



**PENDAPAT ANGGOTA DEWAN
TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DPR RI**



Skripsi

**diajukan untuk melengkapi
persyaratan mencapai gelar
Sarjana Humaniora**

Oleh

Qatriatna Widiasti

NPM. 0806376611

Ekstensi Ilmu Perpustakaan

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDONESIA**

2010



**PENDAPAT ANGGOTA DEWAN
TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DPR RI**

Oleh

Qatriatna Widiasti

NPM. 0806376611

Ekstensi Ilmu Perpustakaan

**FAKULTAS ILMU PENGETAHUAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDONESIA**

2010

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sebenarnya menyatakan bahwa skripsi ini saya susun tanpa tindakan plagiarisme sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Indonesia.

Jika di kemudian hari ternyata saya melakukan tindakan Plagiarisme, saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima sanksi yang dijatuhkan oleh Universitas Indonesia kepada saya.

Depok,

Qatriatna Widiasti

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Qatriatna Widiasti

NPM : 0806376611

Tanda Tangan : 

Tanggal : 29 JUNI 2010

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Qatriatna Widiasti

NPM : 0806376611

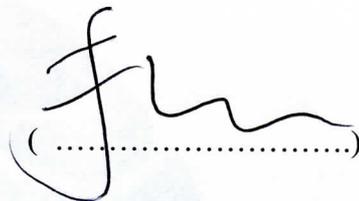
Program Studi : Ilmu Perpustakaan

Judul Skripsi : Pendapat Anggota Dewan Terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI

Ini telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Humaniora pada Program Studi Ilmu Perpustakaan, Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya, Universitas Indonesia

DEWAN PENGUJI

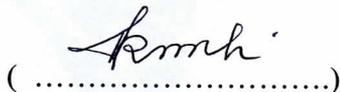
Pembimbing : Fuad Gani, M.A.

()

Penguji : Siti Sumarningsih, M.Lib.

()

Penguji : Tenny Rosanti, S.Sos, M.Si.

()

Ditetapkan di : Depok

Tanggal :

Oleh

Dekan

Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya
Universitas Indonesia




Dr. Bambang Wibawarta
NIP 131882265

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Qatriatna Widiasti
NPM : 0806376611
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Departemen : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
Fakultas : Ilmu Pengetahuan Budaya
Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Pendapat Anggota Dewan Terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok
Pada tanggal : **28 JUNI 2010**

Yang Menyatakan



(Qatriatna Widiasti)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Permasalahan.....	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	5
1.5. Metode Penelitian.....	5
1.6. Ruang Lingkup Penelitian.....	5
1.7. Daftar Istilah.....	6
BAB 2 TINJAUAN LITERATUR	
2.1. Perpustakaan Khusus	7
2.2. Layanan Perpustakaan	8
2.2.1. Jenis Layanan.....	10
2.2.1. 1. Layanan Sirkulasi	10
2.2.1. 2. Layanan Referensi	11
2.2.1. 3. Layanan Kliping	11
2.2.2. Koleksi Perpustakaan	12
2.2.3. Petugas Layanan	13
2.2.4. Fasilitas Perpustakaan	16

BAB 3 METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	17
3.2. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	18
3.1. Pengumpulan Data.....	18
3.1. Pengolahan Data.....	20
3.1. Analisis Data	21

BAB 4 PROFIL PERPUSTAKAAN DPR RI

4.1. Perpustakaan DPR RI	22
4.1.1. Visi dan Misi.....	23
4.1.2. Waktu Operasional.....	23
4.1.3. Koleksi Perpustakaan	23
4.1.4. Jenis Layanan Perpustakaan DPR RI.....	24
4.1.5. SDM Perpustakaan.....	26
4.1.6. Sarana Penelusuran	26
4.1.7. Fasilitas Perpustakaan	26
4.1.8. Pemustaka Perpustakaan DPR RI	26

BAB 5 ANALISA DAN PEMBAHASAN

5.1. Gambaran Responden.....	28
5.2. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Fasilitas Perpustakaan DPR RI.....	29
5.3. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Koleksi Perpustakaan DPR RI.....	45
5.2. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Petugas Perpustakaan DPR RI.....	52
5.2. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI Secara Umum	61

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	63
6.1. Saran	64

DAFTAR PUSTAKA 65

ABSTRAK

Nama : Qatriatna Widiasti
Program Studi : Ilmu Perpustakaan
Judul : Pendapat Anggota Dewan Terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI

Studi ini membahas pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI dilihat dari segi fasilitas, koleksi dan staf perpustakaan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah layanan Perpustakaan DPR RI diterima dengan baik oleh Anggota Dewan. Sampel penelitian adalah Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan desain deskriptif. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa pendapat Anggota Dewan secara keseluruhan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI dilihat dari segi penyediaan fasilitas, penyediaan koleksi, dan kinerja petugas perpustakaan DPR RI belum baik. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Perpustakaan DPR RI belum sesuai dengan harapan Anggota Dewan. Hasil penelitian ini menyarankan bahwa Perpustakaan DPR RI masih harus terus berupaya agar kualitas layanan yang ada saat ini dapat terus ditingkatkan lebih baik lagi, di antaranya memperbaiki fasilitas, menyediakan koleksi sesuai dengan kebutuhan Anggota Dewan, dan meningkatkan kinerja petugas layanan perpustakaan.

Kata kunci:
Layanan, Perpustakaan DPR RI

ABSTRACT

Name : Qatriatna Widiasti
Study Program : Library Science
Title : Members of Parliament's Opinion about Parliament's Library Services

This study discusses the opinions of Members of Parliament about the House of Representatives of the Republic of Indonesia (Parliament)'s Library Service in terms of facilities, collections, and library staff members. The purpose of this study is to determine whether the Parliament Library Service is well received by the Members of Parliament. The samples are Members of Parliament of the Republic of Indonesia. The research method used is quantitative with descriptive design. The results of this study revealed that the overall opinions of the Members of Parliament toward Parliament Library Service in terms of provision of facilities, provision of collections, and performance of Parliamentary librarians are not yet satisfactory good. This indicates that the Parliament Library Service has not meet the expectation of Members of the Parliament. The results of this study suggest that the Parliament Library still has to continue its effort to better improve its quality of service, by improving the facilities, providing collections based on Members of Parliament's needs, and improving the performance of library service officers.

Keywords:
Service, Library of Parliament



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewan Perwakilan Rakyat Republik (disingkat DPR) Republik Indonesia adalah lembaga tinggi negara dalam sistem ketatanegaraan Indonesia yang merupakan lembaga perwakilan rakyat dan memegang kekuasaan membentuk undang-undang. DPR terdiri atas anggota partai politik peserta pemilihan umum, yang dipilih berdasarkan hasil pemilihan umum berjumlah 560 orang. Untuk melaksanakan tugasnya lima tahun ke depan membentuk undang-undang telah diagendakan dalam Program Legislasi Nasional (Prolegnas). Program Legislasi Nasional sebagaimana diatur dalam Undang-undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan merupakan bagian internal dari pembangunan hukum nasional. Dengan adanya prolegnas, diharapkan pembentukan undang-undang baik yang berasal dari DPR, Presiden, maupun DPD dapat dilaksanakan secara terencana, sistematis, terarah, terpadu dan menyeluruh.

Untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas DPR RI, dibentuk Sekretariat Jenderal DPR RI sebagai salah satu instansi pemerintah yang mengemban tugas untuk memberikan pelayanan teknis, administratif maupun dukungan keahlian kepada Dewan, mempunyai kewajiban untuk mempersiapkan dan mengoptimalkan sistem yang ada dalam mendukung tugas-tugas Dewan. Tata Tertib DPR RI pasal 6 menyebutkan bahwa salah satu tugas dan wewenang Dewan adalah membentuk undang-undang yang dibahas dengan Presiden untuk mendapat persetujuan bersama. Salah satunya bentuk dukungan kepada Dewan adalah memberikan layanan berupa penyediaan data dan informasi yang dibutuhkan oleh mereka. Dengan terbitnya Undang-undang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) juga membawa perubahan dalam tata kelola institusi terutama dalam hal mengelola informasi. Sesuai dengan pasal 7 UU KIP, sebagai badan publik Sekretariat Jenderal DPR RI berkewajiban menyediakan informasi yang bersifat terbuka, dapat diakses cepat, tepat waktu, biaya ringan dan sederhana kepada pengguna informasi publik.

Untuk menjembatani kebutuhan Anggota Dewan akan informasi yang mendukung suksesnya Program Legislasi Nasional, Perpustakaan DPR RI sebagai *supporting system* mempunyai tugas pokok dan fungsi dalam menyediakan data dan informasi. Sebagai perpustakaan yang bernaung di bawah lembaga bernama Sekretariat Jenderal DPR RI, Perpustakaan DPR RI merupakan sarana khusus yang bertugas mengelola sumber informasi khusus yang sesuai dengan program-program Sekretariat Jenderal DPR RI.

Pawit M. Yusuf mengatakan perpustakaan khusus bertugas mengelola sumber informasi khusus yang sesuai dengan program-program lembaga induknya (1988). Brittin dan Margaret (1992) mengatakan bahwa layanan merupakan suatu bentuk interaksi langsung antara perpustakaan sebagai penyedia informasi dengan pemustakanya yang menjadi bagian penting bagi suatu perpustakaan. Perpustakaan khusus, sebagaimana perpustakaan pada umumnya, bertujuan untuk memberikan informasi dalam rangka memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Berkaitan dengan ukuran serta hubungannya yang dekat dengan pemustakanya, maka perpustakaan khusus secara tradisional menekankan pada layanan informasinya jika dibandingkan dengan kegiatan perpustakaan pada umumnya yang lebih menekankan pada ketersediaan bahan pustaka di rak. (Damayanti, 2006).

Sebagai pusat informasi, di perpustakaan selalu terjadi pertukaran informasi antara pustakawan sebagai orang yang memberikan informasi dan pemustaka sebagai orang yang menerima informasi. Sebagian besar pekerjaan pustakawan yang bertugas pada layanan adalah membangun hubungan baik dengan pemustaka. Pemustaka merupakan tujuan utama dalam kegiatan perpustakaan. Kegiatan perpustakaan yang terdiri dari pengadaan, pengolahan dan pelayanan dilakukan dengan tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pemustaka. Sutarno mengatakan bahwa perpustakaan perlu memperhatikan sejumlah faktor agar kegiatannya dapat berjalan dengan baik. Faktor-faktor itu adalah:

- a. Layanan perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan
- b. Diusahakan agar pelanggan merasa senang dan puas
- c. Prosesnya mudah, sederhana dan efisien

- d. Caranya cepat, tepat waktu dan tepat sasaran
- e. Diciptakan suasana ramah, supel dan mandiri
- f. Bersifat membimbing, namun tidak terkesan menggurui
- g. Dapat menimbulkan perasaan ingin tahu lebih jauh buat pelanggan
- h. Menimbulkan kesan baik, sehingga terdorong ingin sering ke perpustakaan (2003).

Faktor-faktor di atas tampak jelas bahwa semua kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan ditujukan untuk kepuasan pemustaka pada saat berkunjung ke perpustakaan. Adanya pergeseran perilaku pemustaka perpustakaan untuk mencari informasi di perpustakaan adalah hal penting yang perlu diperhatikan dalam kegiatan layanan. Apa yang sebaiknya dilakukan perpustakaan adalah menyediakan kebutuhan-kebutuhan pemustaka dan melihat respon dari pemustaka tersebut serta selalu melihat perkembangan yang terjadi dalam diri pemustaka tersebut kemudian memenuhi atau memberikan lebih dari sekedar keinginan mereka tersebut.

Persaingan yang begitu ketat di berbagai layanan perpustakaan bisa memacu pustakawan yang terlibat di dalamnya ingin memberikan yang terbaik bagi pemustaka, khususnya dalam hal pelayanan. Pada saat melayani pemustaka, pustakawan harus pandai menempatkan diri supaya timbul keselarasan dan memberikan kepuasan pelayanan kepada pemustaka. Perpustakaan harus mampu berbenah diri untuk menarik minat pemustakanya sebanyak mungkin. Dan ini bisa dilakukan dengan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Perpustakaan adalah pelayanan, tidak ada perpustakaan jika tidak ada pelayanan (Nasution, 1990). Fungsi layanan perpustakaan tidak boleh menyimpang dari tujuan perpustakaan itu sendiri, yaitu perpustakaan harus dapat memberikan informasi secara cepat dan akurat kepada pemustaka. Hal yang penting dalam pelayanan adalah kemudahan untuk memperoleh informasi yang siap digunakan secara langsung oleh pemustaka. Pemberian informasi yang jelas akan sangat membantu pemustaka dalam mengambil keputusan, sehingga pustakawan secara pribadi juga harus menjadikan informasi yang dimiliki sebagai komoditi yang siap digunakan oleh pemustaka.

DPR RI periode 2009-2014 mengagendakan Program Legislasi Nasional (Prolegnas) yang akan membahas 55 rancangan undang-undang. Prolegnas adalah instrumen perencanaan program pembentukan Undang-undang yang disusun secara berencana, terpadu dan sistematis. Perpustakaan DPR RI menyediakan sumber informasi yang terkait dengan keilmuan yang dibutuhkan Anggota Dewan. Sesuai dengan tugas dan fungsi pokoknya Perpustakaan DPR RI dituntut untuk memberikan pelayanan prima, yaitu layanan yang dapat memberikan kepuasan dan menjawab kebutuhan pemustaka perpustakaan. Pemustaka Perpustakaan DPR RI adalah Anggota DPR RI atau disebut juga Anggota Dewan, karyawan dan karyawan di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI, serta tidak menutup kemungkinan pemustaka dari luar instansi. Penyediaan layanan yang baik di perpustakaan tentunya didukung dengan penyediaan koleksi yang relevan dan *up to date* bagi pemustaka, sikap pustakawan yang profesional, tata cara yang mudah, suasana perpustakaan yang menyenangkan dan didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Perpustakaan DPR RI menyediakan layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan kliping. Lokasi Perpustakaan DPR RI sangat strategis berada di Gedung Paripurna, tempat dimana Anggota Dewan mengadakan rapat Paripurna. Seluruh karyawan berstatus Pegawai Negeri Sipil yang ditugaskan khusus untuk memberikan layanan perpustakaan, serta disediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan layanan perpustakaan.

Adalah menjadi suatu hal yang penting untuk dikaji, agar dapat diketahui apakah layanan yang diberikan oleh Perpustakaan DPR RI sejauh ini telah sesuai dengan kebutuhan Anggota Dewan sebagai pemustaka, karena Anggota Dewan merupakan orang yang merasakan langsung layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Oleh karena itu kualitas layanan tentunya harus dilihat dari sudut pandang pemustaka karena hanya mereka yang berhak menilai keberhasilan layanan yang diberikan perpustakaan. Hal tersebut yang melatarbelakangi penulis untuk melakukan penelitian pada Perpustakaan DPR RI yang difokuskan pada pendapat Anggota Dewan terhadap layanan yang ada di Perpustakaan DPR RI dengan harapan dapat memberikan kontribusi yang positif pada peningkatan layanan perpustakaan.

1.2. PERMASALAHAN

Bagaimana pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI?

1.3. TUJUAN PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan yang ada di Perpustakaan DPR RI diterima dengan baik oleh Anggota Dewan sebagai pemustaka perpustakaan. Dari analisa terhadap pendapat yang diberikan oleh Anggota Dewan, peneliti dapat mengetahui seberapa baik layanan Perpustakaan DPR RI di mata mereka. Sehingga diharapkan bisa dijadikan acuan dalam meningkatkan layanan perpustakaan sesuai dengan kebutuhan mereka.

1.4. MANFAAT PENELITIAN

1. Bagi ilmu perpustakaan, penelitian ini dapat menambah wacana tentang penelitian layanan perpustakaan dari sudut pandang pengguna khususnya di perpustakaan khusus.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan masukan bagi Perpustakaan DPR RI dalam mengevaluasi dan mengatasi persoalan yang terkait dengan peningkatan layanan perpustakaan yang diberikan kepada Anggota Dewan.

