

## **BAB 4**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Profil UIN Bandung dan Perpustakaan UIN Bandung**

##### **4.1.1 Profil UIN Bandung**

Sejarah berdirinya Universitas Islam Negeri (UIN) Sunan Gunung Djati Bandung tidak lepas dari IAIN Sunan Gunung Djati Bandung karena UIN merupakan kelanjutan dan pengembangan dari IAIN SGD Bandung. IAIN SGD Bandung didirikan pada tanggal 8 Agustus 1968 M bertepatan dengan 10 Muharram 1388 H berdasarkan Keputusan Menteri Agama RI Nomor 56 Tahun 1968. Kehadiran IAIN Sunan Gunung Djati Bandung merupakan hasil perjuangan para tokoh umat Islam Jawa Barat. Dimulai pada tahun 1967, sejumlah tokoh masyarakat, alim ulama, dan cendekiawan Muslim Jawa Barat yang diprakarsai K.H.A. Muiz, K.H.R. Sudja'i, dan Arthata dengan persetujuan KDH Jawa Barat, mereka membentuk Panitia Perizinan Pendirian IAIN di Jawa Barat. Panitia tersebut kemudian disahkan oleh Menteri Agama RI dengan SK-MA No. 128 Tahun 1967.

Selanjutnya, berdasar Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor 56 Tahun 1968 secara resmi berdiri untuk pertama kalinya IAIN Sunan Gunung Djati Bandung. Berdasarkan SK Menteri Agama tersebut, panitia membuka 4 Fakultas: (1) Syari'ah, (2) Tarbiyah, (3) Ushuluddin di Bandung, dan (4) Tarbiyah di Garut. IAIN Sunan Gunung Djati Bandung terdiri dari Fakultas Ushuluddin, Fakultas Syari'ah, Fakultas Tarbiyah di Bandung. Fakultas Syari'ah dan Fakultas lainnya yang ada di Bandung berlokasi di Jl. Lengkong Kecil No. 5.

Pada tahun 1973, IAIN SDG Bandung pindah ke Jalan Tangkuban Perahu No. 14 Pada tahun 1974 IAIN SGD pindah lagi ke Jalan Cipadung (sekarang Jl. A.H. Nasution No. 105). Pada tahun 1970, dalam rangka rayonisasi, Fakultas Tarbiyah di Bogor dan Fakultas Syari'ah di Sukabumi yang semula berinduk kepada IAIN Syarif Hidayatullah Jakarta digabungkan pada Fakultas Induk di Bandung. Sedangkan untuk Fakultas Tarbiyah Cirebon yang semula berafiliasi ke

IAIN Syarief Hidayatullah, tanggal 5 Maret 1976 menginduk ke IAIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Pada perkembangan berikutnya, pada tahun 1993, didirikan dua fakultas baru, yaitu Fakultas Dakwah dan Fakultas Adab. Pada tahun 1997, pengembangan diarahkan dalam bentuk penyelenggaraan Program Pascasarjana, yang dimulai dengan membuka Program S.2 Pascasarjana.

Pada tahun 1997, terjadi perubahan kebijakan penataan sistem rayonisasi untuk IAIN. Berdasarkan Surat Keputusan Presiden Nomor 11 Tahun 1997 tanggal 21 Maret 1997 Fakultas Tarbiyah Cirebon yang semula menjadi cabang Fakultas Tarbiyah IAIN Sunan Gunung Djati Bandung meningkat statusnya menjadi Sekolah Tinggi Agama Islam (STAIN) Cirebon; demikian juga Fakultas Syari'ah Serang yang semula merupakan cabang Fakultas Syari'ah IAIN Sunan Gunung Djati Bandung statusnya menjadi STAIN Serang.

Hingga saat ini, kepemimpinan rektor telah memasuki tujuh periode, yang terdiri dari: Prof. K.H. Anwar Musaddad (1968 - 1972); Letkol H. Abjan Soelaeman (1972 - 1973); Drs. H. Djauharuddin AR (1977 - 1986); Prof. Dr. H. Rachmat Djatnika (1986 - 1995); Prof. Dr. H. Endang Soetari Ad., M.Si. (1995 - 2003); Prof. Dr. H. Nanat Fatah Natsir, MS. (2003 - 2007) yang diangkat sebagai Rektor berdasarkan surat Keputusan Presiden RI Nomor 244/M/tahun 2003 tertanggal 1 Desember 2003.

Berdasarkan Peraturan Presiden RI No. 57 Tahun 2005, tanggal 10 Oktober 2005, bertepatan dengan tanggal 6 Ramadhan 1426 H, IAIN berubah statusnya menjadi UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Visi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung adalah menjadikan UIN sebagai Perguruan Tinggi yang mampu mengintegrasikan ilmu agama dan ilmu-ilmu kontemporer sehingga memiliki keunggulan kompetitif, profesional pada tingkat nasional dan internasional dalam mengembangkan sumber daya manusia, ilmu pengetahuan, sains dan teknologi, sosial dan budaya berdasarkan nilai-nilai Islami untuk disumbangkan bagi pengembangan masyarakat dan bangsa yang lebih terbuka dan demokratis.

Misi Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung adalah menyiapkan generasi Ulul Albab yang memiliki kemampuan dalam memadukan dzikir, pikir sehingga memiliki kecerdasan intelektual, emosional, dan spiritual, untuk menjadi warga masyarakat yang berkualitas dan mandiri serta mampu menemukan, mengembangkan, dan menerapkan ilmu, teknologi, sosial, budaya, dan seni melalui pengembangan ilmu-ilmu yang berlandaskan Islam.

Adapun tujuan UIN Sunan Gunung Djati Bandung adalah:

1. Mencetak sarjana untuk menjadi anggota masyarakat yang mampu menemukan, mengembangkan, dan menerapkan ilmu yang integral dalam kehidupan sosial
2. Mencetak sarjana yang mampu mengembangkan dan memproduksi ilmu-ilmu yang bersifat integral dari berbagai disiplin ilmu
3. Menyebarluaskan agama Islam dan manfaat ilmu-ilmu dalam sistem kehidupan masyarakat dan peradaban bangsa dan dunia

#### **4.1.2 Profil Perpustakaan UIN Bandung**

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung adalah perpustakaan yang berada di bawah naungan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dan merupakan unit penunjang dalam mencapai tujuan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sebagai bagian integral dari UIN Sunan Gunung Djati Bandung, Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung diselenggarakan dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan program UIN Sunan Gunung Djati Bandung sesuai dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian pada masyarakat.

Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung mempunyai tugas utama mendukung pelaksanaan Tri Dharma perguruan tinggi melalui pemberian layanan sumber informasi dengan cara mengumpulkan, mengolah, menyusun dan menyebarkan bahan pustaka yang mencakup disiplin ilmu yang ada di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Dalam upaya meningkatkan kualitas perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung yang selaras dengan kebutuhan pengguna di mana perpustakaan

mempunyai posisi yang strategis dalam penyediaan bahan pustaka dan informasi, maka perlu disusun panduan perpustakaan yang dimaksudkan sebagai upaya untuk memberikan layanan prima dengan meningkatkan aspek-aspek perpustakaan, khususnya aspek layanan, sarana dan prasarana sekaligus kualitas staf perpustakaan.

