**PERSEPSI MAHASISWA TENTANG KUALITAS PELAYANAN DI BAGIAN REFERENCE UPT PERPUSTAKAAN UNSRAT DI MASA PANDEMI**

Elsye Waromi, Nolly S. Londa, Julius L.K Randang

Program Studi Ilmu Perpustakaan

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jl. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

Email: waromielsye@gmail.com

**ABSTRAK**

 **Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di perguruan tinggi yang bertujuan untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyaraka keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat penting dalam membantu menyediakan informasi sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar serta pemenuhan kebutuhan informasi bagi pemustaka. Kualitas layanan Perpustakaan mengacu pada kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Penelitia ini berrtujuan untuk mengetahui respon dari mahasiswa tentang kualitas pelayanan di bagian referensi UPT Perpustakaan Unsrat yaitu unsur Tengible (Fisik), Realibility (Kehandalan), Responsive (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan) dan Empaty (Perhatian). Adapun metode yang digunakan adalah metode kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa kualitas pelayanan yang dipersepsikan oleh responden yaitu seperti kurangnya SDM atau puskawan yang melayani pada bagian referensi sehinggs diharapkan agarvperpustakaan dapat bisa merekrut pustakawan yang dapat menguasai bidangnya dan juga kelemahan lainnya adalah kekurangan koleksinya dan informasi yang up to date. Adapun penambahan opini dari pengunjung agar perpustakaan menambah lagi rak untuk koleksi buku yang ada karna dilihat masih banyaknya koleksi yang berada di kursi atau meja karna sebagian rak sudah di penuhi oleh koleksi-koleksi yang ada sehingga hal diharapkan dapat menjadi masukan bagia para pustakwan di UPT Perpustakan Unsrat bahwa perlu ditingkatkan kualitas pelayanan para pustakawan sehingga minat baca mereka meninggkat karena merasa “nyaman” berada pada bagian referensi ini.**

**Kata kunci : Kualitas Layanan, Perpustakaan Perguruan Tinggi.**

*ABSTRACT*

*A college library is a library located in a university which aims to support the Tri Dharma of Higher Education, namely education, research and community service. The quality of library services refers to the needs of users. Therefore, a good service is a service that can meet the needs and expectations of users. This study aims to find out the responses from students about the quality of service in the UPT Library Unsrat reference section, namely the elements of Tengible (Physical), Realibility (Reliability), Responsive (Responsiveness), Assurance (Guarantee) and Empaty (Attention). The method used is a qualitative method. The results of this study indicate that the quality of service perceived by respondents is such as the lack of human resources or librarians who serve in the reference section so it is hoped that libraries can recruit librarians who can master their fields and also another weakness is the lack of collections and up to date information. The addition of opinions from visitors so that the library adds more shelves to the existing book collection because it can be seen that there are still many collections on chairs or tables because some of the shelves are already filled with existing collections so that this is expected to be input for librarians at the UPT Library. Unsrat that it is necessary to improve the service quality of librarians so that their reading interest increases because they feel "comfortable" in being in this reference section.*