1.5. METODE PENELITIAN

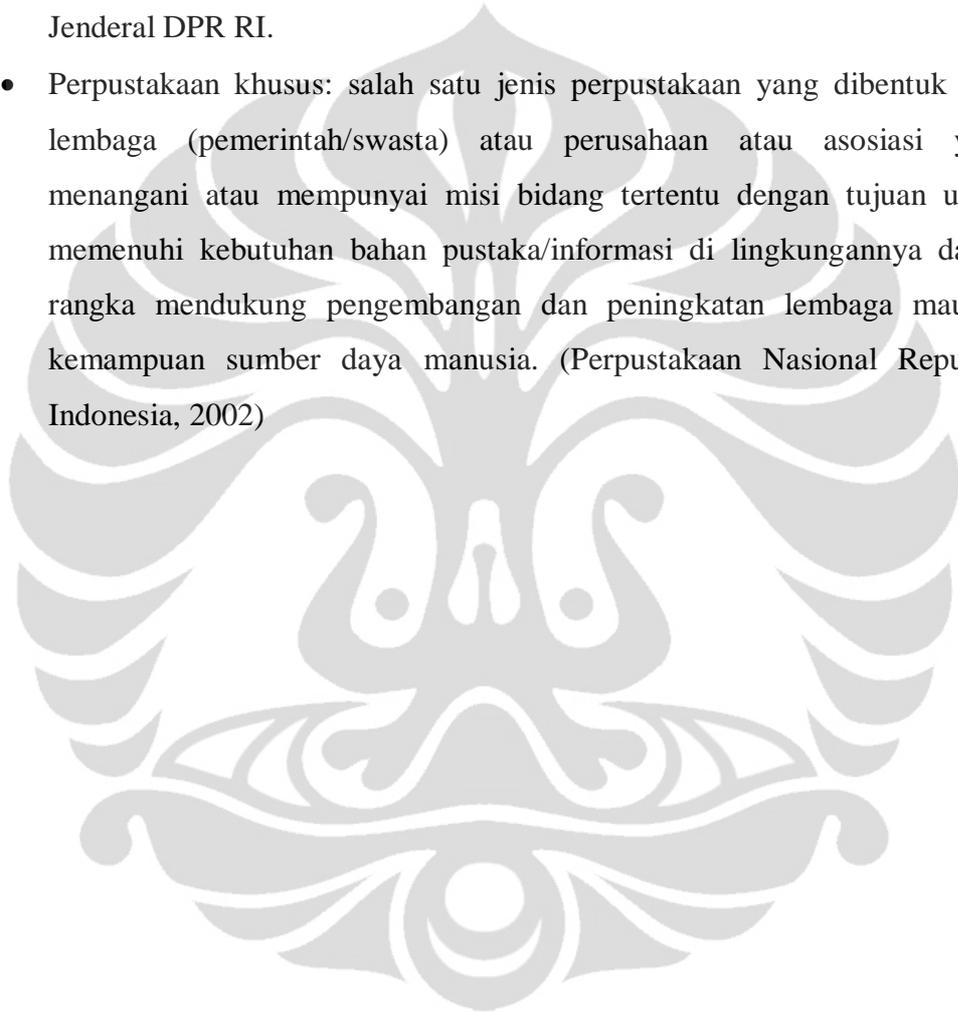
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara langsung kepada pemustaka Perpustakaan DPR RI, dalam hal ini adalah Anggota Dewan.

1.6. RUANG LINGKUP PENELITIAN

Ruang lingkup penelitian ini adalah pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI. Jadi, mencakup aspek-aspek pada layanan yang disediakan oleh Perpustakaan DPR RI meliputi fasilitas, penyediaan koleksi dan petugas perpustakaan.

1.7. DAFTAR ISTILAH

- Layanan Perpustakaan: suatu kegiatan dalam rangka menyediakan, menyajikan dan memberdayakan sumber informasi di perpustakaan kepada masyarakat pemakai. (Sutarno, 2008)
- Pemustaka dalam penelitian ini adalah pengguna perpustakaan DPR RI yang terdiri dari Anggota DPR RI dan staf di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI.
- Perpustakaan khusus: salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka/informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia. (Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, 2002)



BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

Pada bab ini, penulis akan memaparkan dan menjelaskan tentang teori-teori yang memuat permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Tinjauan literatur ini nantinya dapat dijadikan sebagai landasan teori yang digunakan dalam proses analisa data.

2.1. Perpustakaan Khusus

Perpustakaan khusus biasanya didirikan oleh suatu perusahaan, departemen atau organisasi profesi yang menjadi sponsor dan badan induk perpustakaan tersebut. Definisi perpustakaan khusus menurut Standar Perpustakaan Khusus yaitu salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga (pemerintah/swasta) atau perusahaan atau asosiasi yang menangani atau mempunyai misi bidang tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan bahan pustaka/informasi di lingkungannya dalam rangka mendukung pengembangan dan peningkatan lembaga maupun kemampuan sumber daya manusia.(Soekarman et al., 2002, p. 7). Ellis Mount dalam bukunya *Special Libraries and Information Centers: an introductory text* mendefinisikan perpustakaan khusus sebagai organisasi informasi yang disponsori oleh perusahaan swasta, lembaga pemerintah, bukan untuk mencari keuntungan, atau assosiasi profesional.(Mount, 1999). Jadi perpustakaan khusus lebih menyediakan informasi yang bersifat khas dan spesifik, sesuai dengan kebutuhan pengguna yang khususnya berasal dari organisasi induknya.

Tugas perpustakaan khusus instansi pemerintah adalah:

- a) menunjang terselenggaranya pelaksanaan tugas lembaga induknya dalam bentuk penyediaan materi perpustakaan dan akses informasi;
- b) mengumpulkan terbitan dari dan tentang lembaga induknya;
- c) memberikan jasa perpustakaan dan informasi;
- d) mendayagunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk menunjang tugas perpustakaan;
- e) meningkatkan literasi informasi. (Standar Nasional Indonesia, 2009).

Jenis layanan perpustakaan khusus dapat bersifat terbuka maupun tertutup, tergantung pada kebijakan organisasi, pengelola dan tipe pemustakanya. Namun kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan sistem terbuka dengan akses terbatas. Hal ini untuk lebih memberikan peluang kepada pemustakanya yang lebih luas namun tetap terkontrol (Surachman, 2005). Untuk menunjang kegiatan badan induknya, perpustakaan khusus akan menyampaikan informasi-informasi yang sesuai dengan kebutuhan badan induk. Koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan khusus sifatnya khusus, koleksi-koleksi yang berisi informasi yang berhubungan dengan badan induknya, layanan yang diberikan sifatnya terbatas hanya kepada pemustaka dari perpustakaan dimana perpustakaan itu bernaung. Tetapi tidak menutup kemungkinan untuk perpustakaan khusus untuk memberikan layanan kepada pemustaka dari luar perpustakaan.

2.2. Layanan Perpustakaan

Gronroos (2000) dalam Tjiptono dan Chandra (2005) mendefinisikan bahwa layanan/jasa adalah suatu proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atau masalah pelanggan. Menurut Kotler dalam Tjiptono (2001) layanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Macaully dan Cook (1997) mengatakan, layanan adalah citra perusahaan atau institusi. Layanan yang memuaskan terdiri dari tiga komponen yang semuanya mencerminkan citra perusahaan atau institusi. Ketiga komponen tersebut adalah:

1. Kualitas produk dan kualitas layanan yang dihasilkan
2. Cara memberikan layanan
3. Hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui layanan (Ihsanudin, 2005)

Layanan perpustakaan merupakan bagian dari kegiatan perpustakaan yang merupakan layanan atau jasa yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka. Perpustakaan memiliki dua sistem layanan, yakni layanan terbuka (*open access*)

dan layanan tertutup (*closed access*). Pada layanan terbuka, pemustaka diperbolehkan menelusur sendiri koleksi yang diinginkan. Sedangkan pada layanan tertutup pemustaka hanya boleh menelusur melalui katalog saja, setelah itu ditulis di formulir peminjaman, selanjutnya diserahkan ke petugas perpustakaan untuk dicarikan koleksi yang diinginkan.

Layanan adalah suatu kegiatan memberikan layanan informasi sesuai dengan tugas dan fungsi perpustakaan (Sutarno, 2008). Dalam undang-undang nomor 43 tahun 2007 tentang perpustakaan, pasal 26 menyebutkan bahwa perpustakaan khusus memberikan layanan kepada pemustaka di lingkungannya dan secara terbatas memberikan layanan kepada pemustaka di luar lingkungannya. Perpustakaan khusus harus memenuhi dan melayani kebutuhan informasi pemustaka di lingkungannya, sehingga pustakawan harus mengetahui kebutuhan dari pemustaka mereka dan menyediakan koleksi yang mencerminkan kebutuhan-kebutuhan mereka. Koleksi yang cakupan informasinya khusus, mendalam dan mutakhir baik dalam bentuk cetak maupun elektronik. Dengan demikian pemustaka dapat memanfaatkan koleksi yang dimiliki perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Perpustakaan khusus harus dapat memberikan layanan yang efektif, cepat dan profesional terhadap semua pemustaka perpustakaan.

Untuk membantu pemustaka dalam menemukan apa yang mereka butuhkan perpustakaan menyediakan layanan yang secara langsung pustakawan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan layanan ini. Keramahan pustakawan merupakan salah satu dimensi dalam mewujudkan layanan yang baik bagi pemustaka. Selain itu, kualitas layanan sebagai kelangsungan hidup perpustakaan tergantung atas kemampuan pustakawan melakukan memberdayakan sumber informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kualitas pustakawan diukur dari pemahaman yang dimiliki mengenai visi dan misi, kemampuan menjabarkan program, kemampuan identifikasi kebutuhan pemustaka, kemampuan memilih dan memilah berbagai jenis informasi aktual, kemampuan mengolah informasi secara sistematis sehingga mudah ditemukan serta kemampuan mengkomunikasikan sumber-sumber informasi yang dimiliki (Listiani, 2009).

Memberikan kemudahan kepada pemustaka merupakan tujuan layanan perpustakaan, walaupun sistem layanan yang digunakan di tiap-tiap perpustakaan berbeda-beda. Layanan pada perpustakaan khusus bertujuan untuk dimanfaatkan oleh pemustaka dari dalam lembaga induknya. Menurut Sulisty-Basuki (1991) layanan yang diberikan oleh perpustakaan khusus lebih mengarah kepada minat anggota perorangan. Karena itu perpustakaan khusus menyediakan layanan yang sangat berorientasi ke pemustakanya dibandingkan jenis perpustakaan lain, sehingga layanan yang disediakan perpustakaan khusus akan menjadi sangat bermanfaat.

2.2.1. Jenis Layanan

Sebagai pusat informasi, perpustakaan menyediakan berbagai macam layanan yang dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Layanan yang disediakan tentu yang berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemustaka, dilaksanakan secara optimal, dapat digunakan secara cepat, tepat, dengan cara yang mudah, serta kemampuan sikap dan penampilan petugas layanan perpustakaan dalam melayani pemustaka. Jenis layanan pada perpustakaan antara lain: layanan sirkulasi, layanan referensi, dan layanan kliping.

2.2.1.1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan perpustakaan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian. Namun demikian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu dengan kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa Hs, 1995).

Sedangkan menurut Qalyubi (2003) layanan sirkulasi memiliki berbagai macam kegiatan antara lain, meliputi peminjaman, pengembalian, pemungutan benda, pendaftaran anggota, baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik, dan hubungan masyarakat. Pada layanan sirkulasi petugas layanan melakukan kontak langsung dengan pemustaka perpustakaan, sehingga terjadi komunikasi diantara mereka. Layanan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak layanan perpustakaan karena bagian inilah yang pertama kali berhubungan dengan

pemustaka serta paling sering digunakan pemustaka. Karenanya unjuk kerja staf sirkulasi dapat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Sulistyo-Basuki, 1991).

2.2.1.2. Layanan Referensi

Donald Davinson dalam bukunya *Reference Service* (1980) mendefinisikan layanan referensi dan informasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh para pustakawan dan staf dari perpustakaan-perpustakaan referensi, dengan menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya yang mereka miliki untuk tujuan berbeda dari bahan-bahan yang disediakan untuk bacaan di rumah atau pemakaian di luar perpustakaan (Djaenudin, 2008).

Sedangkan Trimo (1985) menyebutkan bahwa pelayanan referensi adalah pemberian bantuan secara langsung dan bersifat lebih personal oleh perpustakaan kepada masyarakat yang dilayaninya yang sedang mencari atau membutuhkan keterangan-keterangan tertentu. Lebih lanjut dikatakan bahwa titik sentral pelayanan referensi adalah menjawab permintaan-permintaan informasi serta memberikan bimbingan pembaca dalam memilih serta menelusur informasi (Isdijanto, 2006).

Pada layanan referensi biasanya koleksi tidak boleh dipinjam atau dibawa keluar oleh pengguna, tapi hanya membaca atau memfotokopi di tempat. Menurut Sulistyo-Basuki (1991) di perpustakaan, buku referensi tidak dipinjamkan karena buku tersebut diperlukan setiap waktu untuk konsultasi. Hal lain karena adanya keterbatasan koleksi referensi di perpustakaan dan sifat dari buku referensi yang hanya dibaca pada bagian yang dicari, tidak seperti buku biasa yang dibaca lengkap. Tersedianya layanan referensi di perpustakaan dapat memudahkan pemustaka dalam menemukan jawaban-jawaban dari pertanyaan yang mereka miliki dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan.

2.2.1.3. Layanan Kliping

Salah satu sumber informasi yang sudah dikenal masyarakat luas adalah surat kabar, selain terbitnya secara berkala dan frekuensi terbitnya relatif tinggi, juga ada informasi tertentu dari surat kabar yang perlu diolah secara khusus dengan cara digunting. Guntingan-guntingan berita atau artikel dari surat kabar

inilah yang dimaksud dengan kliping. Mengingat bahwa terbitnya surat kabar relatif sangat tinggi, dan tidak semua informasi yang terdapat di surat kabar perlu dilestarikan, maka tindakan kliping dianggap tepat (Pawit M. Yusup, 1988).

Kliping dipersiapkan khusus untuk memudahkan pemustaka memperoleh informasi, karena pemustaka menginginkan kemas informasi yang praktis dan mudah. Kliping dapat dikatakan sebagai salah satu bentuk layanan informasi terseleksi bila dilihat dari proses pembuatannya. Menurut Sulisty-Basuki *press cutting* (guntingan koran) menyajikan bentuk lain dari penyebaran terbitan berkala yang terseleksi. Artikel tentang subjek tertentu/seri subjek yang biasanya agak khusus yang diambil dari bermacam-macam terbitan berkala yang dikumpulkan. Hasilnya dapat diedarkan sebagai terbitan/dapat dibuat berseri. *Press cuttings* memberikan peristiwa-peristiwa yang lebih detil dan mutakhir dari tinjauan berita. Dalam hal tertentu guntingan berita atau *press cuttings* ini dapat mengganti analisa terbitan berkala apabila diinginkan. (Sulistyo-Basuki, 1992)

2.2.2. Koleksi Perpustakaan

Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan (Undang-undang nomor 43 tahun 2007). Kelengkapan koleksi merupakan faktor utama pendorong pemustaka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Koleksi perpustakaan terdiri atas koleksi tercetak seperti buku, majalah, jurnal, surat kabar, peta, dll. dan koleksi elektronik (tidak tercetak) seperti kaset, mikrofis, mikrofilm, slide, video, film dan internet. Koleksi perpustakaan pada umumnya didominasi oleh buku sebagai media yang biasa digunakan oleh pemustaka dalam mencari informasi. Namun koleksi lainnya seperti majalah, jurnal, dan surat kabar juga penting, karena koleksi tersebut juga merupakan koleksi yang berisi informasi *up to date* yang pemustaka butuhkan. Pentingnya kedudukan koleksi di perpustakaan muncul anggapan bahwa besarnya koleksi dalam sebuah perpustakaan menggambarkan kualitas perpustakaan tersebut. Padahal besarnya jumlah koleksi bukan merupakan jaminan bahwa kebutuhan informasi pemustaka terpenuhi.