### **1. Visi Perpustakaan dan Misi**

Visi Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung: “Pengembangan dan Pemberdayaan Perpustakaan untuk Mendukung Upaya Peningkatan Kualitas Keilmuan di UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Untuk mewujudkan visi di atas Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung mempunyai misi:

- a. Meningkatkan dan mengembangkan koleksi perpustakaan.
- b. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengolahan koleksi perpustakaan.
- c. Meningkatkan dan mengembangkan layanan koleksi perpustakaan.
- d. Menyelenggarakan kerjasama bidang kepastakawanan dengan perpustakaan perguruan tinggi dan instansi terkait.

### **2. Tugas dan Fungsi**

Dalam Statuta IAIN SGD Bandung pasal 117 ayat 2 tercantum tugas perpustakaan, yaitu merencanakan pengembangan kepastakawanan dan pustakawan, mengadakan dan memberikan pelayanan bahan pustaka untuk keperluan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.

Untuk menyelenggarakan tugas tersebut, perpustakaan mempunyai fungsi:

- a. Penyusunan konsep rencana dan program perpustakaan
- b. Perencanaan pengembangan perpustakaan
- c. Perencanaan pengembangan pustakawan
- d. Pengadaan dan pemberian pelayanan bahan pustaka
- e. Pemeliharaan bahan pustaka
- f. Pelaksanaan pelayanan referen
- g. Pelaksanaan katalogisasi
- h. Pelaksanaan Tata Usaha/ Administrasi Perpustakaan

- i. Pengendalian dan pelaksanaan evaluasi serta penyusunan laporan perpustakaan
- j. Pelaksanaan kerjasama antar perpustakaan Perguruan Tinggi dan atau badan lain di dalam dan luar negeri
- k. Pelaksanaan penilaian prestasi dan proses penyelenggaraan kegiatan serta penyusunan laporan

### 3. Sumber Daya Manusia

Staf perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung terdiri atas tenaga pustakawan dan non pustakawan. Tenaga non pustakawan melaksanakan tugas pelayanan pemakai perpustakaan sesuai dengan tugas yang diberikan dalam bidang layanan. Sedangkan pustakawan melaksanakan kegiatan sesuai dengan Kepmenpan Nomor : 132/KEP/M.PAN/12/2002. Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung memiliki 25 orang pegawai dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Personalia Pegawai  
Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan

Latar Belakang Pendidikan	Jenjang Pendidikan				Jumlah
	S2	S1	D2/D3	SLTA	
Perpustakaan	1 orang	6 orang	-	-	4 orang
Non-perpustakaan	3 orang	9 orang	-	6 orang	21 orang
Jumlah	4 orang	15 orang	-	6 orang	25 orang

Sumber Daya Manusia yang menjadi fokus penelitian adalah pegawai di Bagian Layanan Sirkulasi dan Bagian Referensi. Di bagian sirkulasi terdiri dari 2 orang dengan latar belakang pendidikan S1 non-perpustakaan. Di bagian layanan Referensi terdiri dari 1 orang Magister Ilmu Perpustakaan, 1 orang S1 non-perpustakaan.

#### 4. Koleksi

Di antara sarana perpustakaan yang sangat mendukung seluruh kegiatan pendidikan di perguruan tinggi adalah tersedianya koleksi yang merepresentasikan kebutuhan pemakainya. Untuk mencapai maksud ini diperlukan kerjasama antara pustakawan, pengajar, peneliti, maupun mahasiswa sebagai pemakai terbesar dalam sebuah perguruan tinggi.

Kerjasama yang baik antara komponen-komponen di atas harus dibuat dalam bentuk tertulis “kebijakan pengembangan koleksi” sehingga menjadi panduan dan pegangan bagi pustakawan. Pengembangan koleksi harus berorientasi kepada kebutuhan pengguna dan relevan dengan program pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh lembaga induknya. Untuk keperluan tersebut wajib hukumnya bagi pustakawan mengetahui seluruh program studi yang diselenggarakan. Jenjang program seperti diploma, S1, S2 dan S3 harus menjadi pertimbangan karena kebutuhan informasi yang berbeda. Begitu juga dengan kemutaakhiran koleksi perlu dijaga karena ilmu pengetahuan berkembang dengan begitu cepat.

Perpustakaan UIN SGD Bandung memiliki koleksi yang terdiri dari koleksi yang ditujukan untuk menunjang tujuan dan program UIN SGD Bandung di bidang pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat. Berikut adalah ragam koleksi yang disediakan di perpustakaan, yaitu koleksi rujukan dan bahan ajar dan terbitan berkala. Perpustakaan UIN SGD Bandung memiliki koleksi rujukan yang terdiri dari berbagai jenis antara lain kamus, ensiklopedi, indeks, bibliografi dan terbitan pemerintah.

Jenis koleksi yang disediakan tidak hanya bentuk tercetak tetapi juga bentuk non cetak. Bentuk tercetak, antara lain: buku teks, , majalah, jurnal ilmiah, surat kabar, skripsi, tesis dan disertasi. Sedangkan bentuk non cetak antara lain CD, DVD, dan kaset.

Tabel 4.1. DATA KOLEKSI PERPUSTAKAAN  
DESEMBER 2008

Bid. Studi	BAHASA YANG DIGUNAKAN								Jumlah		
	IND		ARAB		ING		LAINNYA		Jdl	Eks	%
	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks	Jdl	Eks			
Karya Umum	687	1798	189	8536	257	1265	11	15	1148	4141	3,61
Filsafat	267	1689	161	741	224	946	11	15	663	3391	2,96
Islam (umum)	244	2823	337	2649	12	67	4	33	841	5572	4,86
Al qur'an/ Tafsir	235	2962	70	372	20	44		2	326	3380	2,95
Hadits	131	1479	327	2018	5	19	3		463	3516	3,07
Aqidah	294	3044	174	1246	72	71		9	543	4370	3,81
Fiqih	646	8556	616	2841	42	90			1304	8787	7,67
Tasawuf- Akhlak	173	1503	114	398	16	37			722	1938	1,69
Sosial budaya	1423	1374	421	1387	160	283	18	55	2022	13098	11,4
Aliran & Sekte	210	2003	289	1127	60	142	18	24	577	3296	2,87
Ilmu-ilmu Sosial	2053	16377	119	501	1238	1816	10	20	3429	18714	16,3
IlmuBahasa	225	1508	356	1693	123	440			704	3614	3,06
Ilmu-ilmu Murni	118	458			49	57			167	515	0,44
Ilmu Terapan	376	3786	13	26	240	349	1	1	632	4162	3,63
Kesenian	16	112			36	41			42	153	0,13
Kesusasteraan	91	1143	29	207	190	211			310	1561	1,36
Sejarah/ Biografi	190	889	94	298	111	158	1	1	396	1346	1,17
Majalah	68	487	1	16	5	50			74	553	0,48
Skripsi/Tss/Dis	6349	6340	400	40	161	234			14	368	0,34
Lainnya	11253	19864	487	2005	488	1755	8	468	12236	24092	21,1
Jumlah	25050	85954	4197	18997	3509	8074	86	643	32.842	113668	