*Keywords: Service Quality, University Libraries.*

**PENDAHULUAN**

L

atar Belakang; Perpustakaan merupakan salah satu lembaga informasi dan tempat dimana tersimpan berbagai macam koleksi baik bahan buku maupun bahan non buku yang diatur berdasarkan tata aturan tertentu guna membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Perpustakaan juga mempunyai tugas pokokyaitu menghimpun, mengolah, dan menyebarluaskan informasi. Selain itu, perpustakaan merupakan salah satu lembaga yang turut berperan penting dalam mencerdaskan kehidupan bangsa, salah satunya ialah perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang berada di perguruan tinggi yang bertujuan untuk menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi yakni pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyaraka keberadaan perpustakaan perguruan tinggi sangat penting dalam membantu menyediakan informasi sebagai penunjang kegiatan belajar mengajar serta pemenuhan kebutuhan informasi bagi pemustaka. Kualitas layanan Perpustakaan mengacu pada kepada kebutuhan pemustaka. Oleh sebab itu, layanan yang baik adalah layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka. Maka perpustakaan yang baik merupakan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan kepada setiap pemustaka secara cepat dan tepat. Dalam dunia perpustakaan, kualitas pelayanan merupakan suatu hal yang sangat untuk diwujudkan, karena merupakan ujung tombak perpustakaan. Soeatminah mengatakan bahwa, baik dan tidak perpustakaan tergantung bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan. Menurut Olsen dan Wyekoff, kualitas pelayanan merupakan suatu perbandingan antara harapan pemakai jasa dengan kualitas kinerja jasa pelayanan. Menurut Parasuraman dan Lupiyoadi terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tangibles atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu organisasi dalam menunjukan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pgawainya. Reliability atau kendala, yaitu kemampuan organisasi (perusahaan) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus disesuaikan untuk pelanggan, seperti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap simpatik. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanansantunan dan kemampuan pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan perusahaan (organisasi). Dimana jaminan ini terdiri dari beberapa komponen; komunikasi, kredibilitas, kompetensi, dan sopan santun. Empathy, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau bersifat pribadi yang diberikan keapada para pelanngan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang memanfaatkan fasilitas yang di perpustakaan baik dari segi layanan dan koleksi yang di sediakan perpustakaan sedangkan, Pustakawan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Perpustakaan perguruan Tinggi juga memberikan Beberapa Jenis Layanan Kepada Pemustaka agar dapat mudah mendapatkan informasi yang di cari Salah satu Jenis layanan ialah Layanan Reference. Layanan Reference adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayankan atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakai atau pengunjung perpustakaan. Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang di sediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Dalam memberikan layanan referensi, seorang pustakawan yang memberikan bantuan referensi harus sudah terlatih khusus, setidaknya sudah memiliki predikat sebagai pustakawan referen (reference librarian), agar dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna baik secara langsung (bertatap muka) maupun tidak langsung, seperti email,chatting, telepon, dan faksimile. Pustakawan referen tidak hanya dapat menjawab pertanyaan yang bersifat substantif saja, tetapi juga mampu membimbing pengguna mengevaluasi, serta mampu memberikan sumber referensi di luar perpustakaaan. Dalam pelayanan referensi ada beberapa koleksi referensi yang dipakai sebagai acuan seperi kamus, ensiklopedia,directori, bibliografi dan masih banyak lagi. Layanan referensi juga bertujuan untuk membimbing pengguna perpustakaan agar dapat memanfaatkan semaksimal mungkin koleksi referensi yang ada dan juga memilih sumber rujukan yang tepat dalam menjawab pertanyaan yang ada, selain itu juga pelayanan referensi dapat mengarahkan pengguna untuk memperluas wawasannya. Katz (1992). dalam widyawan (2012). Mengatakan bahwa Tujuan pelayanan referensi dapat terlaksana apabila proses pelayanan referensi memenuhi tiga unsur dasar yaitu informasi, Pengguna (pemustaka) dan Pustakawan referensi. Permasalahan; Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis dapat merumuskan masalah sebagai berikut: Bagaimana persepsi mahasiswa tentang pelayanan yang diberikan pustakawan pada layanan reference di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi?

**METODE PENELTIAN**

M

etode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yaitu bertujuan agar penelitian mengenai Persepsi Mahasiswa Tentang Kualitas Pelayanan di bagian Referensi UPT Perpustakaan Unsrat dapat meningkatkan pelayanan pada perpustakaan. Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data melalui wawanca, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis penelitian yang bersifat kualitatif, artinya penelitian kualitatif dilakukan sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun ke lapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian.