Koleksi yang diadakan dan dikembangkan di perpustakaan harus beorientasi pada kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu koleksi diadakan melalui suatu sistem yang disebut dengan kebijakan pengembangan koleksi, baik tercetak maupun elektronik. Hal yang perlu diperhatikan dalam pengadaan koleksi seperti kualitas isi, kualitas pengarang, kualitas penerbit, bahasa yang digunakan, kemutakhiran informasi, dan relevansinya dengan kebutuhan pemustaka. Jika perpustakaan dapat mengetahui secara pasti tentang minat dan kecenderungan pemustaka, maka dalam pengadaan koleksi dapat lebih mengenai sasaran dan memenuhi apa yang dikehendaki pemustaka perpustakaan.

Menurut Sutarno (2004) koleksi perpustakaan juga memberikan ciri bagi jenis perpustakaan yang dibentuk. Koleksi perpustakaan khusus mencakup pada bidang ilmu tertentu sesuai dengan lembaga induknya, dan ciri khas yang perlu diketahui adalah cakupan informasinya khusus, mendalam dan mutakhir, sehingga koleksinya relatif terbatas yang berkaitan dengan misi dan tugas lembaga induknya. Koleksi suatu perpustakaan khusus adalah tidak terletak dalam banyaknya jumlah bahan pustaka atau jenis terbitan lainnya melainkan ditekankan kepada kualitas koleksinya, agar dapat mendukung jasa penyebaran informasi muktahir serta penelusuran informasi. Pembinaan koleksi perpustakaan khusus menekankan pada beberapa jenis bahan pustaka seperti referensi, buku teks, majalah, jurnal ilmiah, hasil penelitian dan sejenisnya dalam bidang khusus, baik dalam bentuk tercetak maupun media rekam lainnya (Surachman, 2005). Koleksi perpustakaan walaupun relatif terbatas, biasanya terdapat koleksi tambahan yang berisi hiburan dan pengetahuan umum seperti majalah dan surat kabar. Sehingga dapat dikatakan bahwa koleksi perpustakaan merupakan salah satu unsur penunjang kualitas layanan perpustakaan kepada pemustaka. Koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan berdampak baik pada kualitas layanan, sedangkan koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan berdampak buruk pada kualitas layanan.

2.2.3. Petugas Layanan

Kualitas layanan perpustakaan juga ditentukan oleh kemampuan sikap dan penampilan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka. Pasal 32 Undang-

undang nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban:

- a. memberikan layanan prima terhadap pemustaka;
- b. menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan
- c. memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan. Mutu layanan di perpustakaan akan baik apabila pustakawan yang melayani pemustaka memahami kebutuhan pemustakanya. Pustakawan hendaknya berperan aktif dalam pendayagunaan informasi yang tersedia di perpustakaan dan memiliki keinginan tinggi meningkatkan produktivitas serta kinerjanya. Pustakawan bisa melakukan survei minat pemustaka yang akhirnya dapat digunakan untuk meningkatkan layanan perpustakaan, dari hasil survei dapat diketahui bidang yang diminati pemustaka dan jenis layanan yang dikehendaknya. Sehingga nantinya dapat dijadikan acuan bagi pustakawan dalam menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah.

Menurut Tizan Herman dan Klauta (1996) ada sepuluh kriteria yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam pelayanan:

1. Reliabilitas, kinerja pustakawan harus dapat diandalkan dan akurat sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi.
2. Responsif, setiap pustakawan harus mampu memberi jawaban kepada setiap permintaan pengguna dalam waktu yang relatif singkat.
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 layanan perpustakaan.
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 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 (Heryanti dan Waluyo, 2001).

Pelatihan dan pendidikan tenaga perpustakaan yang memadai sangat penting sebagai upaya memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Karena dengan cara ini diharapkan dalam tempo relatif singkat dapat mencetak pustakawan yang berkualitas, tanggap, trampil, cerdas, ulet, yang dapat melayani pemustaka dengan baik. Apalagi pemustaka yang dilayani pada perpustakaan khusus membutuhkan informasi spesifik yang mendukung tugasnya, sehingga pustakawan perpustakaan khusus harus memahami dengan baik informasi yang dibutuhkan untuk lembaga induknya.

Special Libraries Association (SLA) menyatakan perpustakaan khusus memerlukan pustakawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi khusus, yaitu kompetensi profesional dan kompetensi personal. Kompetensi profesional menyangkut pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi, akses informasi, teknologi, manajemen dan riset, serta kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi. Kompetensi personal adalah keterampilan atau keahlian, sikap dan nilai yang memungkinkan pustakawan bekerja secara efisien, menjadi komunikator yang baik, selalu mempunyai semangat untuk terus belajar sepanjang karirnya, dapat mendemonstrasikan nilai tambah atas karyanya, dan selalu dapat bertahan dalam dunia kerja yang baru (Rufaidah, 2009).

2.2.4. Fasilitas Perpustakaan

Kualitas layanan perpustakaan yang baik harus didukung oleh fasilitas perpustakaan yang lengkap. Menurut Somudiningrat (1996) seperti yang dikutip Aa Kosasih (2009) menyatakan bahwa ketersediaan prasarana pendukung yang memadai akan memudahkan pelayanan. Yang dimaksud dengan sarana dan prasarana kerja disini adalah segala peralatan dan perlengkapan yang diperuntukkan dalam pelaksanaan kegiatan. Pemustaka perpustakaan tidak akan merasa nyaman apabila fasilitas perpustakaan tidak dilengkapi. Fasilitas disini diartikan sebagai segala hal yang memudahkan pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan seperti gedung, luas dan kenyamanan ruangan, kualitas perabot dan perlengkapannya serta ketersediaan perangkat teknologi informasi. Kaho (1997) seperti yang dikutip Aa Kosasih (2009) mengatakan bahwa fasilitas penyelenggaraan berpengaruh pada pelayanan dan aspek perangkat keras, perangkat lunak, informasi dan teknologi memiliki andil yang besar. Perlengkapan yang perlu diperhatikan di perpustakaan juga mencakup penerangan, alat pendingin udara, pencegah kebisingan dan alat pemadam kebakaran. (Aa Kosasih, 2009).

BAB 3

METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dan bagaimana penelitian ini dilakukan.

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat-sifat suatu individu, keadaan, gejala atau kelompok tertentu, atau untuk menentukan frekuensi adanya hubungan tertentu antara suatu gejala dan gejala lain dalam masyarakat (Koentjaraningrat, 1989). Dilihat dari teknik pengumpulan datanya, penelitian ini merupakan penelitian survei karena menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian. Penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok. Peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan pengujian hipotesa (Singarimbun, 1998).

Kuesioner merupakan lembaran yang berisi beberapa pertanyaan dengan struktur yang baku. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2008). Dalam penelitian ini kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup yaitu berisi pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia (Sugiyono, 2008).

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan karakteristik kualitas layanan Perpustakaan DPR RI. Penelitian ini difokuskan untuk memahami dan mengidentifikasi pendapat Anggota Dewan terhadap kualitas layanan Perpustakaan DPR RI, dan menggambarkan kondisi obyektif dan apa adanya. Subyek penelitian ini adalah Anggota DPR RI periode 2009-2014 yang merupakan pemustaka Perpustakaan DPR RI.

3.2. Populasi dan Sampel penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Menurut Sugiono (2008) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Populasi dalam penelitian ini adalah pemustaka Perpustakaan DPR RI. Populasi diambil berdasarkan jumlah Anggota DPR RI periode 2009-2014 yaitu 560 orang. Pengambilan sampel penelitian ini berdasarkan rumus Slovin (lihat Sevilla 1994) dengan menggunakan data statistik tersebut:

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

Keterangan: n = ukuran sampel
 N = ukuran populasi
 e = kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolerir. Dalam penelitian ini, tingkat perkiraan kesalahan yang digunakan adalah 10%, karena sampel yang diambil tidak terlalu beragam. Jadi, sampel yang diperoleh berdasarkan rumus di atas adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{560}{1+560(0,1)^2}$$

$$n = 84,84 \text{ jadi } 85 \text{ responden}$$

Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan metode *random sampling* atau penentuan sampel secara acak. Anggota sampel dalam metode ini diambil dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu, dan dilakukan bila anggota populasi dianggap homogen.

3.3. Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Kuesioner merupakan suatu daftar yang berisikan suatu

rangkaian pertanyaan mengenai sesuatu hal atau dalam sesuatu bidang (Koentjaraningrat, 1989). Kuesioner sebagai sumber data utama dan dilengkapi dengan studi literatur yang berkaitan dengan tema penelitian ini. Kuesioner yang disebarakan mencakup 32 butir pertanyaan. Adapun pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner tersebut tentang (1) Keadaan layanan yang disediakan dan fasilitas yang mendukung pelaksanaan layanan pada Perpustakaan DPR RI. (2) Keadaan koleksi pada Perpustakaan DPR RI. (3) Kemampuan petugas perpustakaan yang memberikan pelayanan kepada pengguna di Perpustakaan DPR RI. Jenis pertanyaan yang diajukan adalah pertanyaan tertutup dimana pertanyaan-pertanyaan yang dituliskan telah disediakan jawaban pilihan, sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang telah disediakan.

Penulis menggunakan Skala Likert untuk membuat *item-item* pertanyaan dalam kuesioner yang akan disebarakan. Skala ini mengukur pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap sesuatu dengan pengukuran menggunakan poin untuk analisis kuantitatif. Berikut penjelasan Skala Likert yang akan digunakan dalam kuesioner:

1 (4 poin) = **Sangat Setuju**, bila pada kenyataan yang dirasakan saat ini melebihi harapannya.

2 (3 poin) = **Setuju**, bila kenyataan yang dirasakan saat ini sesuai dengan kebutuhan.

3 (2 poin) = **Tidak Setuju**, bila kenyataan yang dirasakan saat ini tidak sesuai dengan kebutuhan.

4 (1 poin) = **Sangat Tidak Setuju**, bila kenyataan yang dirasakan saat ini sangat tidak sesuai dengan kebutuhan.

Untuk penilaian poin-poin di atas setelah dilakukan penghitungan terhadap setiap pernyataan, hasilnya dikalikan dari setiap muatan poin kemudian dibagi dengan jumlah responden yaitu 85. Nilai dari hasil perhitungan digambarkan dalam bentuk interval sebagai berikut:

STS	TS	S	SS
1	2	3	4

3.4. Pengolahan Data

Kegiatan pengolahan data ini dimulai dari penataan data mentah sampai dengan data siap untuk dianalisis. Pengolahan data ini meliputi beberapa kegiatan teknis, yaitu:

1. Penataan data mentah

Penataan data mutlak dilakukan sebelum diolah, baik itu data kualitatif maupun kuantitatif. Penataan data dilakukan untuk mengatur dan mengorganisasi data mentah yang didapat dari lapangan.

2. Editing data

Editing data mengacu pada kegiatan persiapan data sebelum dianalisis. Tahap awal kegiatan ini dilakukan penelitian terhadap data, untuk meyakinkan apakah data yang diperoleh rusak atau cacat. Selanjutnya melakukan pengecekan terhadap kuesioner yang sudah diisi oleh responden apakah salah atau ada pertanyaan-pertanyaan yang dilewatkan.

3. Koding data

Koding data adalah kegiatan pembuatan kode-kode (dalam bentuk angka) yang merepresentasikan data-data tertentu. Kode data dibuat untuk memudahkan dalam mengingat data hasil penelitian, selain itu mutlak dilakukan karena penulis menggunakan program komputer untuk menganalisis data, yaitu *Microsoft Excel 2003*.

4. Tabulasi data

Setelah selesai diedit dan dikoding, maka data siap untuk ditabulasikan. Tabulasi berupa tabel yang terdiri dari kolom-kolom dan baris-baris yang akan diisi dengan data-data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Untuk penghitungan data dengan menghitung jumlah bobot pada setiap butir pertanyaan kemudian dibagi dengan jumlah responden.

$$\text{Mean} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Responden}}$$

3.5. Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menganalisis pendapat Anggota DPR RI terhadap layanan Perpustakaan DPR RI. Analisis yang dilakukan adalah analisis statistika deskriptif, yaitu dengan memberi fakta objek penelitian tanpa memberikan penilaian, jadi hanya bersifat memaparkan saja. Untuk penganalisisan data dibantu dengan program *Microsoft Excel 2003*.



BAB 4

PROFIL PERPUSTAKAAN DPR RI

4.1. Perpustakaan DPR

Perpustakaan DPR RI mulai berdiri sejak pemerintah negara Indonesia masih berbentuk negara Republik Indonesia Serikat (RIS) yang berkedudukan di Yogyakarta, sekitar tahun 1951, perpustakaan ini merupakan kelanjutan dari “*Bibliotheca Volktraad*,” milik pemerintah Hindia Belanda di Indonesia, sebagian koleksi merupakan peninggalan dari perpustakaan “*Volkstraad*.”

Sejak ibukota pemerintah Republik Indonesia pindah ke Jakarta, perpustakaan di tempatkan di gedung yang berlokasi di lapangan Banteng, yang sekarang menjadi gedung Balai Pustaka. Tahun 1965, perpustakaan pindah ke gedung DPR RI di Senayan atau gedung Pemuda. Baru tahun 1968 perpustakaan pindah ke gedung DPR RI di Jalan Gatot Subroto yang berlokasi di *basement*. Namun perpustakaan ini masih mengalami beberapa kali perpindahan lokasi. Tahun 1970 perpustakaan menempati lantai 2 (dua) gedung Pustaka Loka. Tahun 1985 perpustakaan menempati lantai 1 (satu) gedung Pustakaloka. Tahun 1997 perpustakaan pindah ke gedung baru Nusantara I di lantai 3 (tiga) dan 4 (empat). Namun dengan adanya penambahan jumlah anggota DPR RI, maka tahun 2003 untuk sementara perpustakaan pindah dan menempati ruang *Press Room* lantai 1 dan 23 gedung Nusantara I. Tahun 2004 perpustakaan menempati lantai 1 dan 2 gedung Paripurna Nusantara II.

Perpustakaan DPR RI merupakan perpustakaan khusus yang didirikan untuk mendukung visi dan misi Sekretariat Jenderal DPR RI dan berfungsi sebagai pusat informasi khusus. Berdasarkan Peraturan Sekretaris Jenderal DPR RI Nomor 400/Sekjen DPR RI/2005 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretaris Jenderal Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia, perpustakaan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan perpustakaan dalam rangka membantu Sekretaris Jenderal DPR RI menyelenggarakan perpustakaan untuk menunjang pelaksanaan tugas Anggota DPR dan Sekretariat Jenderal DPR RI.

4.1.1. Visi dan Misi

Perpustakaan DPR RI mempunyai visi dan misi yang harus dicapai sebagai tujuan kegiatan lembaga induknya yaitu Sekretariat Jenderal DPR RI. Visi Perpustakaan DPR RI adalah "Menjadi perpustakaan parlemen yang unggul dalam menyediakan sumber informasi untuk mendukung fungsi dan tugas DPR RI". Sedangkan misi perpustakaan ini adalah " Menyediakan akses informasi yang mendukung tugas dan fungsi DPR RI meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan".

4.1.2. Waktu Operasional

Waktu operasional Perpustakaan DPR RI adalah hari Senin hingga Jumat, dari jam 08.00 WIB sampai dengan 16.00 WIB. Disesuaikan dengan jam kerja Sekretariat Jenderal DPR RI, untuk hari Sabtu, Minggu dan Libur Nasional perpustakaan tidak beroperasi.

4.1.3. Koleksi Perpustakaan

Koleksi yang disediakan adalah koleksi yang menunjang kegiatan konstitusi dewan mencakup bidang politik, hukum dan administrasi. Koleksi yang dimiliki perpustakaan DPR meliputi:

- a. Koleksi tercetak
 - Koleksi buku berjumlah 16.800 terdiri dari buku umum, referensi, buku sumbangan *World Bank*, dan Perserikatan Bangsa-Bangsa.
 - Koleksi Produk DPR RI terdiri dari : Himpunan peraturan perundang-undangan, Risalah pembahasan undang-undang, tata tertib DPR RI, karya ilmiah kajian peneliti DPR RI
 - Koleksi kliping : berita tentang DPR RI dari surat kabar nasional
 - Koleksi Skripsi dan Tesis : berjumlah 40 judul hasil tulisan Pegawai DPR RI yang melakukan tugas belajar.
 - Koleksi Surat Kabar dan Majalah : terdiri dari surat kabar daerah dan nasional yang berjumlah 23 judul. Majalah dalam dan luar negeri yang dilanggan tetap berjumlah 34 judul. Majalah tidak dilanggan secara tetap berjumlah 60 judul.

