastra arab... pustakawan kan jawabnya engga disana... disana.... kalau pengguna yang baru kan bingung, di sana di mana?... tapi kalau ada denahnya kan bisa dikasih tau... ini lho mbak, raknya di sini....tinggal menunjuk ke denah saja...</p> <p>Saya memilih koleksi-koleksi mana yang jarang digunakan untuk dipamerkan diacara-acara jurusan.. biasanya kalau mau ada acara, H-3 bulan saya sudah mulai mencari-cari koleksi mana yang bisa didisplay. Biasanya saya memilihnya kalau buku itu jarang digunakan, kondisi fisiknya juga masih bagus terus sesuai dengan acara yang akan berlangsung.</p> <p>Misalnya ada pengguna yang menanyakan tentang leksikon... terus nanti saya akan memberitahukan dimana pengguna bisa mendapatkan informasi tentang leksikon itu... bisa di buku rujukan yang ada disini, atau saya juga merujuknya di jurnal <i>online</i>.</p> <p>Kalau sumber elektronik biasanya saya menaruh kertas selebaran di meja saya, kertas itu berisi nama-nama jurnal <i>online</i> sama passwordnya, jadi kalau misalnya ada pengguna yang menanyakan mengenai drama misalnya, kalau enggak ketemu disini ya saya suruh lihat aja di jurnal itu.</p> <p>Saya mengumpulkan buku-buku lama, terus saya seleksi lagi berdasarkan kualitas dari buku itu, isinya...fisiknya..terus nanti akan didisplay di situ..ini kan sarana promosi juga, jadi pengguna tau...eh ternyata ada buku ini lho di perpus..biasanya 3 bulan sekali harusnya dilakukan pergantian koleksi, tapi ini baru sekali dilakukan sih....</p> | <p>Pemberdayaan koleksi dilakukan dengan memilih koleksi mana yang jarang digunakan, untuk dipromosikan dalam kegiatan pameran yang diadakan ketika hari besar program studi.</p> <p>Informan berusaha untuk membantu pengguna memberikan informasi yang dibutuhkan baik melalui sumber tercetak atau elektronik.</p> <p>Pengerakan koleksi gerai internasional dilakukan untuk buku-buku yang telah diseleksi.</p> <p>Kualitas indeks perlu dijaga dengan memiliki judul artikel mana yang akan diindeks ke dalam pangkalan data perpustakaan.</p> |
|--|---|---|

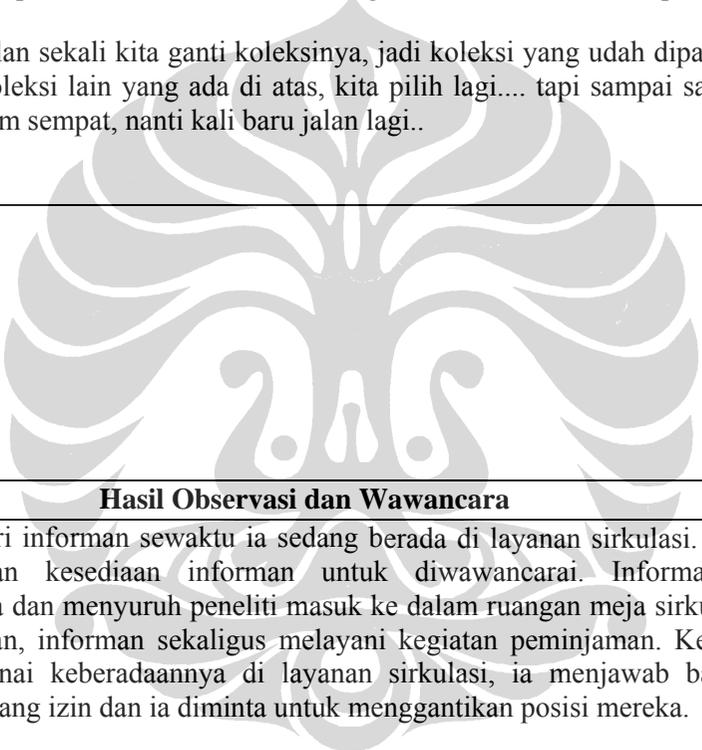
| | | |
|---|--|--|
| <p>6. Menjaga kualitas indeks</p> | <p>Dengan memilah-milai judul artikel mana yang akan diindeks.. kan biar pengguna menemukan judul-judul yang sesuai. Mereka sudah capek-capek menelusur, eh malah isinya enggak nyambung sama kebutuhan mereka... kan bisa mengecewakan. terus misalnya ada artikel-artikel yang gak penting ya..saya gak masukin...jadi kualitas indeksnya juga harus dijaga.</p> | <p>Usaha yang dilakukan berdasarkan kemampuan diri yaitu dengan banyak membaca buku mengenai berbagai macam informasi.</p> |
| <p>Usaha berdasarkan kemampuan diri</p> | <p>→ Berdasarkan kemampuan diri Saya banyak baca mengenai berbagai macam informasi, sebagai pustakawan di bagian penelusuran informasi, jadi saya harus banyak tahu.. kalo ada pengunjung yang nanya kan jadi saya bisa menjawabnya, misalnya waktu itu ada yang nanya tentang kedutaan besar, saya dapat mengarahkan mereka kedutaan mana ... selain itu sekarang saya juga lagi belajar indeks...indeks ini kan sangat berguna juga buat pengguna, misalnya mereka nyari tentang leksikon...saya jadi bisa ngarahin mereka dengan ngeliat ke indeks itu .</p> | <p>Hambatan yang dirasakan berkaitan dengan kemampuan diri yaitu kurangnya pemahaman mengenai bahasa asing.</p> |