**PEMBAHASAN**

P

ersepsi Mahasiswa Tentang Pelayanan Yang Diberikan Pustakawan Pada Layanan Reference Di UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti bahwa SDM yang ada di UPT Perpustakaan Unsrat yang ada pada bagian referensi Kualitasnya baik. Ini dilihat dari jawaban yang disampaikan dalam memberikan layanan bersikap sopan dan ramah. Berkaitan dengan ilmu Pengetahuan pustakawan yang ada juga di nilai mempunya pengetahuan yang baik dalam bidangnya dapat di lihat dari cepat dan tepat saat memberikan jawaban atau informasi yang tersedia dan juga pustakawan tanggap dalam membantu kesulitan pengunjung. Pustakawan yang ada dinilai sudah baik dalam memberikan bimbingan dalam mencari informasi namum di sini pustakawan yang melayani pada bagian referensi di UPT Perpustakaan Unsrat hanya berjumlah 1 pegawai sehingga saat berkunjung pengunjung harus menunggu sedikit waktu agar bisa dilayani sehingga dari hasil wawancara informan mengemukakan agar adanya penambahan SDM/pegawai pada bagian referensi UPT Perpustakaan Unsrat. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan peneliti mengenai Keadaan koleksi referensi di UPT Perpustakaan Unsrat dikatakan sudah memadai. Dilihat dari banyaknya koleksi yang ada memenuhi tempat koleksi namun masih sulit ditemukan oleh pengunjung dikarenakan koleksi yang baru dan koleksi yang sudah lama di tata bersamaan sehingga pada saat pengunjung ingin mencari mendapatkan kesulitan. Untuk keadaan sebagian koleksi referensi dikatakan sudah mulai usang dan mulai rusak dikarenakan oleh serangga seperti rayap,kecoa dan lain sebagaimana sehingga pengunjung mengharapkan agar koleksi referensi yang ada bisa di perbaiki agar dapat digunakan dan juga kebersihan dari koleksi referensi yang ada agar dapat lebih di perhatikan. Berdasarkan hasil wawancara yamg telah dilakukan peneliti mengenai Sarana dan Prasarana yang di UPT Perpustakaan Unsrat di rasa cukup baik dan juga memadai mulai dari meja untuk membaca, kursi hingga pendingin ruangan/AC sehingga pengunjung yang datang merasa puas dan nyaman berada dalam ruangan perpustakaan. Adapun penambahan opini dari pengunjung agar perpustakaan menambah lagi rak untuk koleksi buku yang ada karna dilihat masih banyaknya koleksi yang berada di kursi atau meja karna sebagian rak sudah di penuhi oleh koleksi-koleksi yang ada. Perpustakaan juga diharapkan menambah lampu penerangan dan juga listrik pada sebagian tempat karena saat pengungjung ini mengisi listrik pada handphone dan juga laptop tidak adanya listrik pada colokan yang ada pada ruangan perpustakaan tersebut. Sumber daya manusia di perpustakaan terdiri dari pustakawan, tenaga fungsional lain dan tenaga administrasi berfungsi menggerskan aktivitas perpustakaan. Kualitas mereka perlu ditingkatkan terus menerus agar mampu mengoptimalkan kinerja dan menggerakan sumber daya lainnya. Peninggkatan sumber daya manusia tidak harus dengan biaya mahal. Maka upaya peningkatan ini dapat dilaksanakan melalui pendidikan formal, informal dan nonformal. Dari hasil wawancara yang dilakukan pada 6 informan mengenai persepsi mereka terhadap SDM di UPT Perpustakaan Unsrat, diketahui bahwa sebagian besar informan menyatakan SDM yang ada Kualitasnya sudah baik. Ini dapat dilihat saat Memberikan pelayanan pustakawan melayani dengan sopan, ramah dan juga SDM yang ada mempunyai Pengetahuan yang baik dalam bidangnya sehingga dapat Memberikan bimbingan kepada pengunjunga saat mencari informasi. Koleksi referensi merupakan jenis koleksi yang dimaksudkan untuk mencari suatu informasi tertentu yang memuat fakta dan data yang di kumpulkan dari berbagai sumber dan diatur sedemikian rupa agar dapat digunakan dengan mudah dan cepat. Kualitas pelayananyang tinggi harus didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan pelayanan yang lengkap. Sarana berfungsi untuk memudahkan pelayanan, memberikan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan serta kejelasan informasi yang seharusnya dicatat yang hasil akhir bermuara pada efisiensi dan efektivitas pelayanan. Berkaitan dengan sarana penelusuran yang ada pada bagian referensi saat ini masih bersifat manual atau konvesional yang sering membuat binggung pengguna ketika menggunakannya namun dengan adanya pustakawan yang tanggap hal tersebut dapat diatasi. Melalui peningkatan sarana dan prasarana, yaitu peningkatan semua barang atau perlengkapannya yang di sediakan perpustakaan maka secara langsung perpustakaan mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada pengungjung. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemakai serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pemakai. Berdasarkan hasil peniltian yang dilakukan pada 6 informan mengenai persepsi kualitas pelayanan pada bagian referensi UPT Perpustakaan Unsrat diketahui bahwa sebagian besar menyatakan kualitas layanan yang diberikan cukup baik.