- Koleksi atlas dan peta.
- b. Koleksi elektronik (tidak tercetak)
 - Kompas online : diakses melalui <http://pik.kompas.co.id>
 - Mediatrac : kliping online diakses melalui <http://www.mediatrac.net>.
 - Hukum online : hukum, undang-undang dan peraturan online diakses melalui <http://www.hukumonline.com>

4.1.4. Jenis Layanan Perpustakaan DPR

Perpustakaan DPR menyediakan layanan-layanan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi para pengguna untuk menunjang tugas lembaga dalam hal ini Sekretariat Jenderal DPR RI.

Jenis layanan yang disediakan adalah:

1. Layanan Sirkulasi

Layanan peminjaman, pengembalian, pemesanan, dan perpanjangan koleksi buku Perpustakaan DPR. Perpustakaan DPR RI memberikan layanan sirkulasi dengan ketentuan buku yang bisa dipinjam sebanyak 4 eksemplar, lama peminjaman adalah selama tiga minggu, dan dapat diperpanjang satu kali perpanjangan. Keterlambatan pengembalian buku akan diberikan teguran dengan menelpon langsung ke peminjam atau mengirim surat penagihan. Jika buku yang dipinjam mengalami kerusakan atau hilang, maka harus diganti dengan buku yang sama atau seharga buku tersebut.

2. Layanan Referensi

Layanan atas koleksi referensi yang bertujuan membantu menelusur informasi dari berbagai sumber baik tercetak maupun elektronik. Perpustakaan DPR RI menyediakan layanan referensi yang menempati ruangan khusus dengan letaknya rak dan koleksi terpisah dari koleksi lainnya. Koleksi referensi terdiri dari kelas 000-900, selain itu juga terdapat koleksi produk DPR RI seperti himpunan peraturan perundang-undangan, risalah pembahasan undang-undang, tata tertib DPR RI, dan karya ilmiah kajian peneliti DPR RI.

3. Layanan Kliping

Layanan kliping merupakan permintaan khusus dari dari tiap Komisi di DPR RI, Anggota Dewan itu sendiri, dan Sekretariat Jenderal DPR RI. Layanan kliping di perpustakaan DPR RI didasarkan pada kecenderungan setiap pengguna menginginkan pengemasan informasi yang praktis, mudah dan cepat. Layanan ini dipersiapkan khusus bagi para pengguna yang membutuhkan informasi tertentu karena informasi yang terdapat di dalam kliping bersifat spesifik. Tujuan penyediaan layanan kliping di Perpustakaan DPR RI adalah:

- a. Menghimpun semua berita tentang kegiatan DPR RI.
- b. Perbaiki citra DPR RI.
- c. Mengetahui isu-isu yang berkembang di DPR RI.
- d. Mengetahui keinginan masyarakat pada DPR RI.

Sumber yang dijadikan kliping adalah 12 surat kabar nasional yang dilanggan oleh Perpustakaan DPR RI yaitu:

1. Bisnis Indonesia
2. Indo Pos
3. *The Jakarta Post*,
4. Kompas,
5. Koran Tempo,
6. Media Indonesia,
7. Pelita,
8. Rakyat Merdeka,
9. Republika,
10. Seputar Indonesia,
11. Suara Karya,
12. Suara Pembaruan.

Perpustakaan DPR RI juga menyediakan layanan kliping elektronik yang bisa diakses dan dicetak langsung di tempat.

4.1.5. SDM Perpustakaan

Sumber daya manusia di perpustakaan DPR RI berstatus Pegawai Negeri Sipil. Jumlah keseluruhan pegawai perpustakaan saat ini adalah 19 orang, terdiri dari seorang Kepala Bidang Perpustakaan, 4 orang pustakawan, 7 orang staf yang memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan, dan 7 orang staf yang memiliki latar pendidikan non perpustakaan sebagai tenaga administrasi, dan pernah mengikuti pendidikan dan pelatihan tentang perpustakaan yang diadakan oleh Perpustakaan Nasional.

4.1.6. Sarana Penelusuran

Pengguna perpustakaan DPR dapat menggunakan berbagai fasilitas penelusuran informasi yang tersedia di perpustakaan untuk mengakses informasi yang dibutuhkan. Fasilitas penelusuran yang dapat digunakan adalah:

- *OPAC (Online Public Access Catalogue)* merupakan penelusuran melalui sistem komputer berupa *database* koleksi yang ada di perpustakaan DPR.
- *Kompas Online dan mediatrac* merupakan penelusuran melalui sistem komputer berupa *database* klipring.
- *Hukum Online* merupakan penelusuran melalui sistem komputer berupa *database* undang-undang dan peraturan lainnya.

4.1.7. Fasilitas Perpustakaan

Perpustakaan DPR RI menempati dua lantai, lantai satu terdapat ruang baca surat kabar, majalah dan jurnal penelitian dilengkapi dengan meja dan kursi untuk pengguna. Lantai dua terdapat ruangan layanan sirkulasi dan referensi yang letaknya terpisah, begitu juga rak koleksi terpisah antara buku umum, buku referensi, dan produk DPR RI. Ruangan ini dilengkapi dengan ruang baca, meja studi *carrel*, dan fasilitas internet.

4.1.8. Pemustaka Perpustakaan DPR RI

Perpustakaan DPR RI adalah perpustakaan khusus yang bernaung di bawah lembaga yaitu Sekretariat Jenderal DPR RI, otomatis yang berhak menjadi anggota perpustakaan DPR adalah Anggota DPR RI dan pegawai di lingkungan

Sekretariat Jenderal DPR RI. Keanggotaan Perpustakaan DPR RI melekat secara otomatis selama yang bersangkutan masih menjadi anggota DPR RI atau pegawai Sekretariat Jenderal DPR RI. Pegawai tidak tetap di lingkungan Sekretariat Jenderal DPR RI termasuk didalamnya sekretaris pribadi, staf ahli, pegawai *outsourcing*, dan honor dapat memanfaatkan sarana dan pelayanan Perpustakaan DPR RI dengan memberikan surat keterangan dari atasan dan menunjukkan kartu identitas yang berlaku di lingkungan DPR RI.

Pemustaka dari luar dapat menggunakan fasilitas dan pelayanan yang ada di Perpustakaan DPR RI tanpa harus membawa surat keterangan dan tidak diperkenankan membawa pulang koleksi tetapi dapat membaca dan memfotokopinya.



BAB 5

ANALISA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menjelaskan hasil penelitian berupa analisis, pembahasan dan interpretasi peneliti dalam setiap butir pernyataan kuesioner. Butir-butir pernyataan merupakan bagian dari layanan perpustakaan DPR yang terdiri dari fasilitas, koleksi dan petugas. Berikut ini adalah penjelasan dari hasil penelitian tersebut.

5.1. Gambaran Responden

Penyebaran kuesioner kepada responden dilakukan dalam kurun waktu dua minggu. Dari 85 kuesioner yang disebarakan kepada responden seluruhnya dikembalikan. Kuesioner diawali dengan 4 butir pertanyaan mengenai identitas responden yang meliputi nama, nomor anggota, fraksi dan jenis kelamin. Sedangkan pertanyaan utama yang terkait dengan layanan perpustakaan terdiri dari 3 kategori, yaitu fasilitas perpustakaan, koleksi perpustakaan dan petugas perpustakaan, dan jika dijumlahkan, seluruh pertanyaan utama terdiri dari 32 butir. Jawaban yang disediakan dari setiap butir pertanyaan terdiri dari 4 pilihan, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Responden diharuskan untuk memilih salah satu dari keempat pilihan tersebut, sesuai dengan pendapat mereka terhadap layanan Perpustakaan DPR RI.

Kuesioner-kuesioner yang diterima peneliti kemudian diolah dengan cara menghitung bobot dari setiap butir jawaban para responden, sehingga dapat diketahui gambaran secara umum pendapat Anggota DPR RI terhadap layanan Perpustakaan DPR RI. Gambaran responden dapat dilihat pada Tabel 5.1. di bawah ini.

Tabel 5.1
Gambaran Responden

Fraksi	Frekuensi
Fraksi Partai Demokrat	17
Fraksi Partai Golkar	13
Fraksi PDIP	14
Fraksi PKS	15
Fraksi PAN	7
Fraksi PPP	5
Fraksi PKB	8
Fraksi Partai Gerindra	3
Fraksi Partai Hanura	3
Total	85

Dari tabel di atas berdasarkan hasil perhitungan persentase dari 9 Fraksi Partai Politik yang ada di DPR RI, mayoritas responden dimiliki oleh Fraksi Demokrat selanjutnya diikuti dengan Fraksi PKS, Fraksi PDIP, Fraksi Partai Golkar, Fraksi PKB, Fraksi PAN, Fraksi PPP, dan yang terakhir Fraksi yang merupakan partai baru di DPR RI yaitu Fraksi Partai Gerindra dan Fraksi Partai Hanura.

5.2. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Fasilitas Perpustakaan DPR RI

Kategori pertama pada layanan perpustakaan DPR RI adalah pendapat Anggota Dewan terhadap fasilitas perpustakaan. Kategori ini dibagi menjadi 17 pernyataan. Butir pertama adalah pernyataan mengenai ruang perpustakaan terbuka untuk melakukan kegiatan seperti diskusi, wawancara, bertemu tamu. Berikut adalah hasil analisis dari jawaban para responden yang dituangkan dalam bentuk tabel.

Tabel 5.2
Ruang perpustakaan terbuka untuk kegiatan Anggota Dewan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	7	65	13	0	85	2,9
Bobot	28	195	26	0	249	



Dari tabel 5.2 di atas, nilai 2,9 termasuk dalam kategori interval tidak setuju dan setuju. Tetapi lebih mendekati setuju atau bisa dikatakan belum mencapai setuju. Untuk pernyataan pertama bahwa ruang Perpustakaan DPR RI terbuka untuk melakukan kegiatan seperti diskusi, wawancara dan bertemu tamu masih belum diterima dengan baik dari Anggota Dewan. Perpustakaan DPR RI menerapkan sistem layanan terbuka, sehingga tersedianya ruang perpustakaan yang terbuka sangat dibutuhkan oleh Anggota Dewan. Seperti yang dikemukakan oleh Surachman (2005) bahwa kebanyakan perpustakaan khusus menerapkan sistem terbuka dengan tujuan untuk lebih memberikan peluang kepada pemustakanya yang lebih luas namun tetap terkontrol. Dengan demikian untuk fasilitas ini perlu ditingkatkan lagi sehingga memberikan peluang kepada Anggota Dewan memanfaatkan ruang Perpustakaan DPR RI untuk melakukan kegiatan seperti diskusi, wawancara, dan mengadakan pertemuan dengan tamu dari parlemen luar negeri.

Butir berikutnya adalah tentang suasana perpustakaan mengundang Anggota Dewan untuk selalu berkunjung. Nilai rata-rata yang didapat hampir sama dengan pernyataan sebelumnya yaitu berada dalam interval belum mencapai setuju, bahkan lebih rendah. Dapat dikatakan ketika berkunjung ke perpustakaan. Anggota Dewan belum menerima dengan baik karena suasana yang didapatkan belum memuaskan mereka. Jika melihat salah satu faktor yang dikemukakan Sutarno (2003) bahwa kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk kepuasan

pemustakanya salah satunya adalah menimbulkan kesan baik, sehingga terdorong ingin sering ke perpustakaan. Kesan yang diterima oleh Anggota Dewan terhadap Perpustakaan DPR RI belum baik, sehingga perlu diadakan peningkatan lagi secara maksimal karena Anggota Dewan membutuhkan suasana ruang perpustakaan yang tenang untuk meluangkan waktu mereka di sela-sela jadwal rapat yang padat. Perpustakaan DPR RI perlu didesain ulang sehingga tercipta suasana baru yang dapat menarik Anggota Dewan untuk berkunjung. Penjelasan tersebut dapat dituangkan ke dalam Tabel 5.3 di bawah

Tabel 5.3
Suasana Ruang Perpustakaan Yang Mengundang Anggota Dewan
Untuk Selalu Berkunjung

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	4	65	16	0	85	2,8
Bobot	16	195	32	0	243	



Pernyataan ketiga pada kuesioner adalah waktu layanan yang disediakan sudah memadai untuk Anggota Dewan. Mereka belum menerima dengan baik waktu layanan yang disediakan Perpustakaan DPR RI. Nilai rata-rata yang didapat untuk pernyataan ini adalah 2,9 atau bisa dikatakan berada pada interval belum mencapai setuju. Dengan demikian Perpustakaan DPR RI perlu melakukan perubahan dalam penyediaan waktu layanan. Selama 5 hari kerja Perpustakaan DPR RI menyediakan waktu layanan setiap hari selama 8 jam ditambah lembur selama 2 jam untuk hari Senin dan Rabu. Penambahan waktu lembur disesuaikan kebijakan Sekretariat Jenderal dalam mendukung jadwal rapat Anggota Dewan yang melebihi jam kerja. Namun waktu yang sudah disediakan belum cukup memuaskan bagi Anggota Dewan mengingat mereka bekerja selama 5 hari kerja tetapi setiap harinya bekerja lebih dari 8 jam. Standar Perpustakaan Khusus menyebutkan bahwa waktu jasa perpustakaan sesuai dengan kebutuhan instansi/perusahaan dan pemakainya. Oleh karena itu Perpustakaan DPR RI perlu menyesuaikan waktu kerja Anggota Dewan dalam menyediakan waktu layanannya. Hasil analisis dapat dilihat pada tabel 5.4 di bawah ini.

Tabel 5.4
Waktu Layanan Perpustakaan Yang Memadai

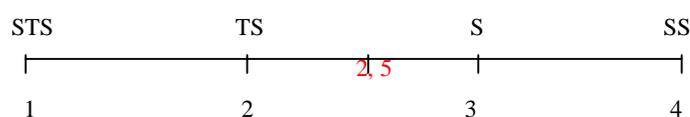
	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	3	74	8	0	85	2,9
Bobot	12	222	16	0	250	



Butir keempat adalah pernyataan tentang sarana untuk menyampaikan kritik dan saran sudah memadai untuk Anggota Dewan. Kritik dan saran merupakan hal yang penting bagi Perpustakaan DPR RI untuk dapat meningkatkan kualitas layanan. Penyampaian kritik dan saran biasanya dilakukan oleh Anggota Dewan dalam rapat Badan Urusan Rumah Tangga yang dipimpin langsung oleh Ketua DPR RI, sehingga Anggota Dewan dapat menyampaikan kritik dan saran untuk pengembangan Perpustakaan DPR RI. Pendapat Anggota Dewan terhadap pernyataan ini belum diterima dengan baik, dan nilai yang didapat sangat kecil yaitu 2,5. Nilai ini berada di tengah-tengah antara tidak setuju dan setuju, sehingga Perpustakaan DPR RI perlu berperan aktif dalam rapat dengan Anggota Dewan sehingga dapat mengetahui keluhan-keluhan dari mereka dan Perpustakaan DPR RI dapat menyampaikan sejauh mana peningkatan layanan perpustakaan yang sudah dilakukan. Penjabaran ini dapat dilihat dengan jelas menggunakan tabel.

Tabel 5.5
Sarana Untuk Menyampaikan Kritik dan Saran Sudah Memadai

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	0	47	35	3	85	2,5
Total	0	141	70	3	214	



Butir kelima adalah pernyataan tentang kondisi fisik, kebersihan, ketenangan dan kenyamanan (didukung oleh AC, pencahayaan & tingkat kebisingan) perpustakaan kondusif. Hasil analisis jawaban responden ke dalam bentuk tabel data.