| <p>Hambatan - Dari dalam diri</p> | <p>→ Hambatan apa yang paling anda rasakan yang berasal dari dalam diri? Kemampuan bahasa asing, salah satunya bahasa inggris.. masih dirasakan kurang untuk semua pustakawan disini, termasuk saya...biasanya untuk menjawab pertanyaan pengguna, saya sering merujuk ke jurnal online dan semuanya berbahasa inggris..jadi minimal harus tahu sedikit-sedikit.</p> | <p>Informan mengatakan tidak ada hambatan yang berarti untuk lingkungan perpustakaan. Terjalin hubungan yang baik dengan semua individu.</p> |
| <p>- Lingkungan</p> | <p>→ Dari lingkungan? Saya rasa tidak ada hambatan berkaitan dengan lingkungan fisik perpustakaan, semuanya telah tersedia dengan baik, namun menurut saya hambatan yang ada lebih ke arah bagaimana cara perpustakaan dalam memberikan motivasi kepada stafnya disini, kita kan kerja tim ya... jadi kalau satu tidak beres, maka yang lainnya juga terbengkalai.....ya misalnya dengan pemberian kompensasi. Kalau ada program-program tertentu yang menuntut stafnya agar bekerja dengan baik.. maka perpustakaan seharusnya memikirkan mengenai hal itu.</p> | |
| <p>- Hubungan antar individu</p> | <p>→ Untuk hubungan antar individu? Dalam melayani pengguna saya berusaha untuk memberikan pelayanan yang menyenangkan...jadi saya rasa hubungan dengan pengguna semua berjalan baik-baik saja, begitupun dengan atasan...ada komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahannya...dengan sesama pustakawan, saya berusaha untuk saling menghargai...menurut saya setiap orang punya kelebihan dan kekurangan masing-masing..jadi saya berusaha untuk selalu menjaga hubungan ini dengan baik.</p> | |

13. Informan : ED
 Hari/Tgl : Kamis, 24 April '08
 Waktu : 10.00 WIB
 Durasi : 45 Menit
 Tempat : Bagian Pengolahan

| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|---|---|---|
| <p>Gerai Internasional</p> <p>Koleksi yang terdapat di gerai internasional.</p> | <p>Ketika peneliti datang, informan sedang melakukan kegiatan pengolahan buku baru di ruang kerjanya. Dengan sikap yang ramah, ia menanyakan keadaan peneliti dan mengajak peneliti untuk melihat karya ilmiahnya yang akan diajukan untuk menambah angka kreditnya.</p> <p>→ Apa yang dimaksud dengan gerai internasional? Ya... gerai itu sebenarnya sarana promosi juga... itu kan awalnya ide dari Ibu Dahana. Beliau itu pernah mengunjungi perpustakaan sini, dia istri dari mantan rektor sini tahun... saya lupa tahunnya.... iya, dia menyarankan agar perpustakaan menyediakan pojok-pojok display.. ya seperti di toko-toko buku atau di mall-mall gitu kadang ada ya...yaudah akhirnya melanjutkan saran beliau, kita membuat gerai internasional itu... gerai itu kan terbagi jadi beberapa bagian sesuai dengan program studi bahasa disini.... itu juga bisa jadi sarana pameran buku, misalnya kan biasanya kalau ada acara-acara tertentu saja kita melakukan pameran. Dengan adanya gerai itu, jadinya kita bisa melakukan pameran kapan saja...enggak menunggu ada event-event tertentu.