**PENUTUP**

K

esimpulan; Berdasarkan hasi penelitian tentang Persepsi Mahasiwa Tentang Kualitas Layanan di Bagian Reference UPT Perpustakaan Unsrat di Masa Pandemi maka disimpulkan bahwa SDM yang baik merupakan salah satu aset penting yang dimiliki oleh perpustakaan untuk itu perlu dilakukan pengembangan kompetensi melalui pendidikan dan pelatihan serta adanya rekrutmen pegawai yang sesuai dengan kualitas yang ditentukan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal bagi pengguna. Melalui SDM yang ada diharapkan dapat mampu mengembangkan dan memperbaiki keadaan perpustakaan yang berkaitan dengan keadaan koleksi yang di nilai cukup lengkap, sarana dan prasarana yang ada perlu diperhatikan guna memberi kemudahan dan kenyaman bagi pengguna sehingga dapat memberikan nilai positif terhadap kualitas jasa layanan referensi yang disediakan perpustakaan. Yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap tingkat pemahaman pengguna akan jasa layanan yang diberikan, dengan demikian dapat meningkatkan jumlah kunjungan pengguna yang sebelumnya kurang berkunjung ke perpustakaan menjadi sering berkunjung dan memanfaatkan perpustakaan sesuai fungsinya. Saran; Berkaitan dengan SDM yang ada diharapkan perpustakaan merekrut atau menambah lagi pegawai pada bagian referensi di UPT Perpustkaan Unsrat dikarenakan sebagian pegawai sudah pensiun atau sudah habis masa kerja sehingga yang melayani pada saat ini hanya 1 pegawai pustakawan. Keadaan Koleksi Reference; Keadaan koleksi refence saat ini harapkan untuk di tingkatkan lagi kualitasnya sehingga pengguna dengan mudah mendaptkan informasi yang dicari karena dapat dilihat sebagian koleksi reference sudah mulai usang sehingga diharapkan adanya perbaikan pada koleksi yang ada pada perpustakaan. Sarana dan Prasarana; Penyediaan sarana dan prasarana di perpustakaan merupakan hal yang penting karena dapat menunjang kelancaran kegiatan perpustakaan secara optimal sehingga tugas dan fungsi perpustakaan perguruan tinggi dapat terlaksana. Dengan demikian diharapkan perpustakaan lebih meningkatkan lagi sarana dan prasarana yang ada seperti rak-rak untuk buku koleksi dan juga kebersihan rak,meja yang ada pada ruangan sehingga pengunjung yang datang merasa nyaman.

**DAFTAR PUSTAKA**

Basuki, Sulistyo. 1991*. Pengantar ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Effendy, Onong Uchjana (2001). *Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, A. 2015*. Pengantar Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*. Jakarta: Gunadarma Ilmu Mulia.

Inotji Hajatullah dan Paudah Djamila. 2000. *Layanan Referensi*. Bogor: Badan Penelitian dan Pengembangan Pertanian.

Rahayu, Lisda. 2013. “*Pelayanan Bahan Pustaka.*” Skripsi. Univesitas Terbuka.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, W. 2014. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka baru press.

Sumardji, P. 1992. *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.

Sutarno, NS. 2006. *Mengenal Perpustakaan*. Jakarta: PT Jala Permata.