Tabel 5.6
Kondisi fisik, kebersihan, ketenangan, dan kenyamanan perpustakaan kondusif

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	9	70	6	0	85	3
Bobot	36	210	12	0	258	



Nilai 3 dihasilkan dari pernyataan ini atau berada pada interval setuju sehingga dapat disimpulkan bahwa Anggota Dewan menerima dengan baik kondisi fisik, kebersihan, ketenangan dan kenyamanan (didukung oleh AC, pencahayaan & tingkat kebisingan) Perpustakaan DPR RI. Menurut Somudiningrat (1996) ketersediaan segala peralatan dan perlengkapan yang memadai akan memudahkan pelayanan. Ketersediaan perlengkapan yang kondusif di Perpustakaan DPR RI memudahkan pelayanan dan membuat Anggota Dewan merasa nyaman dalam mencari informasi di Perpustakaan DPR RI. Namun demikian bukan berarti berhenti sampai disini saja, Perpustakaan DPR RI perlu mengadakan perbaikan-perbaikan terhadap fasilitas ini untuk menghasilkan layanan yang sangat baik.

Butir keenam adalah pernyataan tentang kondisi meja, kursi sangat memadai dalam menunjang aktivitas Anggota Dewan di Perpustakaan DPR RI. Nilai yang didapat dari pernyataan ini adalah 2,9 atau berada pada interval belum mencapai setuju. Kondisi meja, kursi Perpustakaan DPR RI belum memadai bagi Anggota Dewan, dikarenakan tidak disesuaikan dengan kebutuhan mereka baik dari jumlah maupun kualitasnya. Oleh karena itu fasilitas meja dan kursi di Perpustakaan DPR RI perlu diadakan peningkatan dalam kualitas, kenyamanan sehingga menumbuhkan semangat bagi Anggota Dewan untuk membaca di

perpustakaan. Penjabaran ini dapat dilihat lebih jelas dalam bentuk tabel di bawah ini.

Tabel 5.7
Kondisi meja, kursi sangat memadai dalam menunjang aktivitas Anggota Dewan di perpustakaan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	5	68	12	0	85	2,9
Bobot	20	204	24	0	248	



Butir ketujuh adalah pernyataan tentang sarana penelusuran koleksi yaitu OPAC (*Online Public Access Catalogue*) sudah memadai. Hasil analisis jawaban responden ke dalam bentuk tabel data.

Tabel 5.8
Sarana penelusuran koleksi melalui OPAC (*Online Public Access Catalogue*) sudah memadai

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	2	70	13	0	85	2,8
Bobot	8	210	26	0	244	



Berdasarkan tabel 5.8, Anggota Dewan belum sepenuhnya setuju dengan pernyataan tentang sarana penelusuran melalui OPAC (*Online Public Access Catalogue*) sudah memadai di perpustakaan DPR RI. Nilai yang didapat berada pada interval tidak setuju dan setuju, namun lebih mendekati setuju. Dari hasil analisa, ketersediaan OPAC (*Online Public Access Catalogue*) di Perpustakaan DPR RI belum diterima dengan baik, namun perlu diadakan peningkatan karena kenyamanan belum dirasakan oleh Anggota Dewan dalam menggunakan OPAC, mereka belum mengerti benar cara penggunaan OPAC, dan ketidakmengertian

Butir kedubelas adalah pernyataan tentang perpustakaan menyediakan ruang baca dan belajar yang nyaman. Pernyataan ini mendapat nilai tepat 3, berarti Anggota Dewan setuju bahwa penyediaan ruang baca dan belajar di Perpustakaan DPR RI dapat diterima dengan baik. Jika begitu Anggota Dewan bisa memanfaatkan ruang baca dan belajar yang nyaman di Perpustakaan DPR RI. Penjelasan tersebut dapat dituangkan ke dalam Tabel 5.13 di bawah ini.

Tabel 5.13
Penyediaan ruang baca dan belajar yang nyaman di perpustakaan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	10	67	8	0	85	3
Bobot	40	201	16	0	257	



Butir ketigabelas adalah pernyataan tentang sarana penitipan barang atau loker sudah memadai di perpustakaan. Hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 5.14 di bawah ini.

Tabel 5.14
Sarana penitipan barang atau loker sudah memadai

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	3	64	17	1	85	2,8
Bobot	12	192	34	1	239	



Melihat Tabel 5.14, nilai yang didapat untuk pernyataan berada pada interval tidak setuju dan setuju, namun lebih mendekati setuju, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa Anggota Dewan belum sepenuhnya setuju bahwa sarana penitipan barang atau loker di Perpustakaan DPR RI sudah memadai. Bagi Anggota Dewan sarana penitipan barang atau loker belum diterima dengan baik, walaupun pada kenyataannya mereka tidak begitu memerlukan sarana tersebut,

namun sarana penitipan barang atau loker perlu disediakan oleh Perpustakaan DPR RI bisa dimanfaatkan pengunjung dari luar instansi. Sarana penitipan barang atau loker di Perpustakaan DPR RI perlu mendapat perhatian terutama diadakan perbaikan yang intensif mengingat pengunjung perpustakaan tidak saja berasal dari dalam tetapi juga luar instansi.

Butir keempatbelas adalah pernyataan tentang fasilitas pendukung seperti toilet, mushola yang memadai di perpustakaan. Nilai yang dihasilkan masih di bawah 3, bahkan sangat kecil hampir mendekati tengah-tengah interval antara tidak setuju dan setuju, bisa dikatakan bahwa Anggota Dewan belum sepenuhnya setuju. Fasilitas tersebut belum diterima dengan baik oleh pemustaka di perpustakaan DPR RI, sehingga ketersediaan sarana tersebut perlu diadakan perbaikan. Penyediaan fasilitas pendukung diperlukan di Perpustakaan DPR RI karena fasilitas pendukung tersebut merupakan bagian dari proses kegiatan pelayanan. Penjabaran ini dapat dilihat lebih jelas pada Tabel 5.15 di bawah ini.

Tabel 5.15
Fasilitas pendukung (toilet dan mushola) di perpustakaan memadai

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	2	58	21	4	85	2,6
Bobot	8	174	42	4	228	



Butir kelimabelas adalah pernyataan tentang petunjuk penggunaan sarana sudah tersedia dan mudah dipahami oleh pemustaka. Hasil analisis jawaban responden ke dalam bentuk tabel data.

Tabel 5.16
Petunjuk penggunaan sarana tersedia dan mudah dipahami

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	4	69	12	0	85	2,9
Bobot	16	207	36	0	259	



Nilai yang didapatkan dari pernyataan lebih mendekati setuju. Anggota Dewan belum menerima dengan baik petunjuk penggunaan sarana yang tersedia di perpustakaan. Oleh karena itu Perpustakaan DPR RI perlu menyediakan petunjuk penggunaan sarana yang mudah dipahami dan dimengerti oleh Anggota Dewan. Panduan penggunaan sarana secara tertulis nampaknya masih belum cukup, sehingga pada masa yang akan datang petugas layanan perpustakaan harus berperan aktif untuk memberi pengarahan atau mendemonstrasikan kepada Anggota Dewan tentang petunjuk penggunaan sarana di perpustakaan.

Butir keenambelas adalah pernyataan tentang fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb.) di perpustakaan cukup memadai. Hasil analisis jawaban responden ke dalam bentuk tabel data.

Tabel 5.17
Fasilitas gedung dan peralatan fisik di perpustakaan cukup memadai

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	2	78	5	0	85	2,9
Bobot	8	234	10	0	252	



Dari hasil analisa untuk pernyataan ini, diketahui nilai yang didapat berada pada interval belum mencapai setuju. Fasilitas gedung dan peralatan fisik seperti rak, meja baca, kursi di Perpustakaan DPR RI belum diterima dengan baik oleh Anggota Dewan dan ketersediaannya belum bisa memenuhi kebutuhan Anggota Dewan. Kaho (1997) dalam Aa Kosasih (2009) mengatakan bahwa fasilitas penyelenggaraan berpengaruh pada pengelolaan ataupun pelayanan. Oleh karena itu untuk melaksanakan kegiatan pelayanan, Perpustakaan DPR RI perlu difasilitasi oleh gedung dan peralatan fisik yang memadai, sesuai dengan kebutuhan Anggota Dewan. Dengan demikian Anggota Dewan dapat memanfaatkannya dengan baik.

Butir terakhir yaitu ketujuhbelas dari kategori pertama adalah pernyataan tentang penataan ruang perpustakaan sangat memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi. Hasil analisis jawaban responden ke dalam bentuk tabel data.

Tabel 5.18
Penataan ruang memudahkan Anggota Dewan dalam mengakses informasi

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	1	72	12	0	85	2,8
Bobot	4	216	24	0	244	



Penataan ruang Perpustakaan DPR RI belum diterima dengan baik oleh Anggota Dewan, terbukti nilai untuk pernyataan ini masih dibawah 3 atau berada pada interval belum mencapai setuju. Keberadaan Perpustakaan DPR RI selama ini sering mengalami perpindahan tempat, sehingga penataan ruang perpustakaan biasanya disesuaikan dengan *space* yang ada. Akibatnya ruang layanan yang disediakan terbatas dengan jumlah koleksi yang terbatas. Oleh karena itu Perpustakaan DPR RI perlu menata ulang tampilan ruang perpustakaan atau merencanakan pembangunan gedung perpustakaan yang permanen dan disesuaikan dengan jumlah koleksi. Dengan demikian Anggota Dewan dapat mengakses informasi yang sesuai dengan kebutuhannya. Hal ini sesuai dengan salah satu tujuan perpustakaan khusus yang terdapat dalam Standar Nasional Indonesia yaitu menunjang terselenggaranya pelaksanaan tugas lembaga induknya dalam bentuk penyediaan materi perpustakaan dan akses informasi.

Dari ketujuhbelas butir pernyataan di atas, maka peneliti memberikan kesimpulan yang dituangkan ke dalam bentuk tabel berikut.

Tabel 5.19
Pendapat Anggota Dewan Terhadap Fasilitas Perpustakaan DPR RI

Pernyataan	Total	Mean
Ruang perpustakaan terbuka untuk melakukan kegiatan seperti diskusi, wawancara, bertemu tamu	249	2,9
Suasana perpustakaan mengundang saya untuk selalu	243	2,8

berkunjung		
Waktu layanan yang disediakan sudah memadai untuk saya	250	2,9
Sarana untuk menyampaikan kritik & saran sudah memadai	214	2,5
Kondisi fisik, kebersihan, ketenangan, dan kenyamanan (didukung oleh AC, pencahayaan & tingkat kebisingan) perpustakaan kondusif	258	3
Kondisi meja, kursi, sangat memadai dalam menunjang aktivitas saya di perpustakaan	248	2,9
Sarana penelusuran koleksi (<i>Online Public Access Catalogue</i>) sudah memadai	244	2,8
Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan membantu saya memperoleh informasi yang saya butuhkan	243	2,8
Ruang perpustakaan memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar	250	2,9
Otomasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan yang ada di perpustakaan menjadi cepat	260	3
Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan	246	2,8
Perpustakaan menyediakan ruang baca dan belajar yang nyaman	257	3
Sarana penitipan barang/locker sudah memadai	239	2,8
Fasilitas pendukung (toilet, Musholla) memadai	228	2,6
Petunjuk penggunaan sarana tersedia dan mudah dipahami	259	2,9
Fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan cukup memadai	252	2,9
Penataan ruang sangat memudahkan saya dalam mengakses informasi di perpustakaan	244	2,8
Total Mean	246	2,8



Tabel di atas adalah berdasarkan penilaian dari setiap butir pernyataan terhadap responden. Dari Tabel 5.19, kita melihat bahwa hampir rata-rata untuk setiap butir pernyataan mendapat respon belum mencapai setuju atau belum diterima dengan baik oleh Anggota Dewan. Dari 17 butir pernyataan, 3 butir yang terdapat dalam pendapat Anggota Dewan terhadap fasilitas Perpustakaan DPR RI bisa diterima dengan baik. Butir pernyataan yang memperoleh nilai 3 menunjukkan bahwa Anggota Dewan puas terhadap fasilitas yang terdapat pada

butir tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas tersebut sudah baik, karena telah memuaskan sebagian besar Anggota Dewan.

Di bawah ini adalah butir-butir pernyataan yang memperoleh penilaian setuju dengan bobot tiga:

- Kondisi fisik, kebersihan, ketenangan, dan kenyamanan (didukung oleh AC, pencahayaan & tingkat kebisingan) perpustakaan kondusif (butir pernyataan 5)
- Otomasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan yang ada di perpustakaan menjadi cepat (butir pernyataan 10)
- Perpustakaan menyediakan ruang baca dan belajar yang nyaman (butir pernyataan 12)

Berikut adalah butir pernyataan yang memperoleh penilaian belum mencapai setuju atau berada pada interval antara 2,8 – 2,9 :

- Ruang perpustakaan terbuka untuk melakukan kegiatan seperti diskusi, wawancara, bertemu tamu (butir pernyataan 1)
- Suasana perpustakaan mengundang saya untuk selalu berkunjung (butir pernyataan 2)
- Waktu layanan yang disediakan sudah memadai untuk saya (butir pernyataan 3)
- Kondisi meja, kursi, sangat memadai dalam menunjang aktivitas saya di perpustakaan (butir pernyataan 6)
- Sarana penelusuran koleksi (*Online Public Access Catalogue*) sudah memadai (butir pernyataan 7)
- Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan membantu saya memperoleh informasi yang saya butuhkan (butir pernyataan 8)
- Ruang perpustakaan memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar (butir pernyataan 9)
- Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan (butir pernyataan 11)
- Sarana penitipan barang/locker sudah memadai (butir pernyataan 13)
- Petunjuk penggunaan sarana tersedia dan mudah dipahami (butir pernyataan 15)

- Fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan cukup memadai (butir pernyataan 16)
- Penataan ruang sangat memudahkan saya dalam mengakses informasi di perpustakaan (butir pernyataan 17)

Fasilitas-fasilitas yang terdapat dalam butir di atas belum diterima dengan baik dan belum bisa memuaskan Anggota Dewan. Perpustakaan DPR RI perlu mengadakan evaluasi terhadap penyediaan fasilitas sehingga dapat diadakan perbaikan dalam rangka untuk meningkatkan layanan bagi Anggota Dewan. Ketersediaan fasilitas yang memadai akan memudahkan pelayanan di perpustakaan sehingga Anggota Dewan akan merasa puas dan nyaman dengan kemudahan yang dirasakannya ketika mencari informasi.

Sedangkan butir pernyataan yang memperoleh penilaian belum mencapai setuju atau berada pada interval 2,5 – 2,6 :

- Sarana untuk menyampaikan kritik & saran sudah memadai (butir pernyataan 4)
- Fasilitas pendukung (Toilet, Musholla) memadai (butir pernyataan 14)

Fasilitas yang terdapat pada 2 butir pernyataan di atas memiliki nilai yang ekstrem, belum diterima dengan baik, karena layanan tersebut belum mampu memuaskan sebagian besar Anggota Dewan. Kritik dan saran merupakan ruang yang digunakan oleh Anggota Dewan untuk memberikan masukan bagi perkembangan perpustakaan. Selama ini kritik dan saran hanya berasal dari Anggota Dewan yang tertuang dalam rapat. Kedepannya perpustakaan DPR RI bisa menyediakan sarana tersebut di perpustakaan, sehingga dapat menerima kritik dan saran melalui rapat saja, tetapi juga melalui kritik dan saran yang terdapat pada kotak saran. Kritik dan saran yang terdapat pada kotak saran merupakan masukan secara langsung, karena orang yang menyampaikan kritik dan saran tersebut pernah dan sudah merasakan layanan yang ada di Perpustakaan DPR RI. Sedangkan ketersediaan fasilitas pendukung belum memuaskan juga, sehingga perlu perbaikan yang intensif sehingga dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Untuk nilai keseluruhan dari kategori pendapat Anggota Dewan terhadap fasilitas Perpustakaan DPR RI, jumlah nilai rata-rata yang dihasilkan adalah 2,8.

Hal ini berarti Anggota Dewan berpendapat bahwa fasilitas-fasilitas yang ada di Perpustakaan DPR RI belum diterima dengan baik karena belum bisa memuaskan mereka. Macaully dan Cook (1997) menyatakan layanan yang memuaskan terdiri dari kualitas produk dan kualitas layanan yang dihasilkan, cara memberikan layanan, dan hubungan antar pribadi yang terbentuk melalui layanan (Ihsanudin, 2005). Ketiga komponen tersebut semuanya mencerminkan citra institusi, sehingga untuk meningkatkan kualitas layanan, Perpustakaan DPR RI perlu meningkatkan fasilitas yang mendukung bagi Anggota Dewan dalam melaksanakan tugas konstitusinya.