</p> <p>→ Koleksi apa saja yang ada dalam gerai itu? Jadi yang ada koleksi buku-buku terseleksi dan koleksi jurnal-jurnal sesuai dengan program studi bahasa yang ada di situ.</p> <p>→ Yang dimaksud dengan terseleksi apa? yaitu buku-buku yang dimiliki oleh perpustakaan dan jarang digunakan atau sama sekali enggak pernah digunakan. Jadi gerai ini sebagai sarana pemberdayaan koleksi juga. Buku-buku yang enggak pernah dipakai ditaruh di gerai ini, kan pengguna juga jadinya tahu.. eh ternyata ada buku ini lho disini.... juga berfungsi untuk menumbuhkan minat baca.. misalnya nih ada pengguna yang iseng-iseng lihat, terus sewaktu dia baca, eh bukunya menarik, maka kan bisa menumbuhkan minat baca dia, sekaligus memberdayakan koleksi yang itu juga.</p> <p>→ Bagaimana penentuan untuk buku-buku yang ada di sana? Kan banyak juga koleksi-koleksi yang dimiliki perpustakaan namun jarang di baca?</p> | <p>Gerai internasional merupakan rak buku memanjang untuk memamerkan koleksi buku terseleksi dan jurnal ilmiah sesuai dengan program studi bahasa di FIB.</p> <p>Gerai internasional berfungsi untuk sarana promosi, tempat memberdayakan koleksi, dan sebagai sarana untuk menumbuhkan minat baca pengguna.</p> <p>Koleksi terseleksi adalah koleksi buku yang dimiliki oleh perpustakaan, namun jarang digunakan.</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>saya melihatnya dari kondisi fisik dari buku itu, misalnya saya lihat covernya menarik nih, terus dari judulnya juga bagus, kan bisa terlihat juga ya dari judul, isi bukunya tentang apa, terus jarang dibaca juga... kalau buku-buku lama biasanya lihat dari judul, kadang kan covernya udah rusak... ya kita perbaiki dahulu baru didisplay disitu....</p> <p>→Apakah dilakukan pertukaran koleksi untuk di gerai internasional, setiap berapa tahun/berapa bulan?</p> <p>Seharusnya sih 6 bulan sekali kita ganti koleksinya, jadi koleksi yang udah dipamerin disitu, kita ganti dengan koleksi lain yang ada di atas, kita pilih lagi.... tapi sampai saat ini belum sih, baru sekali, belum sempat, nanti kali baru jalan lagi..</p> | <p>Kriteria koleksi yang dipamerkan di gerai internasional yaitu dilihat dari judul, kondisi fisik buku dan pemanfaatan buku tersebut.</p> |
|--|---|--|

14. Informan : SD
 Hari/Tgl : Senin, 28 April '08
 Waktu : 10.00 WIB
 Durasi : 30 Menit
 Tempat : Bagian Sirkulasi



| Tema | Hasil Observasi dan Wawancara | Interpretasi |
|------|--|--|
| | <p>Peneliti menghampiri informan sewaktu ia sedang berada di layanan sirkulasi. Sebelumnya peneliti menanyakan kesediaan informan untuk diwawancarai. Informan langsung menyatakan bersedia dan menyuruh peneliti masuk ke dalam ruangan meja sirkulasi. Sambil menjawab pertanyaan, informan sekaligus melayani kegiatan peminjaman. Ketika peneliti menanyakan mengenai keberadaannya di layanan sirkulasi, ia menjawab bahwa semua petugas sirkulasi sedang izin dan ia diminta untuk menggantikan posisi mereka.</p> <p>→ Kalau di bagian koleksi Cina, biasanya anda merujuknya kemana, apabila ada pengguna yang mencari koleksi dan tidak ada di perpustakaan ini?</p> <p>Mmm..... biasanya saya merujuknya ke perpustakaan lain, kalau di UI kan koleksi Cina Cuma di sini... kaya ke Unpad, Universitas Binus, UNAS.... banyak juga kok mahasiswa-mahasiswa dari situ nyari koleksi ke sini.... ya mungkin disini lumayan lengkap kali ya, jadi banyak juga tamu-tamu dari luar....</p> | <p>Informan berusaha untuk memberikan informasi yang dicari pengguna dengan merujuknya ke perpustakaan lain.</p> <p>Perpustakaan juga bekerja sama</p> |

