

LAYANAN PERPUSTAKAAN DALAM MENINGKATKAN MUTU FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS SAM RATULANGI

LANI ROTINSULU
EVELIN KAWUNG
GRACE WALELELNG

Abstrak: Layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. yang terjadi hampir di semua perpustakaan tingkat kunjungannya rendah atau sepi dari pengunjung, layanan yang disediakan oleh perpustakaan masih kurang diminati dan dimanfaatkan. Berdasarkan latar belakang masalah maka penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis mengapa layanan perpustakaan tidak diminati dan dimanfaatkan oleh pengguna, serta mengkaji tentang layanan perpustakaan dalam meningkatkan mutu Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh Peneliti untuk kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung direkam di lokasi penelitian melalui wawancara mendalam yang didapat melalui observasi yang dilakukan oleh Peneliti sendiri. Data sekunder adalah data olahan atau data yang telah dipublikasikan secara resmi yang didapat dari berita media, dokumentasi dan arsip instansi terkait dengan layanan perpustakaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa unsur-unsur penunjang kegiatan layanan di perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi tidak memadai sesuai dengan harapan pengguna, hal ini terlihat pada fasilitas, koleksi, pustakawan dan pemakai yang masih sangat minim

Kata kunci : Pelayanan, Perpustakaan

Abstract: library service is the core of all activities of the library. The success of an institution the library is highly determined by the quality of library services, which occurs in almost all low level library his visit or deserted from visitors, the service provided by the library are still less interested and utilized. Based on the background of the problem then this research aims to analyze why the library services are not attractive to and utilized by users, as well as a review of library services in improving the quality of the Faculty of law The University Of Sam Ratulangi.

This research uses descriptive qualitative approach. The technique of Data collection is the empirical facts collected by the Researcher for the purpose of solving a problem or answer a question of research. In this study using this type of primary data and secondary data. Primary data is data that is directly recorded on site research through an in-depth interview obtained through observations conducted by the Researchers themselves. Secondary data is data processed or the data has been published officially obtained from news media, documentation and archive instances related to library services.

The results showed that that the elements supporting the activities of the service in the library of the Faculty of law of the University of Sam Ratulangi inadequate compliance with the expectations of the user, it is visible on the facilities, collections, librarians and users still very minimal

Keywords: Services, library

PENDAHULUAN

Dalam Undang-Undang RI Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan disebutkan bahwa dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat

mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang beriman dan bertakwa kepada Tuhan Yang Maha Esa, berakhlak mulia, sehat, berilmu, cakap, kreatif, mandiri dan menjadi warga negara yang demokratis serta bertanggung jawab dalam mendukung penyelenggaraan pendidikan nasional. Secara definitif bahwa perpustakaan merupakan

institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara *professional* dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian informasi dan rekreasi para pemustaka (ayat 1 Bab I UU No 43/2007).

Kemudian dalam undang-undang tersebut sebagaimana Bab V pasal 14 ayat 3 disebutkan bahwa setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Mencermati *trend* kemajuan teknologi informasi dalam era informasi dan amanah undang-undang tersebut perpustakaan dihadapkan pada pilihan untuk mengembangkan layanan perpustakaan.

Layanan perpustakaan merupakan inti dari seluruh kegiatan perpustakaan. Keberhasilan sebuah lembaga perpustakaan sangat ditentukan oleh kualitas layanan perpustakaan. Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan (Hartono, 2016: 230). Pada umumnya layanan yang disediakan oleh perpustakaan diantaranya layanan sirkulasi, referensi, abstrak dan indeks, informasi mutakhir, fotokopi, literatur, koleksi umum sesuai dengan kondisi dimana perpustakaan itu bernaung. Fenomena yang terjadi hampir di semua perpustakaan tingkat kunjungannya rendah atau sepi dari pengunjung, layanan yang disediakan oleh perpustakaan masih kurang diminati dan dimanfaatkan (dilihat dari data kunjungan perpustakaan). Kemajuan teknologi informasi yang semakin pesat memberikan kemudahan dalam mengakses informasi melalui internet tanpa batasan ruang dan waktu, menuntut perpustakaan harus terus berinovasi sesuai dengan perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, ketersediaan unsur-unsur penunjang kelancaran kegiatan layanan seperti sumberdaya manusia, koleksi/sumber informasi, sarana dan prasarana serta ketersediaan danaperlu

menjadi perhatian khusus bagi pengelola perpustakaan dalam pengembangan dan pengelolaan layanan perpustakaan dengan berfokus pada kepuasan pengguna, sehingga layanan perpustakaan dapat diminati dan dimanfaatkan secara optimal oleh penggunanya.