5.3. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Koleksi Perpustakaan DPR RI

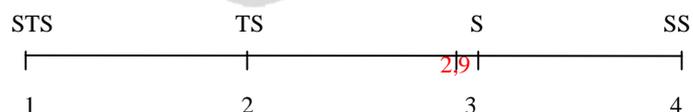
Kategori kedua dalam pendapat Anggota DPR RI tentang layanan perpustakaan adalah pendapat Anggota DPR RI terhadap koleksi Perpustakaan DPR RI. Bagian ini terdiri atas 6 butir pernyataan seputar koleksi yaitu penataan koleksi, koleksi buku-buku teks, jumlah eksemplar koleksi, sumber informasi koleksi perundang-undangan, dan koleksi surat kabar dan majalah.

Pernyataan pertama, Anggota Dewan diminta pendapatnya mengenai penataan koleksi perpustakaan yang terdiri dari buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, jurnal memudahkan pengguna dalam menemukan kembali. Berikut adalah jawaban mereka atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.20

Penataan koleksi perpustakaan memudahkan Anggota Dewan dalam menemukan kembali

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	4	61	24	0	85	2,9
Bobot	16	183	48	0	247	



Dari Tabel 5.20, nilai yang didapat untuk pernyataan ini 2,9, walaupun mendekati setuju namun bisa dikatakan belum mencapai setuju. Terlihat jelas bahwa Anggota Dewan berpendapat penataan koleksi buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, jurnal di Perpustakaan DPR RI belum diterima dengan baik karena belum bisa memuaskan mereka. Dari pengamatan penulis, diketahui bahwa

tidak terpasangnya nomor panggil di rak, sehingga batas antara koleksi 000, 100, dan seterusnya tidak jelas. Di samping itu tidak ada petunjuk untuk setiap jenis koleksi sehingga membingungkan mereka dalam menemukan koleksi di rak. Oleh karena itu perlu diadakan peningkatan dalam penataan koleksi di Perpustakaan DPR RI sehingga tersusun sesuai dengan jenis koleksinya yang nantinya akan memudahkan Anggota Dewan dalam menemukan koleksi yang diinginkannya.

Pernyataan kedua adalah pernyataan tentang koleksi buku-buku teks yang cukup memenuhi kebutuhan pengguna. Jawaban dari responden dapat dilihat dari tabel di bawah ini.

Tabel 5.21
Koleksi buku teks cukup memenuhi kebutuhan Anggota Dewan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	5	54	26	0	85	2,7
Bobot	20	162	52	0	234	



Berdasarkan tabel di atas, Anggota Dewan belum menerima dengan baik koleksi buku teks di Perpustakaan DPR RI, bahkan belum bisa memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini dapat dilihat dari nilai yang didapat untuk pernyataan ini sangat jauh dari nilai 3 atau bisa dikatakan bahwa Anggota Dewan belum sepenuhnya setuju. Koleksi buku teks yang dimiliki Perpustakaan DPR RI menekankan pada kualitas isi informasi yang sesuai dengan kegiatan dewan, mendalam dan mutakhir. Sehingga untuk pengadaan buku teks disesuaikan dengan kegiatan Anggota Dewan lima tahun ke depan, seperti buku-buku teks yang mendukung Anggota Dewan dalam pembahasan rancangan undang-undang. Hal ini sesuai dengan pernyataan Surachman (2005) bahwa pembinaan koleksi perpustakaan khusus menekankan pada beberapa jenis bahan pustaka diantaranya buku teks baik dalam bentuk tercetak maupun media rekam lainnya.

Pernyataan ketiga adalah tentang jumlah eksemplar koleksi buku perpustakaan sudah memadai bagi pemustaka perpustakaan. Jawaban dari responden dapat dilihat pada tabel 5.22

Tabel 5.22
Jumlah eksemplar koleksi buku perpustakaan sudah memadai

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	2	63	20	0	85	2,7
Bobot	8	189	40	0	237	



Dari tabel di atas, nilai yang didapat sama dengan pernyataan sebelumnya, masih tergolong nilai yang kecil atau bisa dikatakan belum mencapai setuju. Jumlah eksemplar koleksi buku di Perpustakaan DPR RI belum diterima dengan baik dan belum bisa memenuhi kebutuhan Anggota Dewan. Jumlah eksemplar yang ditawarkan oleh Perpustakaan DPR RI untuk setiap satu judulnya adalah 4 eksemplar, namun berdasarkan pengamatan penulis di lapangan, jumlah sekian belum bisa memenuhi kebutuhan Anggota Dewan yang jumlahnya 560 orang, dan belum termasuk pengguna dari luar instansi yang hanya sekadar membaca atau memfotokopi. Dalam hal pengadaan buku teks, Perpustakaan DPR RI bisa melihat dan mempertimbangkan koleksi mana yang benar-benar dimanfaatkan sehingga nantinya judul sedikit dengan jumlah eksemplar yang ditambah dapat dimanfaatkan dengan maksimal.

Pernyataan keempat adalah tentang sumber informasi lain seperti koleksi perundang-undangan, kliping, hasil penelitian sangat membantu pekerjaan Anggota Dewan. Pendapat Anggota Dewan dengan pernyataan ini adalah setuju, artinya koleksi perundang-undangan, kliping dan hasil penelitian mendapat respon baik, koleksi ini sangat mendukung dan sesuai dengan kebutuhannya. Koleksi perundang-undangan, kliping, hasil penelitian dapat menjadi sumber informasi yang mendukung dan sesuai dengan kebutuhan Anggota Dewan dalam menjalankan tugasnya membuat Undang-undang. Sutarno (2004) menyatakan bahwa koleksi perpustakaan juga memberikan cirri bagi jenis perpustakaan yang dibentuk. Koleksi Perpustakaan DPR RI harus mencakup pada bidang ilmu dan memiliki ciri khas dalam cakupan informasi yang berkaitan dengan misi dan tugas

Sekretariat Jenderal DPR RI. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.23 di bawah ini.

Tabel 5.23
Sumber informasi perundang-undangan, kliping dan hasil penelitian
Membantu pekerjaan Anggota Dewan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	5	78	2	0	85	3
Bobot	20	234	4	0	258	



Pernyataan kelima berkaitan dengan butir sebelumnya yaitu pendapat Anggota Dewan tentang koleksi perundang-undangan dan kliping elektronik cukup memenuhi kebutuhan pengguna. Hasil analisis jawaban responden ke dalam bentuk tabel data.

Tabel 5.24
Koleksi perundang-undangan dan kliping elektronik
Cukup memenuhi kebutuhan Anggota Dewan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	3	76	6	0	85	2,9
Bobot	12	228	12	0	252	



Respon Anggota Dewan terhadap koleksi elektronik di perpustakaan DPR RI dapat dilihat dari hasil jawaban pernyataan ini. Berdasarkan hasil analisis di atas, Anggota Dewan belum menerima dengan baik koleksi perundang-undangan dan kliping elektronik, terlihat dari nilai yang didapat untuk pernyataan ini masih berada pada interval tidak setuju dan setuju, namun lebih mendekati setuju. Koleksi perundang-undangan termasuk jenis koleksi referensi yang tidak boleh dipinjam atau dibawa keluar oleh pemustaka. Menurut Sulisty-Basuki (1991) di

perpustakaan, koleksi referensi tidak dipinjamkan karena koleksi tersebut diperlukan setiap waktu untuk konsultasi. Oleh karena itu perlu diadakan pengenalan terhadap koleksi elektronik kepada Anggota Dewan, karena koleksi elektronik ini nantinya akan memudahkan, dengan bentuknya yang elektronik tentunya dapat diakses dimana saja sehingga memudahkan bagi mereka.

Pernyataan keenam dari kategori kedua tentang koleksi adalah tentang koleksi surat kabar dan majalah populer di Perpustakaan DPR RI cukup memenuhi kebutuhan Anggota Dewan. Jawaban responden dapat dilihat pada tabel 5.25 di bawah ini.

Tabel 5.25

Koleksi surat kabar dan majalah populer cukup memenuhi kebutuhan Anggota Dewan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	4	56	25	0	85	2,7
Bobot	16	168	50	0	234	



Surat kabar dan majalah merupakan sumber informasi yang *up to date* bagi Anggota Dewan. Anggota Dewan belum menerima dengan baik koleksi surat kabar dan majalah populer di Perpustakaan DPR RI. Terlihat dari nilai yang didapat untuk pernyataan ini masih berada jauh mencapai setuju. Sesuai dengan kebijakan Sekretariat Jenderal DPR RI, setiap Anggota Dewan mendapat jatah untuk berlangganan 2 surat kabar dan 1 majalah, sehingga perpustakaan perlu mengadakan peningkatan dalam penyediaan surat kabar dan majalah yang memenuhi kebutuhan mereka.

Kriteria pendapat Anggota Dewan terhadap koleksi Perpustakaan DPR RI kemudian diberikan nilai dari setiap butiran pertanyaannya. Berikut adalah daftar jumlah dan rata-rata dari setiap pertanyaan yang dituangkan dalam bentuk tabel.

Tabel 5.26
Pendapat Anggota Dewan Terhadap Koleksi Perpustakaan DPR RI

Pernyataan	Total	Mean
Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, jurnal, dsb) memudahkan saya dalam menemukan kembali	247	2,9
Koleksi perpustakaan berupa buku-buku teks cukup memenuhi kebutuhan saya	234	2,7
Jumlah eksemplar koleksi buku perpustakaan sudah memadai	237	2,7
Sumber informasi lain seperti koleksi perundang-undangan, kliping, hasil penelitian sangat membantu pekerjaan saya	258	3
Koleksi perundang-undangan dan kliping elektronik cukup memenuhi kebutuhan saya	252	2,9
Koleksi surat kabar dan majalah populer cukup memenuhi kebutuhan saya	234	2,7
Total Mean	243	2,8



Dari tabel di atas, terlihat jelas bahwa nilai tertinggi dimiliki oleh pernyataan tentang sumber informasi berupa koleksi perundang-undangan, kliping, hasil penelitian sangat membantu pekerjaan Anggota Dewan. Butir ini mendapat nilai 3, hal ini menunjukkan bahwa Anggota Dewan berpendapat setuju bahwa penyediaan koleksi di perpustakaan DPR RI selama ini dapat diterima dengan baik. Standar Nasional Indonesia menyebutkan salah satu tujuan perpustakaan khusus adalah mengumpulkan terbitan dari dan tentang lembaga induknya. Jadi penyediaan sumber informasi berupa koleksi perundang-undangan, kliping, dan hasil penelitian dirasa tepat bagi Anggota Dewan, dan mereka merasa puas karena dapat memanfaatkan koleksi tersebut di Perpustakaan DPR RI.

Berikut adalah butir pernyataan yang memperoleh penilaian belum mencapai setuju berada pada interval 2, 9 :

- Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, jurnal, dsb) memudahkan saya dalam menemukan kembali (butir pernyataan 18)
- Koleksi perundang-undangan dan kliping elektronik cukup memenuhi kebutuhan saya (butir pernyataan 22)

Fasilitas-fasilitas yang terdapat dalam butir di atas belum dapat diterima dengan baik dan belum bisa memuaskan Anggota Dewan. Perpustakaan DPR RI perlu mengadakan penataan ulang koleksi untuk memudahkan dalam mencari koleksi di rak, selain itu agar lebih memperkenalkan layanan elektronik sebagai koleksi yang unggul dan dapat menjadi pendukung bagi Anggota Dewan. Karena koleksi perundang-undangan dan klipng elektronik merupakan merupakan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan Anggota Dewan. Koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan berdampak baik pada kualitas layanan, sedangkan koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka akan berdampak buruk pada kualitas layanan.

Selebihnya adalah butir pernyataan yang memperoleh penilaian belum mencapai setuju berada pada interval 2, 7:

- Koleksi perpustakaan berupa buku-buku teks cukup memenuhi kebutuhan saya (butir pernyataan 19)
- Jumlah eksemplar koleksi buku perpustakaan sudah memadai (butir pernyataan 20)
- Koleksi surat kabar dan majalah populer cukup memenuhi kebutuhan saya (butir pernyataan 23)

Layanan koleksi yang terdapat pada 3 butir pernyataan di atas memiliki nilai yang ekstrem, belum diterima dengan baik, karena layanan tersebut belum mampu memuaskan sebagian besar Anggota Dewan. Koleksi yang diadakan dan dikembangkan juga harus berorientasi pada kebutuhan pengguna. Oleh karena itu perlu diadakan suatu sistem yang disebut dengan pengembangan kebijakan koleksi di Perpustakaan DPR RI, sehingga kedepannya bisa menghasilkan koleksi yang sesuai dengan kebutuhan Anggota Dewan. Koleksi yang sesuai dengan minat dan memenuhi sasaran Anggota Dewan akan lebih dimanfaatkan keberadaannya di perpustakaan.

Apabila dicari *mean* dari kriteria pendapat Anggota Dewan terhadap koleksi Perpustakaan DPR RI, maka nilai yang didapat adalah 2,8 atau berada pada interval tidak setuju dan setuju, namun lebih mendekati setuju. Nilai yang didapat sama dengan kriteria sebelumnya, Anggota Dewan belum menerima dengan baik penyediaan koleksi di Perpustakaan DPR RI. Kelengkapan koleksi

merupakan faktor utama pendorong pemustaka untuk memanfaatkan layanan perpustakaan. Perpustakaan DPR RI perlu sedikit bekerja keras untuk mengadakan peningkatan dalam hal pengadaan koleksi.

5.4. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Petugas Perpustakaan DPR RI

Kategori ketiga dalam pendapat Anggota DPR RI terhadap layanan perpustakaan adalah pendapat Anggota Dewan terhadap petugas perpustakaan. Kategori ini terdiri dari 9 butir pernyataan petugas dalam memberikan pelayanan kepada Anggota Dewan yaitu kecepatan dan ketepatan, sopan, pengetahuan, tanggap, interaksi, berpenampilan rapi, dan ramah. Untuk lebih jelasnya, berikut adalah hasil analisis terhadap jawaban-jawaban yang diberikan responden per butir pernyataan.

Butir pertama adalah pernyataan petugas perpustakaan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada Anggota Dewan. Berikut adalah jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.27

Petugas memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada Anggota Dewan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	4	63	18	0	85	2,8
Bobot	16	189	36	0	241	



Dari hasil perhitungan rata-rata untuk pernyataan ini, nilai yang didapat belum mencapai setuju sehingga dapat dikatakan bahwa pernyataan ini belum diterima dengan baik oleh Anggota Dewan. Hal ini menunjukkan petugas perpustakaan belum memberikan layanan yang baik terhadap mereka. Oleh karena itu perlu mendapat perhatian dari pihak perpustakaan terhadap kinerja petugas perpustakaan sehingga nantinya akan menimbulkan kesan baik bagi Anggota Dewan dan terdorong ingin sering ke perpustakaan.

Berkaitan dengan butir sebelumnya, kali ini adalah pernyataan petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Berikut adalah jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.28
Petugas memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	2	48	35	0	85	2,6
Bobot	8	144	70	0	222	

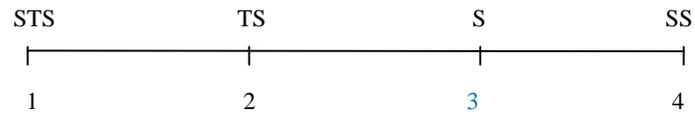


Dilihat dari tabel di atas dapat dilihat nilai yang didapat untuk pernyataan ini adalah 2,6. Nilai yang sangat kecil atau bisa dikatakan bahwa Anggota Dewan belum setuju dan belum menerima dengan baik pernyataan tentang petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat. Hal ini dikarenakan persepsi Anggota Dewan terhadap kinerja Sekretariat Jenderal DPR RI secara keseluruhan dalam memberi bantuan teknis, administratif dan keahlian kepada Anggota Dewan belum maksimal. Hal ini juga harus menjadi perhatian perpustakaan DPR RI kedepannya dalam melakukan pembinaan dan pelatihan kepada petugas perpustakaan untuk lebih dapat diandalkan sehingga mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan yang terjadi di pelayanan.