| | | |
|--------------------------------|---|---|
| <p>Pengolahan koleksi Cina</p> | <p>→ Untuk koleksi cina, ada tim ahli tidak yang menangani pengadaan buku? Ya ada, kalau disini kan sistemnya perpustakaan memberikan form gitu kan ke jurusan yang ada di sini... ya kalau koleksi Cina, ke jurusan Cina... terus mereka deh yang meminta misalnya buku tentang apa, nanti mereka yang nulis di situ..</p> <p>→ kalau untuk pengolahan koleksi Cina, dari jurusan Cina, maksudnya? Ya itu... mmm... kadang kalau mahasiswa Cina jarang ya yang mau magang disini...enggak tahu kenapa ya, mungkin karena bayarannya kecil kali ya, tetapi biasanya jurusan mereka yang mengirim mereka untuk membantu di sini. Membantunya ya mereka yang menerjemahkan judulnya ke dalam huruf latin, subjeknya, kan biasanya kalau di buku juga ada kan deskripsi fisiknya... apa sih... KDT nya ya?... suka ada juga... nanti mereka yang akan menerjemahkannya dalam lembar kerja. Baru deh, kalau sudah selesai, pustakawan yang akan mengolah buku itu lagi, mulai membuat katalognya sampai kelengkapan buku.</p> <p>(Wawancara terhenti disebabkan terdapat pengguna yang ingin mengembalikan buku. Dari sikap yang ditunjukkan dalam melayani pengguna terlihat seperti ada jarak antara pustakawan dengan pengguna. Informan hanya melayani sesuai dengan tugasnya tanpa harus beramah-tamah dengan pengguna.)</p> | <p>dengan program studi yang terdapat di FIB, dalam kegiatan pengadaan koleksi.</p> <p>Pengolahan koleksi Cina dilakukan oleh mahasiswa dari program studi Cina yang melakukan magang di perpustakaan.</p> |
| <p>Kemananan koleksi</p> | <p>→ Untuk keamanan koleksi Cina bagaimana? Kalau dilihat kan pengguna bisa keluar perpustakaan tanpa terlihat oleh pustakawan sirkulasi? Sampai saat ini, aman-aman saja kelihatannya....</p> <p>→ Apakah pernah ada pencurian koleksi? Enggak ada ya... yang mungkin belum terlihat kali... tapi sepertinya aman, karena kan ada alat sensor itu yang bisa bunyi, kalau mereka mengambil buku ya bisa ketahuan kan.... saya juga kan mengawasinya di pintu masuk ruangan, jadi bisa terawasi oleh saya..</p> <p>→ kemarin anda bilang kalau koleksi Cina ada juga di lantai 3, kenapa bisa di bagi 2 seperti itu? Ya gini... kalau koleksi yang terdapat di ruangan koleksi Cina itu semuanya buku-buku yang beraksara kanji sedangkan kalau di lantai 3 itu semua buku-buku mengenai Cina tetapi sudah berbahasa latin, bahasa Inggris atau Indonesia..</p> <p>Ketika wawancara telah selesai, informan mengucapkan permintaan maaf kepada peneliti karena kegiatan wawancara sering terganggu disebabkan informan harus melayani pengguna dalam kegiatan peminjaman.</p> | <p>Keamanan koleksi dinilai cukup baik, disebabkan terdapat alat pengaman koleksi dan juga pengawasan dari informan.</p> <p>Terdapat pemisahan tempat untuk koleksi Cina yang beraksara Kanji dan yang bertuliskan Latin.</p> |