## 5. Pemustaka

Pemustaka perpustakaan UIN Bandug memiliki anggota terdiri dari mahasiswa, dosen, dan karyawan. Adapun keadaan jumlah anggota dapat dilihat pada tabel 1.4. di bawah ini:

Tabel 4.3 Keadaan Anggota Aktif Perpustakaan UIN Bandung Sampai Tahun 2008

Kategori/Fak	Jumlah
Adab	265
Dakwah	410
Syariah	790
Tarbiyah	2013
Ushuluddin	208
Psikologi	119
Sains & Teknologi	402
Pascasarjana	152
Dosen/Karyawan	131
<b>Total</b>	<b>4490</b>

#### 6. Layanan Sirkulasi dan Layanan Rujukan Perpustakaan

Perpustakaan UIN Bandung menerapkan sistem layanan terbuka (*open access*). Jam buka Perpustakaan UIN Bandung sebagai berikut :

Senin – Kamis	pukul 08.00 – 16.00 WIB
Jum'at	pukul 08.30 – 16.00 WIB
Sabtu	pukul 08.00 – 13.00 WIB.

Layanan yang diberikan Perpustakaan UIN Bandung kepada pemustaka yaitu layanan sirkulasi, layanan rujukan, layanan koleksi khusus dalam bentuk kitab klasik dan tugas akhir mahasiswa berupa skripsi, layanan bebas pustaka, layanan internet, dan layanan fotocopy.

Layanan rujukan di Perpustakaan UIN Bandung merupakan salah satu layanan yang diberikan oleh perpustakaan kepada pemustaka. Secara struktural layanan rujukan merupakan bagian dari layanan perpustakaan yang dilaksanakan oleh seorang petugas atau pustakawan yang bertanggungjawab kepada kepala perpustakaan.



Layanan rujukan di Perpustakaan UIN Bandung menempati ruangan tersendiri yang di dalamnya disediakan koleksi serta berbagai fasilitas yang mendukung pelaksanaan layanan rujukan ini.

Pegawai di bagian rujukan memiliki tugas melakukan bimbingan penggunaan koleksi rujukan. Adapun rincian tugas pegawai di bagian rujukan adalah:

a. Tugas Pokok

1. Membimbing pemustaka dalam penggunaan koleksi rujukan.
2. Menjawab pertanyaan pemakai.
3. Menunjukkan cara mencari informasi melalui kamus, indeks, ensiklopedi dan koleksi rujukan lainnya.
4. Menyusun *path finder*.
5. Melayani formulir photo copy koleksi rujukan.
6. Mencatat pengunjung ruang rujukan.
7. Mengirimkan koleksi referensi dan koleksi yang rusak untuk diperbaiki oleh bagian pengolahan.

b. Tugas Tambahan

1. Merapikan dan menata kembali koleksi yang sudah selesai digunakan
2. Menjadi anggota tim promosi perpustakaan
3. Menjadi anggota tim pendidikan pemakai perpustakaan

#### **4.2 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai**

Pada bagian ini disajikan data hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap 94 responden dan wawancara terhadap responden di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Data hasil penelitian tersebut disajikan dalam bentuk tabel kemudian dilakukan analisis terhadap data hasil penelitian tersebut. Penyajian serta analisis data hasil penelitian diuraikan sebagai berikut: Pertama, data hasil penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel dianalisis berdasarkan tiap butir pertanyaan terhadap aspek pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi, maupun layanan referensi. Kedua, data hasil penelitian diberi skor dan dijumlahkan kemudian dinalisis menggunakan analisis

frekuensi untuk mengetahui pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai perpustakaan layanan sirkulasi maupun layanan referensi.

#### 4.2.1 Analisis Berdasarkan Kategori Pertanyaan

##### 4.2.1.1 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi

Data kuantitatif diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap responden yang berjumlah 21. Dari 21 kuesioner yang disebarkan kepada responden, seluruhnya (100%) dikembalikan.

Data yang disajikan tabel 4.3. menunjukkan deskripsi jumlah jawaban serta persentase jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai pendapat pemustaka tentang kinerja pegawai di bagian sirkulasi.

Tabel 4.4. Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-1)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
1	Pegawai selalu berada di tempat kerja ketika saya berkunjung ke perpustakaan	6 29%	7 33%	8 38%	0 0%	21 100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang kinerja pegawai terkait aspek disiplin kerja yang diwujudkan dengan keberadaan mereka ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan: hasil menunjukkan bahwa dari 21 responden 6 orang atau 29% diantaranya menyatakan sangat setuju, 7 orang atau 33% menyatakan setuju; 8 orang atau 38% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, aspek keberadaan pegawai yang selalu siap ditempat dapat dikatakan cukup baik.

Berkaitan dengan hal layanan sirkulasi Lancaster (1997) memberikan argumen bahwa keberadaan seorang pustakawan (pegawai perpustakaan) merupakan salah satu sarana temu kembali informasi di perpustakaan, sehingga kesiapan pegawai perpustakaan agar selalu berada di tempat layanan menjadi penting.

Berikut kutipan wawancara dengan pemustaka berkaitan dengan rendahnya nilai dari data yang diperoleh dari hasil kuisioner kepada sebagian dari responden yang dipilih secara acak, dengan mempertanyakan bagaimana pendapat pemustaka terhadap kesiapan petugas di tempat kerja ketika pemustaka ke perpustakaan.

“Ada kok...ya mungkin teman-teman yang berkunjung tu bersamaan dengan pegawainya dipanggil kepala atau lagi ke WC. Tapi setahu saya mah dan selama saya berkunjung ke perpus selalu ada pegawainya. Ya emang sih...saya jarang nanya ke pegawainya kalau mau cari buku. Tapi ya pernah sesekali nanya, tapi jarang”. (A)

“Pernah...saya pernah mau tanya ke petugas, tapi gak ada di meja layanan. Soalnya saya mau cari buku, pas saya lihat di OPACnya ada, tapi pas ke rak bukunya gak ada.” (B)

“Pernah sih lihat petugasnya gak di tempat, tapi gak lama terus ada. Gak tahu perginya ke mana, dipanggil boss nya kali?. Menurut saya mah harus ditambah kelihatannya petugasnya. Maksud saya biar kalau yang satu pergi, masih ada yang menggantikan.” (C)

Dari hasil wawancara ini dapat digarispawahi bahwa keberadaan pegawai di meja kerja (tempat layanan) memiliki peranan penting guna memperlancar proses temu kembali maupun transaksi, sekaligus bertindak sebagai muka layanan perpustakaan. Jika pelayanan di sirkulasi baik, maka akan baik pula perpustakaan di mata pemustaka atau sebaliknya.