Butir ketiga adalah pernyataan petugas perpustakaan melayani Anggota Dewan dengan sopan. Penjabaran jawaban responden atas pernyataan tersebut dapat dilihat pada Tabel. 5.29 di bawah ini.

Tabel 5.29
Petugas perpustakaan melayani dengan sopan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	2	82	1	0	85	3
Bobot	8	246	2	0	256	



Terlihat jelas dari nilai yang didapat bahwa Anggota Dewan setuju terhadap pendapat bahwa petugas perpustakaan cukup baik dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada mereka. Kesan yang didapat oleh Anggota Dewan pada saat berkunjung ke perpustakaan DPR RI adalah petugas perpustakaan selalu sopan, hormat dan menciptakan suasana ramah kepada mereka. Untuk pernyataan ini perlu dipertahankan, bila perlu ditingkatkan karena akan memberi keteladanan dan menjaga nama baik lembaga. Hal ini sesuai dengan salah satu kriteria yang dikemukakan oleh Tizan Herman dan Klauta (1996) bahwa pustakawan dalam pelayanan harus sopan-santun, dimana setiap pustakawan harus bersikap sopan, hormat dan ramah kepada setiap pemustaka (Heryanti dan Waluyo, 2001).

Butir keempat adalah pernyataan petugas perpustakaan tampak memiliki pengetahuan dalam bidang yang Anggota Dewan butuhkan. Berikut adalah jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.30
Petugas perpustakaan tampak memiliki pengetahuan dalam bidang yang Anggota Dewan butuhkan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	0	47	38	0	85	2,5
Bobot	0	141	76	0	217	



Pada Tabel 5.30, nilai yang didapat untuk pernyataan ini sangat kecil yaitu 2,5. Nilai ini berada di tengah-tengah antara tidak setuju dan setuju. Dengan demikian Anggota Dewan belum sepenuhnya setuju dengan pendapat bahwa petugas perpustakaan tampak memiliki pengetahuan dalam bidang yang mereka butuhkan. Anggota Dewan masih merasa bahwa pengetahuan yang dimiliki petugas perpustakaan DPR RI belum diterima dengan baik dan tidak sesuai dengan harapannya. Anggota Dewan membutuhkan petugas perpustakaan yang

menguasai dan tahu persis apa informasi apa yang dibutuhkan oleh mereka sekarang. *Special Libraries Association (SLA)* menyatakan bahwa perpustakaan khusus memerlukan pustakawan yang memiliki kemampuan atau kompetensi khusus, salah satunya kompetensi profesional yang menyangkut pengetahuan yang dimiliki pustakawan khusus dalam bidang sumber daya informasi, akses informasi, teknologi, manajemen dan riset, serta kemampuan untuk menggunakan bidang pengetahuan sebagai basis dalam memberikan layanan perpustakaan dan informasi. Untuk itu perpustakaan DPR RI perlu kerja keras untuk menciptakan pustakawan yang responsif, kompeten, dan mampu memahami kebutuhan Anggota Dewan.

Butir kelima adalah pernyataan petugas perpustakaan selalu tanggap untuk membantu kesulitan Anggota Dewan di perpustakaan. Berikut adalah jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.31

Petugas perpustakaan selalu tanggap untuk membantu kesulitan Anggota Dewan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	0	41	44	0	85	2,4
Bobot	0	123	88	0	211	



Hasil analisa untuk pernyataan ini, nilai yang dihasilkan lebih rendah dari pernyataan sebelumnya yaitu 2,4. Pernyataan ini masih jauh dari setuju, sebagian besar Anggota Dewan berpendapat bahwa petugas perpustakaan belum tanggap dalam membantu kesulitan dan pemecahan dari kesulitan yang dihadapi mereka. Perpustakaan DPR RI perlu membuat semacam standar atau kriteria bagi petugas yang bertugas di pelayanan, dari pengalaman penulis di lapangan tidak semua petugas layanan perpustakaan DPR RI memiliki latar belakang pendidikan perpustakaan. Oleh karena itu perlunya kebijakan dari perpustakaan DPR RI untuk menempatkan petugas perpustakaan yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam pelayanan perpustakaan.

Butir keenam adalah pernyataan petugas perpustakaan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang Anggota Dewan perlukan. Berikut adalah jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.32
Petugas perpustakaan memberikan bimbingan dalam mencari informasi
Yang Anggota Dewan perlukan

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	0	72	13	0	85	2,8
Bobot	0	216	26	0	242	



Untuk pernyataan ini, dengan nilai 2,8 masih lebih mendekati setuju, Anggota Dewan berpendapat belum sepenuhnya setuju dan belum menerima dengan baik bahwa petugas perpustakaan selama ini telah memberikan bimbingan kepada mereka dalam mencari informasi di perpustakaan. Hasilnya nampaknya petugas belum berperan dalam membantu Anggota Dewan dalam mencari informasi di perpustakaan. Seharusnya sebagai pengguna, mereka memiliki akses yang mudah terhadap layanan perpustakaan. Dan salah satu kriteria yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam pelayanan adalah akses, dimana setiap pemustaka perpustakaan harus memiliki akses yang mudah terhadap layanan perpustakaan (Heryanti dan Waluyo, 2001). Untuk membantu Anggota Dewan dalam mencari informasi, pustakawan secara langsung bertanggung jawab untuk mewujudkan layanan yang baik bagi mereka. Hal ini perlu mendapat perhatian dari Perpustakaan DPR RI untuk lebih meningkatkan layanannya.

Butir ketujuh adalah pada saat berinteraksi dengan petugas layanan, Anggota Dewan diperlakukan dengan baik. Berikut adalah jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.33
Pada saat berinteraksi dengan petugas layanan,
Anggota Dewan diperlakukan dengan baik

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	0	85	0	0	85	3
Bobot	0	255	0	0	255	



Nilai dari pernyataan butir ini menunjukkan bahwa Anggota Dewan setuju dan bisa menerima dengan baik sikap petugas layanan dalam memperlakukan mereka pada saat berinteraksi. Hal ini sesuai dengan salah satu kriteria yang dimiliki pustakawan dalam layanan yaitu kompeten, dimana pustakawan yang bertugas melayani Anggota Dewan terlatih dengan baik sehingga dari segi teknis maupun etika berkomunikasi sangat menguasai dan mampu melaksanakan tugasnya dengan baik (Heryanti dan Waluyo, 2001).

Butir kedelapan adalah petugas layanan berpenampilan rapi dalam melayani pengguna. Berikut adalah jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.34
Petugas layanan berpenampilan rapi

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	0	76	9	0	85	2,8
Bobot	0	228	18	0	246	



Berdasarkan Tabel 5.34 di atas, terlihat jelas bahwa Anggota Dewan belum sepenuhnya setuju dengan pernyataan ini sehingga perlu ditingkatkan kerapian petugas perpustakaan. Penampilan petugas layanan juga perlu diperhatikan dalam memberikan layanan, sehingga proses layanan di perpustakaan dapat berjalan dengan baik. Untuk kerapian petugas perlu diadakan peningkatan karena hal ini juga akan menentukan kualitas layanan perpustakaan.

Pernyataan terakhir dalam kategori petugas perpustakaan adalah keramahan petugas sangat membantu pengguna dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan. Untuk pernyataan terakhir pun Anggota Dewan berpendapat belum setuju sepenuhnya dan pelayanan yang diberikan belum diterima dengan baik sehingga sejauh ini mereka belum merasa puas. Petugas perpustakaan harus memiliki kriteria sopan-santun, dimana mereka harus bersikap sopan, hormat dan ramah kepada pengguna. Keramahan petugas juga perlu mendapat perhatian dari Perpustakaan DPR RI dalam rangka meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Berikut adalah penjelasan jawaban responden atas pernyataan tersebut.

Tabel 5.35
Keramahan petugas

	Sangat Setuju	Setuju	Tidak Setuju	Sangat Tidak Setuju	Total	Mean
Jumlah	0	81	4	0	85	2,9
Bobot	0	243	8	0	251	



Dari analisa dan pembahasan per butir pernyataan di atas, dapat disimpulkan nilai yang diterima dan jika dirata-rata nilai untuk kriteria pendapat Anggota Dewan terhadap petugas perpustakaan DPR RI dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.36
Pendapat Anggota Dewan Terhadap Petugas Perpustakaan DPR RI

Pernyataan	Total	Mean
Petugas perpustakaan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada saya	241	2,8
Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	222	2,6
Petugas perpustakaan melayani saya dengan sopan	256	3
Petugas perpustakaan tampak memiliki pengetahuan dalam bidang yang saya butuhkan	217	2,5
Petugas perpustakaan selalu tanggap untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan	211	2,4

Petugas perpustakaan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan	242	2,8
Pada saat berinteraksi dengan petugas layanan, saya diperlakukan dengan baik	255	3
Petugas layanan berpenampilan rapi dalam melayani pengguna	246	2,8
Keramahan petugas sangat membantu saya dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan	251	2,9
Total Mean	237	2,7



Dari 9 butir pernyataan, 2 butir yang terdapat dalam pendapat Anggota Dewan terhadap petugas Perpustakaan DPR RI bisa diterima dengan baik. Butir pernyataan yang memperoleh nilai 3 menunjukkan bahwa Anggota Dewan setuju dan merasa puas terhadap sikap petugas yang terdapat pada butir tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa sikap yang ditunjukkan petugas Perpustakaan DPR RI cukup baik, karena cukup memuaskan sebagian besar Anggota Dewan. Di bawah ini adalah butir-butir pernyataan yang memperoleh penilaian setuju dengan nilai tiga:

- Petugas perpustakaan melayani saya dengan sopan (butir pernyataan 26)
- Pada saat berinteraksi dengan petugas layanan, saya diperlakukan dengan baik (butir pernyataan 30)

Berikut adalah butir pernyataan yang memperoleh penilaian belum mencapai setuju berada pada interval 2,8 – 2,9 :

- Petugas perpustakaan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada saya (butir pernyataan 24)
- Petugas perpustakaan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan (butir pernyataan 29)
- Petugas layanan berpenampilan rapi dalam melayani pengguna (butir pernyataan 31)
- Keramahan petugas sangat membantu saya dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan (butir pernyataan 32)

Layanan petugas perpustakaan yang terdapat dalam butir di atas belum diterima dengan baik dan belum bisa memuaskan Anggota Dewan. Perpustakaan

DPR RI perlu mengadakan peningkatan dalam kinerja petugas perpustakaan, memberikan pengarahan dan bimbingan kepada petugas perpustakaan, mengikutsertakan petugas perpustakaan dalam pelatihan kepastakawanan. Dengan demikian setidaknya mereka mempunyai wawasan tentang layanan perpustakaan yang baik.

Sedangkan butir pernyataan yang memperoleh penilaian belum mencapai setuju berada pada interval 2,5 – 2,6 :

- Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat (butir pernyataan 25)
- Petugas perpustakaan tampak memiliki pengetahuan dalam bidang yang saya butuhkan (butir pernyataan 27)
- Petugas perpustakaan selalu tanggap untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan (butir pernyataan 28)

Kriteria petugas yang terdapat pada 3 butir pernyataan di atas memiliki nilai yang ekstrem, belum diterima dengan baik, karena layanan petugas perpustakaan tersebut belum mampu memuaskan sebagian besar Anggota Dewan. Dalam hal ini perlu diadakan perbaikan-perbaikan terhadap kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan layanan serta menambah pengetahuan dalam bidang keparlemenan.

Nilai rata-rata keseluruhan untuk pendapat Anggota Dewan terhadap petugas Perpustakaan DPR RI adalah 2,7. Dapat disimpulkan bahwa Anggota Dewan secara keseluruhan belum menerima dengan baik terhadap kriteria yang ada dalam pernyataan tentang petugas Perpustakaan DPR RI. Maka perlu adanya peningkatan kinerja dari petugas perpustakaan. Undang-undang nomor 43 tentang Perpustakaan menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban untuk memberikan layanan prima terhadap pemustaka; menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Untuk itu perlu diadakan evaluasi terhadap kinerja sumber daya petugas Perpustakaan DPR RI sehingga dalam waktu dekat bisa mencetak pustakawan yang memiliki kompetensi profesional dan kompetensi personal. Menurut Listiani (2009) kualitas pustakawan diukur dari pemahaman yang dimiliki mengenai visi

dan misi, kemampuan menjabarkan program, kemampuan identifikasi kebutuhan pemustaka, kemampuan memilih dan memilah berbagai jenis informasi aktual, kemampuan mengolah informasi secara sistematis sehingga mudah ditemukan serta kemampuan mengkomunikasikan sumber-sumber informasi yang dimiliki.

5.5. Pendapat Anggota Dewan Terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI Secara Umum

Dari hasil analisa di atas, kita dapat menyimpulkan bahwa rata-rata nilai yang diberikan Anggota Dewan terhadap setiap kriteria pendapatnya terhadap layanan perpustakaan DPR RI adalah belum sepenuhnya setuju. Pernyataan ini dapat dibuktikan dari nilai rata-rata yang dipaparkan pada tabel di bawah ini.

Tabel 5.37
Pendapat Anggota Dewan Terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI Secara Umum

	Kriteria	Mean
1	Pendapat Anggota Dewan Terhadap Fasilitas Perpustakaan DPR RI	2,8
2	Pendapat Anggota Dewan Terhadap Koleksi Perpustakaan DPR RI	2,7
3	Pendapat Anggota Dewan Terhadap Petugas Perpustakaan DPR RI	2,7
	Total Mean	2,7



Berangkat dari kriteria pertama yakni pendapat Anggota Dewan terhadap fasilitas Perpustakaan DPR RI, kriteria ini masih belum sepenuhnya mendapatkan penilaian setuju. Ketersediaan fasilitas pendukung belum cukup memadai sehingga perlu diadakan perbaikan untuk memudahkan pelayanan di perpustakaan, khususnya segala peralatan dan perlengkapan yang diperuntukkan dalam pelaksanaan kegiatan Anggota Dewan. Sehingga Anggota Dewan akan merasa nyaman apabila fasilitas perpustakaan dilengkapi, karena akan memudahkan mereka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Kriteria pendapat Anggota Dewan terhadap koleksi Perpustakaan DPR RI pun belum sepenuhnya mendapat penilaian setuju seperti kriteria sebelumnya. Fakta tersebut membuktikan bahwa koleksi Perpustakaan DPR RI yang terdiri buku teks, perundang-undangan, jurnal, majalah dan surat kabar belum cukup mewakili apa yang dibutuhkan oleh Anggota Dewan. Begitu juga dengan keterpakaian koleksi perundang-undangan elektronik dan klipng elektronik di Perpustakaan DPR RI selama ini walaupun mendapat respon yang sudah baik dari Anggota Dewan, tetapi belum dimanfaatkan dengan maksimal oleh mereka.

Kriteria terakhir pada pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI adalah pendapat Anggota Dewan terhadap petugas perpustakaan DPR RI. Bagian ini lagi-lagi belum sepenuhnya mendapat penilaian setuju. Nilai tersebut merupakan rata-rata dari penilaian Anggota Dewan terhadap layanan yang diberikan petugas Perpustakaan DPR RI secara personal dan professional. Hal ini menunjukkan bahwa petugas Perpustakaan DPR RI belum cukup baik menjalankan tugasnya sesuai dengan kemampuannya untuk menghasilkan layanan yang maksimal.

Untuk keseluruhan nilai yang didapatkan dari rata-rata nilai setiap kriteria, pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI adalah belum sepenuhnya setuju atau belum bisa diterima dengan baik. Fakta ini menunjukkan bahwa Perpustakaan DPR RI belum maksimal dalam memberikan layanan yang baik bagi Anggota Dewan sehingga perlu diadakan peningkatan kualitas layanan di perpustakaan DPR RI. Layanan pada perpustakaan khusus bertujuan untuk dimanfaatkan oleh pemustaka dari lembaga induknya. Menurut Sulisty-Basuki (1991) layanan yang diberikan perpustakaan khusus lebih mengarah kepada minat anggota perorangan. Oleh karena itu Perpustakaan DPR RI menyediakan layanan yang lebih berorientasi ke Anggota Dewan, sehingga layanan yang disediakan akan menjadi sangat bermanfaat, terutama dalam memenuhi kebutuhan Anggota Dewan dalam menjalankan tugas-tugasnya.