Tabel 4.5. Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-2)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
2	Pegawai menyediakan absensi pengunjung	6	13	2	0	21
		29%	62 %	9 %	0 %	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemakai tentang aspek disiplin mengerjakan tugas dengan menyediakan absensi pengunjung setiap harinya menunjukkan bahwa pemustaka yang menyatakan sangat setuju sejumlah 8 orang atau 29 %, menyatakan setuju

sejumlah 13 orang atau 62 %, menyatakan tidak setuju sejumlah 2 orang atau 9% dan yang menyatakan sangat setuju ada 0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa menurut pendapat pemustaka, pegawai bagian sirkulasi Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati bekerja secara disiplin dalam hal menyediakan absensi. Hal ini sesuai dengan tugas dan fungsi pustakawan yang dituangkan dalam job deskripsi perpustakaan (Perpustakaan UIN Bandung, 2009,5).

Tabel 4.6 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-3)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
3	Pegawai berpakaian rapi dalam melakukan pekerjaannya	6	15	0	0	21
		29%	71%	0%	0%	100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang kinerja pegawai perpustakaan terkait dengan penampilan pegawai dalam melaksanakan tugas, ditemukan bahwa dari 21 responden 6 orang atau 29% menyatakan sangat setuju, 15 orang atau 71%, sementara itu tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju maupun sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati senantiasa berpakaian rapi dalam menjalankan tugasnya.

Hal ini seperti yang dikatakan Zeithaml, Parasuraman, Berry (1985) bahwa berpakaian rapi menjadi salah satu dimensi yang dinilai oleh konsumen ketika proses pelayanan. Demikian pula halnya di perpustakaan, dalam tugasnya sebagai pelayan masyarakat, seorang profesional harus berpenampilan yang baik, sebab pakaian itu sendiri sering dikatakan sebagai cermin dari orang yang menggunakannya.

Tabel 4.7 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-4)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
4	Pegawai melayani saya dengan ramah dan sopan	7	8	6	0	21
		33%	38 %	29 %	0 %	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang sikap pegawai dalam berkomunikasi yang diwujudkan dalam keramahan dan kesopanan mereka dalam melayani pemustaka, ditemukan bahwa dari 21 responden diketahui bahwa 7 orang atau 33% menyatakan sangat setuju, 8 orang atau 38 % menyatakan setuju, 6 orang atau 29% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Ini berarti pegawai layanan sirkulasi menunjukkan sikap ramah, sopan, dan santun ketika memberikan pelayanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sebagaimana dikatakan Prasetyorini (2004) bahwa pelayanan prima (*customer care*) dikembangkan berdasarkan prinsip 3A: *Attitude* (Sikap) yang benar; *Attention* (Perhatian) yang tidak terbagi; dan *Action* (Tindakan) yang benar. Diantara Sikap yang benar, antara lain adalah melayani pelanggan dengan penampilan yang sopan dan serasi. Lebih jauh, Suwarno (2009) mengungkapkan bahwa pelayanan prima sebuah pusat layanan publik harus dimulai dari individu pelayan (*servicer*) yang mengedepankan 4-S (Senyum, Sapa, Sopan, dan Santun).

Tabel 4.8 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-5)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
5	Pegawai perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh dalam pelayanannya	4	9	8	0	21
		19%	43%	38 %	0 %	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang sikap pegawai yang memberikan perhatian penuh dalam memberikan pelayan; hasil penelitian menunjukkan bahwa 4 orang atau 19% menyatakan sangat setuju; 9 orang atau 43% menyatakan setuju; 8 orang atau 38% menyatakan tidak setuju; dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa tingkat perhatian yang diberikan pegawai ketika melakukan pelayanan memiliki nilai yang baik. Hal ini sebagaimana dikemukakan Berry dan Zeithaml (1985) bahwa pelayanan menjadi dasar penilaian atas keberadaan institusinya, dan bersikap *responsiveness* adalah bentuk perhatian kepada pemustaka atas apa saja yang menjadi kebutuhan informasinya dan cara mengakses informasinya.

Tabel 4.9 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-6)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
6	Pegawai memberikan pelayanan sirkulasi dengan sistem otomasi/berbantuan komputer	5 24%	13 62%	2 9%	1 5%	21 100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang perangkat yang digunakan dalam melakukan pelayanan sirkulasi: hasil penelitian menunjukkan bahwa 5 orang atau 24% responden menyatakan sangat setuju; 13 orang atau 62% menyatakan setuju; 2 orang atau 9% menyatakan tidak setuju; dan 1 orang atau 2% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa dari sisi penggunaan teknologi informasi untuk keperluan transaksi pelayanan sirkulasi dipandang sebagai bentuk adaptif yang dilakukan pegawai perpustakaan terhadap perkembangan teknologi dan komunikasi. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Taylor (2004, 44) bahwa temu kembali informasi era sekarang tidak hanya terbatas pada katalog, petugas, maupun rak, melainkan sudah mengarah pada *search engine* sebagai bentuk pengembangan sistem temu kembali yang menggunakan komputer, khususnya internet.

Tabel 4.10 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-7)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
7	Pelayanan administrasi keanggotaan dilakukan dengan cepat	5	7	9	0	21
		24%	33%	43%	0%	100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka kecepatan pelayanan administrasi keanggotaan: hasil penelitian menunjukkan sebanyak 5 orang atau 24% responden menyatakan sangat setuju; 7 orang atau 33 % menyatakan setuju dan 9 orang atau 43% menyatakan tidak setuju; dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, data ini menunjukkan kinerja pegawai dalam hal tingkat kecepatan dalam melakukan pelayanan administrasi anggota cukup baik.

Dikatakan tidak maksimal karena pada dasarnya pelayanan profesional tertumpu pada kepuasan pelanggan, seperti halnya pelayanan prima dimana kecepatan melayani, perhatian terhadap pelanggan secara individual (*empathy*) menjadi titik perhatian dalam sebuah proses pelayanan.

Tidak maksimalnya pelayanan administrasi berdasarkan hasil sebaran angket terhadap pemustaka di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung diperkuat dengan hasil wawancara yang dilakukan setelah data-data kuisisioner terkumpul. Pertanyaannya menyangkut kasus lambatnya pelayanan administrasi perpustakaan. Beberapa responden yang terlibat dalam wawancara ini mengemukakan pendapat yang beragam, yaitu sebagai berikut:

“Saya mendapat pelayanan administrasi di perpustakaan yang pertama kali adalah ketika mendaftar sebagai anggota perpustakaan. Memang, pada saat itu sudah otomasi, akan tetapi masa tunggu saya khususnya, untuk mendapatkan kartu anggota itu tidak kurang dari 1 jam, sehingga saya merasa belum mendapatkan pelayanan yang baik. Sebab saya juga tahu pegawai yang membuat kartu saat itu sedang pergi ke luar kota, namun saya berharap ada orang lain yang menggantikan posisi petugas yang membuarkan kartu.” (A)

“Sungguh saya itu justru tidak merasa kalau lambat dilayani. Dulu pas saya minta surat pengantar buat berkunjung ke perpustakaan UPI, saya tidak

perlu menunggu lama, ya...kira-kira 15 menit surat itu sudah bisa saya bawa. Umpama ada yang lambat, mungkin karena antriannya banyak atau listrik mati gitu.”. (B)

Dari petikan wawancara ini dapat dikatakan bahwa keterlambatan pelayanan administrasi bukan semata-mata bersumber dari ketidakmampuan sumber daya manusianya, melainkan karena faktor teknis juga menjadi salah satu akibat lambatnya layanan administrasi di perpustakaan.

Tabel 4.11 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-8)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
8	Pelayanan peminjaman dan pengembalian buku dilakukan dengan cepat	5	9	5	2	21
		24%	43%	24%	9%	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang kecepatan pelayanan peminjaman dan pengembalian buku: hasil penelitian yang dilakukan terhadap 21 responden menunjukkan bahwa 5 orang atau 24% menjawab sangat setuju, 9 orang atau 43% menjawab setuju, 5 orang atau 24% menjawab tidak setuju, dan yang menjawab sangat tidak setuju ada 2 orang atau 9%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa layanan sirkulasi di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dapat dikatakan masuk dalam kategori baik.

Tabel 4.12 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-9)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
9	Pegawai membantu anda dalam penelusuran informasi tanpa diminta	3	4	8	6	21
		14%	19%	38%	29%	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju



Pendapat pemustaka tentang aspek inisiatif pegawai dalam membantu pemustaka: hasil penelitian yang dilakukan terhadap 21 responden menunjukkan bahwa 3 orang atau 14% menjawab sangat setuju, 4 orang atau 19% menjawab setuju, 8 orang atau 38 % menjawab tidak setuju, dan yang menjawab sangat tidak setuju ada 6 orang atau 29%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pegawai perpustakaan pada layanan sirkulasi kurang aktif membantu pemustaka dalam hal penelusuran informasi di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Fakta ini kemudian ditindaklanjuti dengan wawancara kepada beberapa pemustaka yang menjadi responden, kemudian dipilih secara acak. Berikut petikan wawancara tentang kurang aktifnya pegawai layanan sirkulasi dalam membantu penelusuran informasi di perpustakaan, dengan pertanyaan bagaimana pendapat pemustaka mengenai inisiatif pegawai membantu pemustaka menelusur informasi di perpustakaan?

“Ya... saya memang belum pernah tahu ada inisiatif dari pegawai perpustakaan membantu menelusur informasi kalau saya tidak meminta tolong lebih dulu ke pegawai.”(A)

“Belum sih...saya belum pernah minta bantuan ke pegawai mencari buku di perpustakaan. Perpustakaan sudah menyediakan komputer kok buat mencari buku.” (B)

“Pernah....saya pernah minta tolong pegawai. Habis saya pusing nyarinya, daripada bingung ya saya minta tolong dicarikan aja. Baiklah pokoknya mah.”(C)

Berdasarkan petikan wawancara ini menguatkan asumsi bahwa memang sensitifitas pegawai perpustakaan untuk berinisiatif membantu pemustaka menelusur informasi di perpustakaan dapat dikatakan kurang.

Tabel 4.13 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-10)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
10	Pegawai memberikan ide alternatif penelusuran informasi	1	6	9	5	21
		5%	29	43%	23%	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang inisiatif pegawai dalam memberikan ide alternatif penelusuran informasi: hasil penelitian menunjukkan bahwa 1 orang atau 5% menjawab sangat setuju, 6 orang atau 29% menjawab setuju, 9 orang atau 43% menjawab tidak setuju, dan yang menjawab sangat tidak setuju ada 5 orang atau 29%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pegawai Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung kurang dalam memberikan alternatif penelusuran informasi bagi pemustaka.

Sulistyo-Basuki (2005) mengatakan bahwa perpustakaan saat ini dituntut bekerjasama dengan perpustakaan lain guna memaksimalkan koleksi. Ini berarti bilamana pemustaka di perpustakaan tertentu tidak menemukan informasi yang dibutuhkan, melalui rekomendasi perpustakaan tersebut bisa menelusur atau mendapatkan informasi yang dicari tersebut di perpustakaan lain.

“Ada sih pak....kadang pegawai juga menyarankan mencari buku lain pas saya tidak menemukan buku tertentu.” (A)

“Kalau menurut saya sih, apa karena saya tidak minta tolong ke pegawai kali yaa.... jadi saya dengar dari teman, dia disarankan nyari buku lain yang mirip-mirip dengan yang dia cari. Ya...orang dia butuh yang itu buat referensi kok, malah disuruh nyari yang lain. Tapi saya setuju sih...” (B)

Berdasarkan petikan wawancara di atas, dapat dikatakan bahwa pegawai perpustakaan cenderung tidak aktif memberikan solusi alternatif kepada pemustaka jika pemustaka itu sendiri tidak aktif meminta bantuan kepada pegawai perpustakaan.

Tabel 4.14 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-11)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
11	Pegawai mengetahui susunan dan letak koleksi	5 24%	15 71%	1 5%	0 0%	21 100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang aspek pengetahuan pegawai tentang susunan dan letak koleksi, ditemukan bahwa 5 orang atau 24% menjawab sangat setuju, 1 orang atau 71% menjawab setuju, 1 orang atau 5% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang memberikan jawaban sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat diketahui bahwa pegawai perpustakaan memahami dengan baik letak dan susunan koleksi yang ada di perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Tabel 4.15 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-12)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
12	Pegawai membimbing penggunaan sarana penelusuran seperti katalog (katalog on-line/OPAC)	1 5%	4 18%	14 67%	2 10%	21 100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang kemampuan pegawai membimbing penggunaan sarana penelusuran seperti katalog (katalog on-line/OPAC): hasil penelitian menunjukkan bahwa orang atau 5% menjawab sangat setuju, 4 orang atau 18% menjawab setuju, 14 orang atau 67% menjawab tidak setuju, dan 2 orang atau 10% menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat diketahui bahwa bimbingan terhadap pemustaka tentang penelusuran informasi melalui OPAC di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dikatakan kurang baik.

“Menurut saya mah perlu dibimbing juga penggunaanya, kan gak semua pengguna teh tahu cara menggunakan OPAC. Ada sih tulisan di atas komputer cara menggunakannya. Tapi kadang-kadang gak kebaca.” (A)

“Sudah dikasih tahu waktu ada opspek, tapi ya lupa lah kalau gak sering pake. Intinya sih memang pengguna tu perlu pendampingan waktu mencari buku. Ya maksudnya biar tidak gapték gitu.” (B)

Berdasarkan petikan wawancara ini dapat dikatakan bahwa pendampingan terhadap penelusuran informasi kepada pemustaka tetap diperlukan, setidaknya pegawai perpustakaan memberikan petunjuk berupa tulisan yang memandu penelusuran informasi menggunakan OPAC.