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan analisis yang telah dipaparkan pada bab 5, maka peneliti membuat kesimpulan serta saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan dalam menentukan kebijakan pada layanan perpustakaan DPR RI.

6.1. Kesimpulan

Berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian yang dilakukan mengenai pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI.

1. Secara keseluruhan baik dari kategori fasilitas, koleksi, dan petugas Perpustakaan DPR RI, Anggota Dewan berpendapat layanan di Perpustakaan DPR RI belum cukup baik. Terlihat dari nilai rata-rata yang didapat untuk pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI secara keseluruhan masih berada dibawah interval nilai 3. Hal ini menunjukkan bahwa layanan Perpustakaan DPR RI belum sesuai dengan harapan Anggota Dewan.
2. Dari hasil perhitungan layanan yang nilainya belum baik dan perlu ditingkatkan adalah :
 - Sarana untuk menyampaikan kritik & saran
 - Fasilitas pendukung yang memadai
 - Koleksi perpustakaan berupa buku-buku teks belum memadai
 - Jumlah eksemplar koleksi buku belum memadai
 - Koleksi surat kabar dan majalah populer belum memadai
 - Petugas perpustakaan yang cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan
 - Petugas perpustakaan yang memiliki pengetahuan dalam bidang keparlemenan
 - Petugas perpustakaan yang tanggap
3. Dari hasil perhitungan layanan yang sudah baik dan cukup memuaskan bagi Anggota Dewan adalah penyediaan koleksi perundang-undangan,

kliping dan hasil penelitian; kondisi fisik, kebersihan, ketenangan, dan kenyamanan di perpustakaan; otomasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan yang ada di perpustakaan menjadi cepat; perpustakaan menyediakan ruang baca dan belajar yang nyaman; petugas perpustakaan yang melayani dengan sopan; perlakuan petugas perpustakaan yang baik pada saat berinteraksi dengan Anggota Dewan.

6.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas, maka penelitian ini memberikan saran sebagai berikut:

1. Perpustakaan DPR RI menyediakan sarana untuk menyampaikan kritik dan saran yang bisa diletakkan di dekat meja sirkulasi atau tempat yang terlihat oleh pengunjung.
2. Perlu adanya penambahan pada fasilitas pendukung, sebagai bagian dari kegiatan pelayanan di perpustakaan.
3. Koleksi buku-buku teks di perpustakaan perlu ditambah, karena belum memenuhi kebutuhan Anggota Dewan.
4. Jumlah eksemplar buku juga perlu ditambah, terutama untuk buku-buku yang paling banyak diminati oleh Anggota Dewan.
5. Koleksi surat kabar dan majalah populer perlu ditambah lagi, sebagai bahan pertimbangan perlu diadakan survei pendapat Anggota Dewan terhadap kebutuhan surat kabar dan majalah di Perpustakaan DPR RI.
6. Peningkatan SDM perpustakaan khususnya yang bertugas pada pelayanan Perpustakaan DPR RI, dengan memberikan pelatihan di bidang pelayanan perpustakaan, bidang keparlemenan, dan selalu *up to date* terhadap kegiatan yang dilakukan Anggota Dewan.

Demikian hasil penelitian mengenai pendapat Anggota Dewan terhadap layanan Perpustakaan DPR RI, semoga bermanfaat bagi semua pihak yang berhubungan dan Sekretariat Jenderal DPR RI.

DAFTAR PUSTAKA

- Aa Kosasih. (2009). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan prima di perpustakaan*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Arif Surachman. (2005, Agustus). *Pengelolaan perpustakaan khusus*. Makalah disampaikan dalam Seminar Jurusan Seni Kriya, Institut Seni Indonesia.
- Bambang Prasetyo. (2005). *Metode penelitian kuantitatif*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Fandy Tjiptono. (2001). *Strategi pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tiptono dan Gregorius Chandra. *Service, quality, dan satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein Umar. (2004). *Metode riset ilmu administrasi*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Isdijanto. (2006). Kualifikasi pustakawan referensi. *Media informasi*, 2, 17-27.
- Koentjaraningrat. (1989). *Metode-metode penelitian masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Lasa HS. (1995). *Jenis-jenis pelayanan informasi perpustakaan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- ME Nurma Heryanti dan Agus Dwi Waluyo. (2001). Peningkatan kualitas pelayanan bagi pemakai. *Buletin perpustakaan*, 38, 34-37.
- Mount, Ellis & Renee Massoud. (1999). *Special Libraries and Information Centers: an introductory text*. 4th ed. Washington,DC. : Special Library Association
- Mohamad Djaenudin. (2008, Agustus 15). Teknik wawancara referensi. June 21, 2010. <http://www.pdii.lipi.go.id/teknik-wawancara-referensi.html>

- Muhamad Ihsanudin. (2005). *Evaluasi kualitas layanan perpustakaan berdasarkan harapan dan persepsi pengguna*. Tesis. Depok: Universitas Indonesia.
- Pawit M. Yusup. (1988). *Pedoman mencari sumber informasi*. Bandung: Remadja.
- Pawit M. Yusup. (1991). *Mengenal dunia perpustakaan dan informasi*. Bandung: Bina Cipta.
- Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. (2002). *Standar perpustakaan khusus*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Pusat Studi Hukum & Kebijakan Indonesia. (2006). *Catatan PSHK tentang kinerja legislasi DPR 2005*. Jakarta: PSHK.
- Reitz, Joan M. (2004). *Dictionary for library and information science*. Connecticut: Libraries Unlimited.
- Ronny Kountur. (2004). *Metode penelitian untuk penulisan skripsi dan tesis*. Jakarta: Penerbit PPM.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi (1995). *Metode penelitian survai*. Jakarta: LP3ES.
- Soejono Trimio. (1985). *Pedoman pelaksanaan perpustakaan*. Bandung: Remadja Karya.
- Sugiyono (2008). *Metode penelitian administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. (2006). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sulistyo-Basuki. (1991). *Pengantar ilmu perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistyo-Basuki. (1992). *Teknik dan jasa dokumentasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. ((2004). *Manajemen perpustakaan: suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Samitra Media Utama.
- Sutarno NS. (2008). *Kamus perpustakaan dan informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Syihabuddin Qalyubi. (2003). *Dasar-dasar ilmu perpustakaan*. Yogyakarta: Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga.

- Vivit Wardah Rufaidah. (2009). Kompetensi pustakawan perpustakaan khusus: studi kasus pusat perpustakaan dan penyebaran teknologi pertanian Bogor. *Jurnal perpustakaan pertanian*, 1, 7-14.
- Wanda Listiani. (2009). Budaya kompetisi pustakawan di era ekonomi kreatif. *Visi pustaka*, 1, 18-22.



Lampiran 1

KUESIONER

Pendapat Anggota DPR RI Terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI

Yth. Bapak/Ibu Anggota DPR RI

Survey ini dilakukan dalam rangka penyusunan skripsi sebagai tugas akhir bagi mahasiswa Program S1 Ekstensi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Pengetahuan dan Budaya Universitas Indonesia. Tujuan survey ini adalah untuk mengetahui pendapat Anggota DPR RI terhadap Layanan Perpustakaan DPR RI. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi tempat penelitian ini dilakukan, khususnya meningkatkan layanan perpustakaan. Karena itu, partisipasi Bapak/Ibu untuk menjawab kuesioner ini merupakan bantuan yang sangat berarti bagi kami.

Saya harap Bapak/Ibu dapat memberikan keterangan yang sebenarnya, karena semua identitas dan jawaban yang Anda berikan akan dijaga kerahasiannya.

Peneliti

Qatriatna

Widiasti/0806376611

Terima Kasih Atas Partisipasi Bapak/Ibu Anggota DPR RI

Kode Responden:	
-----------------	--

DATA RESPONDEN

Nama :

No. Anggota :

Fraksi :

Jenis Kelamin :

Silahkan jawab semua pertanyaan dengan memberi tanda Check (\checkmark) pada salah satu kolom yang anda anggap paling tepat.

A. Pendapat Anggota DPR RI terhadap fasilitas Perpustakaan DPR RI

No	Pernyataan	SS Sangat Setuju	S Setuju	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
01	Ruang perpustakaan terbuka untuk melakukan kegiatan seperti diskusi, wawancara, bertemu tamu				
02	Suasana perpustakaan mengundang saya untuk selalu berkunjung				
03	Waktu layanan yang disediakan sudah memadai untuk saya				
04	Sarana untuk menyampaikan kritik & saran sudah memadai				
05	Kondisi fisik, kebersihan, ketenangan, dan kenyamanan (didukung oleh AC, pencahayaan & tingkat kebisingan) perpustakaan kondusif				
06	Kondisi meja, kursi, sangat memadai dalam menunjang aktivitas saya di perpustakaan				

Terima Kasih Atas Partisipasi Bapak/Ibu Anggota DPR RI

07	Sarana penelusuran koleksi (<i>Online Public Access Catalogue</i>) sudah memadai				
No	Pernyataan	SS Sangat Setuju	S Setuju	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
08	Keberadaan sarana fotokopi di perpustakaan membantu saya memperoleh informasi yang saya butuhkan				
09	Ruang perpustakaan memberi inspirasi saya untuk membaca dan belajar				
10	Otomasi perpustakaan dengan komputer membuat layanan yang ada di perpustakaan menjadi cepat				
11	Kejelasan petunjuk dan panduan penggunaan fasilitas layanan perpustakaan				
12	Perpustakaan menyediakan ruang baca dan belajar yang nyaman				
13	Sarana penitipan barang/locker sudah memadai				
14	Fasilitas pendukung (Toilet, Musholla) memadai				
15	Petunjuk penggunaan sarana tersedia dan mudah dipahami				
16	Fasilitas gedung dan peralatan fisik (rak, meja baca, kursi, dsb) di perpustakaan cukup memadai				
17	Penataan ruang sangat memudahkan saya dalam mengakses informasi di perpustakaan				

Terima Kasih Atas Partisipasi Bapak/Ibu Anggota DPR RI

B. Pendapat Anggota DPR RI terhadap koleksi Perpustakaan DPR RI

No	Pernyataan	SS Sangat Setuju	S Setuju	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
18	Penataan koleksi perpustakaan (buku, bahan referensi, majalah, surat kabar, jurnal, dsb) memudahkan saya dalam menemukan kembali				
19	Koleksi perpustakaan berupa buku-buku teks cukup memenuhi kebutuhan saya				
20	Jumlah eksemplar koleksi buku perpustakaan sudah memadai				
21	Sumber informasi lain seperti koleksi perundang-undangan, kliping, hasil penelitian sangat membantu pekerjaan saya				
22	Koleksi perundang-undangan dan kliping elektronik cukup memenuhi kebutuhan saya				
23	Koleksi surat kabar dan majalah populer cukup memenuhi kebutuhan saya				

C. Pendapat Anggota DPR RI terhadap petugas perpustakaan DPR RI

No	Pernyataan	SS Sangat Setuju	S Setuju	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
24	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dengan sungguh-sungguh kepada saya				

Terima Kasih Atas Partisipasi Bapak/Ibu Anggota DPR RI

No	Pernyataan	SS Sangat Setuju	S Setuju	TS Tidak Setuju	STS Sangat Tidak Setuju
25	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat				
26	Petugas perpustakaan melayani saya dengan sopan				
27	Petugas perpustakaan tampak memiliki pengetahuan dalam bidang yang saya butuhkan				
28	Petugas perpustakaan selalu tanggap untuk membantu kesulitan saya di perpustakaan				
29	Petugas perpustakaan memberikan bimbingan dalam mencari informasi yang saya perlukan				
30	Pada saat berinteraksi dengan petugas layanan, saya diperlakukan dengan baik				
31	Petugas layanan berpenampilan rapi dalam melayani pengguna				
32	Keramahan petugas sangat membantu saya dalam memanfaatkan layanan di perpustakaan				

D. Informasi Tambahan

Kritik dan saran Anda terhadap layanan Perpustakaan DPR RI

.....

.....

.....

.....

.....

Terima Kasih Atas Partisipasi Bapak/Ibu Anggota DPR RI

Lampiran 2

Tabel Transfer Jawaban Kuesioner (nomor 1 s.d. 17)

Resp	Nomor Urut Pertanyaan																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
01	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S
02	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
03	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
04	S	TS	S	TS	TS	S	TS	TS	TS	S	S	S	TS	S	S	S	TS
05	S	TS	TS	S	S	S	TS	TS	S	S	TS	S	S	S	S	S	TS
06	S	S	TS	S	S	TS	TS	TS	S	S	S	S	TS	S	S	S	S
07	S	S	SS	S	S	S	S	S	SS	SS	S	SS	S	S	TS	S	S
08	SS	TS	S	TS	S	S	TS	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S
09	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS
10	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	STS	S	S	S
11	S	TS	TS	S	SS	SS	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
12	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S	TS	S	S
13	S	TS	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S
14	SS	S	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S
15	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S
16	TS	TS	S	TS	S	S	TS	S	TS	S	S	S	TS	S	S	S	TS
17	S	TS	TS	S	SS	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
18	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
19	S	S	S	TS	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS	S	S
20	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S
21	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S
22	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S
23	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S
24	SS	S	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S
25	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	TS
26	S	TS	S	TS	S	S	S	S	SS	S	SS	S	S	TS	S	S	S
27	S	S	S	TS	TS	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	S	S
28	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	SS	S	SS	S	TS	S	S	S
29	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S
30	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	SS
31	S	S	S	S	S	S	SS	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S
32	S	S	S	STS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	SS	S
33	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S

34	TS	S	SS	S	SS	S	S	TS	S	S	S	S	S	SS	S	S	S
35	SS	SS	S	TS	S	TS	TS	TS	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S
36	S	S	S	TS	S	S	TS	S	TS	S	S	S	TS	TS	S	TS	TS
37	TS	SS	S	S	SS	S	S	S	S	SS	S	SS	S	S	S	S	S
38	S	S	TS	TS	SS	S	TS	S	S	S	TS	SS	S	S	S	S	S
39	S	S	TS	S	SS	TS	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
40	S	TS	TS	TS	TS	TS	TS	S	TS	TS	TS	TS	TS	TS	TS	S	S
41	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
42	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S	SS	S	S
43	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	TS	TS	S	TS	S	S	S	TS
44	S	S	S	TS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S
45	SS	TS	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S	S
46	TS	S	S	TS	S	S	S	SS	S	SS	TS	S	TS	STS	S	S	S
47	S	TS	S	TS	S	S	S	S	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S
48	SS	S	TS	TS	S	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	S
49	S	S	S	STS	S	S	S	S	S	S	S	SS	STS	S	S	S	S
50	SS	S	S	TS	SS	SS	S	S	S	S	TS	TS	TS	SS	S	S	S
51	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	TS	S	TS	TS	S	S	TS	S	TS
52	S	S	S	TS	SS	TS	S	S	S	S	S	TS	TS	S	TS	TS	S
53	S	SS	S	S	S	S	S	S	SS	SS	S	SS	TS	S	S	S	S
54	TS	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S
55	S	S	S	STS	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S
56	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S
57	S	S	S	S	S	SS	S	TS	S	S	SS	S	SS	S	S	S	S
58	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S	S
59	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
60	S	S	S	TS	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS	S	S
61	S	S	S	TS	S	TS	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S
62	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
63	S	SS	S	S	S	S	S	TS	S	SS	S	TS	TS	STS	S	S	S
64	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S
65	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	TS
66	S	TS	S	S	S	S	S	TS	S	SS	S	S	S	S	S	S	S
67	S	TS	S	TS	S	S	TS	TS	S	S	S	TS	TS	TS	TS	TS	TS
68	TS	S	SS	S	SS	S	SS	S	TS	S	TS	S	S	S	TS	S	TS
69	S	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	TS	TS	S	S	S
70	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS	S	S	S
71	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S
72	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S

73	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	TS	S	S	S	S	S
74	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
75	S	S	S	TS	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
76	S	TS	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	SS	S	S	S	S
77	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	TS	S	S
78	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
79	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	STS	S	S	S
80	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS
81	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S
82	S	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S	S
83	TS	S	S	S	S	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S
84	S	S	S	TS	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
85	S	S	S	S	S	TS	S	TS	S	S	S	SS	S	S	S	S	S



							S
							TS
							S
							S
							S
							S