Tabel 4.16 Pendapat pemustaka terhadap kinerja pegawai layanan sirkulasi (A-13)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
13	Pegawai melakukan penataan koleksi sehingga memudahkan penelusuran informasi	6	9	6	0	21
		29%	43%	29%	%	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang disiplin dan kemampuan pegawai menata koleksi, hasil penelitian yang dilakukan terhadap 21 responden menunjukkan bahwa 6 orang atau 29% menjawab sangat setuju, 9 orang atau 42% menjawab setuju, 6 orang atau 29% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat diketahui bahwa menurut pemustaka terkait dengan penataan koleksi yang memudahkan pengguna di Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati Bandung dikatakan sudah baik.

Selanjutnya data tersebut di atas diklasifikasikan kembali menurut kategori jawaban, jumlah jawaban pada tiap kategori, dan juga persentase hasil perhitungan. Dengan pemberlakuan untuk satu orang responden mendapat 13 soal dan jumlah responden adalah 21, sehingga jumlah kategori jawaban keseluruhan sebanyak 273 jumlah jawaban.

Tabel 4.17 Kesimpulan Hasil Perhitungan Jumlah Kategori Jawaban  
Pendapat pemustaka tentang kinerja pegawai layanan sirkulasi

No	Kategori Jawaban	Jumlah Jawaban	Persentase (%)
1	SS	60	22
2	S	119	43
3	TS	78	29
4	STS	16	6
Jumlah		273	100

Dari tabel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah kategori jawaban SS (Sangat Setuju) dijawab oleh responden sebanyak 60 jawaban atau sebanyak 22%. Sedangkan kategori jawaban S (Setuju) dijawab oleh responden sebanyak 119 jawaban atau sebanyak 43%. Selanjutnya untuk kategori jawaban TS (Tidak Setuju) dijawab oleh responden sebanyak 78 jawaban atau 29%. Dan kategori jawaban STS (Sangat Tidak setuju) sebanyak 16 jawaban atau 6%.

Layanan sirkulasi merupakan salah satu unsur dari layanan perpustakaan yang menuntut sikap profesional. Artinya untuk mewujudkan perpustakaan yang dicintai oleh pemustaka diperlukan berbagai sikap, ilmu, dan *soft skill* yang baik. Layanan sirkulasi menjadi wajah utama perpustakaan. Karenanya, baik tidaknya layanan sirkulasi, menentukan baik tidaknya pula perpustakaan di mata pemustakanya, terutama bagi pemustaka yang baru mengenal perpustakaan. Hal tersebut dikemukakan pula oleh Bopp (2001, 15) bahwa sangat penting bagi pemustaka yang baru untuk mengenal perpustakaan dengan berbagai fasilitasnya. Dengan demikian akan terjadi interaksi yang baik antara pemustaka dengan perpustakaan.

#### 4.2.1.2 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Layanan Referensi

Tabel-tabel berikut menunjukkan deskripsi jumlah jawaban serta persentase jawaban yang diberikan responden terhadap pertanyaan-pertanyaan mengenai pendapat pemustaka tentang kinerja pegawai di bagian referensi. Sebagaimana dikemukakan sebelumnya bahwa yang dimaksud pendapat tentang kinerja pegawai di bagian referensi adalah pendapat pemustaka berdasarkan pengalaman mereka dalam melakukan interaksi dengan pegawai referensi serta penilaian pemustaka terhadap kemampuan dan sikap pegawai dalam melakukan tugas layanan referensi. Adapun penjelasan mengenai hasil pengumpulan data mengenai pendapat pemustaka tentang kinerja pegawai referensi tersebut adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 4.18 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-1)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
1	Pegawai selalu berada di tempat kerja ketika saya berkunjung ke perpustakaan	4 19%	9 43%	8 38%	0 0 %	21 100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka terkait dengan disiplin pegawai pada layanan referensi melalui keberadaan pegawai ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan; hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 21 responden 4 orang atau 19% diantaranya menyatakan sangat setuju, 9 orang atau 43% menyatakan setuju; 8 orang atau 38% menyatakan sangat tidak setuju.

Dengan demikian, aspek keberadaan pegawai yang selalu siap ditempat dapat dikatakan cukup baik. Ini artinya dalam rangka memenuhi standar tugasnya, keberadaan pegawai perpustakaan ketika pemustaka menelusur informasi sudah dikategorikan cukup baik, sebagaimana tercantum dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi (2004, 25), bahwa pegawai perpustakaan merupakan komponen yang penting dalam mencapai keberhasilan layanan perpustakaan.

Tabel 4.19 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-2)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
2	Pegawai menyediakan absensi pengunjung	5	15	1	0	21
		24%	71%	5%	0%	100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemakai tentang aspek disiplin ketika mengerjakan tugas dengan menyediakan lembar isian pengunjung; hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka yang menyatakan sangat setuju sejumlah 5 orang atau 24 %, menyatakan setuju sejumlah 15 orang atau 71 %, menyatakan tidak setuju sejumlah 1 orang atau 5% dan yang menyatakan sangat setuju ada 0 %. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa menurut pendapat pemustaka, pegawai bagian referensi Perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati bekerja secara disiplin dalam hal menyediakan absensi. Hal ini sesuai dengan tugas dan fungsi pegawai yang dituangkan dalam job deskripsi perpustakaan (Perpustakaan UIN Bandung, 2009, 6)

Tabel 4.20 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-3)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
3	Pegawai berpakaian rapi dalam melakukan pekerjaannya	6	14	1	0	21
		29%	66%	5%	0%	100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang kinerja pegawai terkait dengan penampilan pegawai yang selalu berpakaian rapi dalam melaksanakan tugasnya, hasil penelitian dari 21 responden diketahui bahwa 6 orang atau 29% menyatakan sangat setuju, 14 orang atau 67%, 1 orang atau 5 % menyatakan tidak setuju. sementara itu tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pegawai perpustakaan UIN Sunan Gunung Djati berpakaian rapi dalam menjalankan tugasnya. Hal ini seperti yang dikatakan Berry dan Zeithaml (1985) bahwa terdapat 10 dimensi dalam SERQUAL dalam

rangka menilai kualitas layanan, satu diantaranya adalah *tangible* yang diartikan sebagai fasilitas fisik, penampilan dan kemampuan serta sarana dan prasarana yang dapat diandalkan.

Tabel 4.21 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-4)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
4	Pegawai melayani saya dengan ramah dan sopan	7	10	4	0	21
		33%	48%	19%	0 %	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang sikap keramahan dan kesopanan pegawai dalam melayani pemustaka: hasil penelitian terhadap 21 responden diketahui bahwa 7 orang atau 33% menyatakan sangat setuju, 10 orang atau 48 % menyatakan setuju, 4 orang atau 19% menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden yang menyatakan tidak setuju. Ini berarti bahwa pendapat pemustaka mengenai kinerja pegawai layanan referensi terkait dengan aspek keramahan dan kesopanan dinyatakan baik. Aspek kesopanan (*courtesy*) di perpustakaan menurut Zeithaml, Parasuraman, Berry (1985) menjadi salah satu faktor penting keberhasilan layanan.

Tabel 4.22 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B5)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
5	Pegawai perpustakaan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh/ menunjukkan minat yang tinggi dalam melakukan tanya jawab	3	6	10	2	21
		14%	29%	48%	9%	100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang sikap pegawai dari aspek kesungguhan dalam memberikan perhatian ketika melakukan tanya jawab dengan pemakai: data menunjukkan bahwa sebanyak 3 orang atau 14% responden menyatakan sangat setuju; 6 orang atau 29% menyatakan setuju; 10 orang atau 48%



menyatakan tidak setuju: dan 2 orang atau 9% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, pemustaka memandang bahwa pegawai bagian referensi kurang memberikan perhatian ketika melakukan tanya jawab. Bentuk interaksi jawab ini, sesungguhnya dapat dikategorikan sebagai bagian dari proses pendidikan pemakai, sebagaimana di kutip dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi, yaitu pustakawan wajib menyediakan bimbingan dan bantuan kepada pengguna.

Pemustaka menyatakan bahwa mereka tidak terbiasa bertanya kepada pustakawan, adapun pernyataan pemustaka tersebut, sebagaimana hasil wawancara, adalah sebagai berikut :

“Tidak Pak. Karena petugas yang ada kurang begitu familiar (menguasai) koleksi yang seperti itu. Kalau dulu, waktu S1 saya pernah tanya-tanya ke seorang petugas sangat familier dengan buku-buku di sana enak jadinya. Saya mau cari yang ini, temanya ini, arahnya kesini, sudah familier semuanya begitu. Jadi tidak semuanya bisa familier dengan buku yang ada di sana, cuma tahu paling judulnya kalau masalah bahasan temanya itu kurang begitu familier. Ya itu kekurangannya kayaknya di situ, mungkin judul bisa tau tetapi kalau kita ngarahnya ke tema kurang familier semuanya.” (A)

“Begini pak ... ada beberapa mahasiswa yang kesulitan mencari referensi bisa tanya kepada petugasnya. Itu pun kadang-kadang petugasnya sendiri juga bingung kayaknya belum menguasai betul lho pak. Jadi mencari-cari sendiri. Mungkin pelayanan referensi itu ya pengaturan buku atau yang lainnya. Dilacak dengan komputer juga kan bisa... itu kan ada komputer. Di komputer itu kan bisa.” (B)

Dari kedua butir pertanyaan yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa pemustaka jarang menghubungi atau mengajukan pertanyaan khususnya tentang koleksi referensi kepada pustakawan. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan kedua responden di atas yang menunjukkan bahwa pemustaka tidak terbiasa menghubungi pustakawan karena sudah dapat menelusuri informasi secara mandiri. Hal tersebut senada dengan apa yang dikemukakan oleh Dejong (2006) bahwa terjadi penurunan transaksi referensi yang disebabkan antara lain, sebagaimana dikutip dari Hayden dan Kuhlthau, bahwa mahasiswa menempatkan pustakawan pada posisi terakhir sebagai tempat untuk bertanya. Selain itu, mereka

lebih memilih memanfaatkan sumber lain selain pustakawan atau memang mereka lebih menyukai untuk mencari informasi secara mandiri tanpa bantuan orang lain.

Tabel 4.23 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-6)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
6	Penjelasan yang diberikan pegawai dapat difahami, lengkap, dan sesuai dengan yang diperlukan	5 24%	4 19%	12 57%	0 0%	21 100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang kemampuan pegawai dalam memberikan penjelasan dan kesesuaiannya dengan kebutuhan mereka: data menunjukkan bahwa 5 orang atau 24% responden menyatakan sangat setuju; 4 orang atau 19% menyatakan setuju; 12 orang atau 57% menyatakan tidak setuju, dan tidak satu orang pun yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian, pemustaka memandang bahwa penjelasan yang disampaikan pegawai kurang dapat difahami atau kurang sesuai dengan yang mereka butuhkan. Hal ini bisa disebabkan berbagai faktor, misalnya karena masalah pribadi pustakawan yang tidak sesuai antara pendidikan dan pekerjaannya sekarang. Sebagaimana prinsip *competence* bagi pustakawan, yaitu: setiap orang yang berada di dalam perpustakaan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan tertentu yang nantinya akan dibutuhkan dalam memberikan pelayanan pada konsumen (Zeithaml, Parasuraman, Berry, 1985).

Tabel 4.24 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-7)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
7	Pegawai menguasai cara menggunakan buku-buku referens	3 14%	11 52%	6 29%	1 5%	21 100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang kemampuan pegawai menggunakan bahan referens: data menunjukkan bahwa 3 orang atau 14% responden menyatakan sangat setuju; 11 orang atau 52% menyatakan setuju; 6 orang atau 29% menyatakan tidak setuju, dan 1 orang atau 5% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pemustaka memandang bahwa pegawai bagian referensi cukup menguasai penggunaan bahan referens. Dalam hal ini Bopp (2001) menyebutkan bahwa suatu perpustakaan harus memiliki pustakawan yang memiliki kemampuan dalam menggunakan bahan referens seperti kamus, ensiklopedi, almanak, indeks, dan lain-lain dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan koleksi oleh pemustaka.

Tabel 4.25 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-8))

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
8	Pegawai membantu anda dalam penelusuran informasi tanpa diminta	1 5%	5 24%	12 57%	3 14%	21 100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang inisiatif pegawai dalam membantu penelusuran informasi: data menunjukkan bahwa sebanyak 1 orang atau 5% responden menyatakan sangat setuju; 5 orang atau 24% menyatakan setuju; 12 orang atau 57% menyatakan tidak setuju; dan 1 orang atau 14% menyatakan sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dijelaskan bahwa pemustaka

memandang pegawai kurang inisiatif dalam memberikan bantuan penelusuran informasi yang mereka lakukan.

Konsep layanan perpustakaan tradisional adalah perpustakaan sebagai menara gading, hanya dipandang sebagai suatu bangunan yang tidak bermakna. Sehingga *frame* pemikiran masyarakat pada umumnya, tidak memahami cara menggunakan koleksi perpustakaan dan menganggap pustakawan juga tidak lebih pandai dari dirinya. Kaitannya dengan hal ini, Zeithaml, Parasuraman, Berry (1985) menegaskan kembali bahwa memang sebenarnya prinsip pelayanan dimanapun harus memiliki *competence* (kemampuan), artinya setiap orang yang berada di dalam perpustakaan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan tertentu yang nantinya akan dibutuhkan dalam memberikan layanan tertentu pada konsumen.

Tabel 4.26 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-9)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
9	Pegawai memberikan petunjuk menggunakan koleksi referens setiap kali saya meminta pertolongan di ruang referensi	4 19%	6 29%	9 5%	2 9%	21 100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang pengetahuan dan kemampuan pegawai pemberian informasi penggunaan bahan referens: data menunjukkan bahwa 4 orang atau 19% responden menyatakan sangat setuju; 6 orang atau 29% menyatakan setuju; 9 orang atau 42% menyatakan tidak setuju; dan 2 orang atau 10% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pemustaka memandang pegawai bagian referens kurang memberikan petunjuk penggunaan bahan referens. Buku Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi secara umum memberikan gambaran tugas-tugas yang dibebankan kepada pegawai yang ditempatkan pada layanan referens, diantaranya yaitu mengetahui dan mampu menggunakan koleksi, teknologi informasi dalam

rangka pengadaan, pengorganisasian, dan penyebaran informasi (Depdiknas RI, 2005, 28). Berdasarkan fakta ini dapat dikatakan bahwa pustakawan cenderung tidak memberikan pelayanan yang memuaskan terhadap pemustaka yang menanyakan kepadanya. Salah satu indikator keberhasilan suatu interaksi antara pustakawan dengan pemustaka dalam kerangka layanan referensi adalah tumbuhnya kesan yang baik pemustaka terhadap layanan referensi dan kepuasan atas interaksi yang telah dilakukan. Oleh karena itu ketika suatu interaksi berakhir maka pustakawan harus dapat memastikan bahwa informasi yang diberikannya sesuai dengan harapan pemustaka atau apabila terjadi bahwa informasi yang diharapkan tidak dapat terpenuhi maka pustakawan tidak semestinya membiarkan pemustaka pergi begitu saja tetapi pustakawan dapat memberikan saran atas sumber informasi lain yang mungkin dapat diakses oleh pemustaka tersebut. (Bopp, 2001, 58)

Tabel 4.27 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-10)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
10	Pegawai memberikan saran untuk mendapatkan informasi selain yang terdapat perpustakaan	4 18%	6 29%	9 4%	2 9%	21 100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang inisiatif pegawai referensi dalam pemberian saran alternatif: data menunjukkan bahwa 4 orang atau 18% responden menyatakan sangat setuju; 6 orang atau 29% menyatakan setuju; 9 orang atau 4% menyatakan tidak setuju, dan 2 orang atau 5% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa pemustaka memandang bahwa pegawai bagian referensi kurang dapat memberikan saran alternatif yang baik dalam membantu pemustaka ketika melakukan penelusuran informasi.

Tabel 4.28 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-11)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
11	Pegawai mengetahui susunan dan letak koleksi referens	5 24%	14 67%	2 9%	0 0%	21 100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang pengetahuan pegawai tentang susunan dan letak koleksi: data menunjukkan bahwa 5 orang atau 24% responden menyatakan sangat setuju; 14 orang atau 67% menyatakan setuju; 2 orang atau 9% menyatakan tidak setuju; dan tidak ada yang menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kebanyakan responden memandang bahwa pegawai bagian referens memiliki pengetahuan yang cukup baik tentang susunan dan letak koleksi referens.

Tabel 4.29 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-12)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
12	Pegawai membantu penelusuran dengan menunjukkan sarana penelusuran seperti katalog (katalog on-line/OPAC), indeks, atau melalui penelusuran melalui sarana internet	1 5%	3 14%	15 71%	2 9%	21 100%

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang inisiatif pegawai membantu penelusuran informasi: data menunjukkan bahwa sebanyak 2 orang atau 10% responden menyatakan sangat setuju; 2 orang atau 10% menyatakan setuju; 15 orang atau 70% menyatakan tidak setuju; dan 2 orang atau 10% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dijelaskan responden berpendapat bahwa pegawai kurang membantu penelusuran dengan menunjukkan sarana penelusuran.

Tabel 4.29 Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Bagian Referens (B-13)

No	Pertanyaan	Kategori Jawaban				Total
		SS	S	TS	STS	
13	Pegawai melakukan penataan koleksi referens sehingga memudahkan penelusuran informasi	5 24%	11 52%	4 19%	1 5%	21 100 %

Ket. : SS: Sangat Setuju; S: Setuju; TS: Tidak Setuju; STS: Sangat Tidak Setuju

Pendapat pemustaka tentang disiplin dan kemampuan pegawai penataan koleksi referens: data menunjukkan bahwa 5 orang atau 24% responden menyatakan sangat setuju; 11 orang atau 52% menyatakan setuju; 4 orang atau 19% menyatakan tidak setuju; 1 orang atau 5% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan demikian dapat dijelaskan bahwa kebanyakan responden menilai kinerja pegawai dalam hal penataan koleksi sehingga memudahkan proses penelusuran cukup baik. Sebagaimana disebutkan dalam buku pedoman, bahwa pustakawan harus memiliki kompetensi, diantaranya adalah mampu dan terampil dalam berkomunikasi yang baik, dan mampu mencari peluang mencari dan melihat kesempatan baru baik di dalam maupun di luar perpustakaan (Depsiknas RI, 2004,28)

Selanjutnya data tersebut di atas diklasifikasikan kembali menurut kategori jawaban, jumlah jawaban pada tiap kategori, dan juga persentase hasil perhitungan. Dengan pemberlakuan untuk satu orang responden mendapat 13 soal dengan 4 kategori jawaban dan jumlah responden adalah 21, sehingga jumlah kategori jawaban keseluruhan sebanyak 273 jumlah jawaban.

Tabel 4.30 Kesimpulan Hasil Perhitungan Jumlah Kategori Jawaban  
Pendapat Pemustaka tentang Kinerja Pegawai Layanan Referens

No	Kategori Jawaban	Jumlah Jawaban	Persentase (%)
1	SS	63	24
2	S	105	38
3	TS	93	34
4	STS	12	4
Jumlah		273	100

Dari tabel tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa jumlah kategori jawaban SS (Sangat Setuju) dijawab oleh responden sebanyak 63 jawaban atau sebanyak 24 %. Sedangkan kategori jawaban S (Setuju) dijawab oleh responden sebanyak 105 jawaban atau sebanyak 38%. Selanjutnya untuk kategori jawaban TS (Tidak Setuju) dijawab oleh responden sebanyak 93 jawaban atau 34 %. Dan kategori jawaban STS (Sangat Tidak Setuju) sebanyak 12 jawaban atau 4 %.

Secara umum pemustaka memberikan pendapatnya pada tingkat cukup namun pemustaka memandang masih terdapat beberapa kekurangan yang dimiliki oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Suatu hal yang dapat dikemukakan disini adalah bahwa pegawai masih harus meningkatkan pengetahuan dan kemampuan dalam penguasaan kandungan koleksi referens maupun kemampuan dalam komunikasi interpersonal. Dengan demikian pemustaka akan merasa yakin untuk meminta bantuan dan merasa nyaman untuk melakukan interaksi dengan pegawai.