Perpustakaan Fakultas Hukum merupakan salah satu perpustakaan di perguruan tinggi Universitas Sam Ratulangi Manado. Dalam upaya mewujudkan visi menjadi “Fakultas Hukum Yang Profesional, Berkualitas, Unggul dan Berbudaya Berbasis Kearifan Lokal” dan misi “Meningkatkan sumber daya manusia pelayanan sebagai tenaga pendidik dan tenaga kependidikan, meningkatkan mutu pendidikan bagi mahasiswa (materi ajar yang dinamis mengikuti perkembangan keilmuan), meningkatkan kualitas pengajar dan kualitas lulusan”, tidak lepas dari peran serta perpustakaan sebagai alat vital di Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi tempat perpustakaan bernaung. Sebagai alat vital, perpustakaan mempunyai peran untuk bersama-sama dengan lembaga induknya dalam hal ini Fakultas Hukum mencapai tujuannya melalui layanan perpustakaan. Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan di lokasi penelitian diperoleh informasi bahwa total mahasiswa yang terdaftar sampai dengan tanggal 27 Agustus 2018 berjumlah 4.494 mahasiswa (data SIM bagian akademik 2018), dengan jumlah 191 tenaga pendidik, 31 tenaga kependidikan (data bagian kepegawaian 2018), yang terdaftar sebagai anggota perpustakaan sebanyak 1.374 anggota (data melalui buku anggota 2018). Dari jumlah mahasiswa, tenaga pendidik, dan tenaga kependidikan yang ada di Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, tingkat kunjungan dan pemanfaatan layanan perpustakaan rendah (data kunjungan Januari s/d Oktober 2018) dengan jumlah rata-rata kunjungan per hari sebanyak 44 orang yang didominasi oleh mahasiswa, hanya sebagian tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang berkunjung di perpustakaan. Dengan koleksi atau bahan

pustaka sebanyak 9.854 buku teks, 2.522 skripsi, 178 tesis, 31 disertasi, 337 jurnal nasional dan internasional terakreditasi, 2 prossiding, dan 968 *Compact Disk*(data melalui buku induk tahun 2018), hanya dimanfaatkan oleh sebagian mahasiswa yang sementara menyusun proposal penelitian, dan sebagian lagi dimanfaatkan untuk memenuhi tugas dari dosen mata kuliah menjelang ujian tengah semester dan ujian akhir semester.

Berdasarkan dari pijakan masalah ini, maka Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Layanan Perpustakaan dalam meningkatkan mutu Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi”

Konsep Perpustakaan dan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Istilah perpustakaan berasal dari kata dasar “pustaka”. Pustaka dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti kitab, buku, sedangkan dalam bahasa Inggris dikenal istilah “*library*”, yang berasal dari bahasa Latin yaitu *liber* atau *libri* yang berarti buku, dari kata tersebut terbentuklah istilah *libraries* yang berarti tentang buku. Selain istilah tersebut dikenal juga dalam bahasa asing lainnya yaitu kata *bibliotheek* (Belanda) *bibliothek* (Jerman) *bibliotheque* (Perancis) dan *bibliotheca* (Spanyol/Portugis). Istilah-istilah tersebut berasal dari kata *biblia* (Yunani) yang berarti pula buku, kitab.

Basuki, Qalyubi (2007:10), menyatakan bahwa “perpustakaan perguruan tinggi merupakan suatu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya”.

Sejalan dengan pernyataan di atas, Sulistyobasuki (1993:3) menyatakan pendapatnya bahwa Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya maupun lembaga

yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Menurut Bungin (2007:11) Penelitian deskriptif-kualitatif memiliki karakteristik tersendiri yaitu berfokus pada kata bukan angka, menuntut keterlibatan peneliti (partisipatif), di pengaruhi sudut pandang partisipan/informan, desain penelitian bersifat fleksibel, mengembangkan hubungan personal langsung dengan orang-orang yang diteliti. Tujuannya adalah untuk menggambarkan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai fenomena realitas sosial yang ada, selanjutnya berupaya untuk menarik realitas ke permukaan sebagai suatu ciri, karakter, sifat, model, tanda, atau gambaran tentang kondisi ataupun fenomena tentang layanan perpustakaan dalam meningkatkan mutu Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini diyakini oleh Peneliti akan mampu memberikan informasi yang mendalam dan akurat sehingga akan membantu proses interpretasi informasi dan data yang diperoleh dalam kegiatan pengumpulan data baik melalui wawancara, pengamatan dan penggunaan dokumen yang terkait dengan layanan perpustakaan di Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi dengan menjadikan konsep teori dari Hartono (2016) dengan aspek fasilitas, koleksi, pustakawan, dan pemakai sebagai pisau analisis.

Lokasi Penelitian

Sesuai dengan fokus masalah dalam penelitian ini yaitu layanan perpustakaan dalam meningkatkan mutu Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, maka lokasi penelitian ini adalah pada Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.

Informan

Cara pemilihan informan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan pemilihan dengan tujuan (*Purposive sampling*). Menurut Herdiansyah (2011:106) *Purposive sampling* merupakan teknik *non-probability sampling* yang berdasarkan ciri-ciri yang dimiliki oleh subjek yang dipilih karena ciri-ciri tersebut sesuai dengan tujuan penelitian yang akan dilakukan. Peneliti menggunakan cara pengambilan *purposive sampling* karena dengan cara pengambilan sampel ini Peneliti akan dapat memperoleh informan yang tepat, yaitu informan yang sudah pernah memanfaatkan layanan perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, karena dengan demikian informan telah memiliki persepsi tersendiri terhadap layanan perpustakaan sehingga Peneliti tidak kesulitan dalam melakukan pengumpulan data. Dengan pertimbangan kebutuhan data, maka informan yang rencananya diwawancarai pada penelitian ini berjumlah 10 informan dengan asumsi kesesuaian jumlah informan menyesuaikan dengan kebutuhan data yang dibutuhkan. Informan dalam penelitian ini dari unsur:

1. Mahasiswa
2. Tenaga Pendidik (Dosen)
3. Tenaga Kependidikan (Fungsional Umum dan Pustakawan)

Fokus Penelitian

Untuk dapat memahami secara lebih dalam suatu masalah yang dikaji pada penelitian kualitatif maka ditetapkan fokus penelitian. Yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu pada aspek unsur-unsur layanan yaitu :

1. Aspek Fasilitas
2. Aspek Koleksi
3. Aspek Pustakawan
4. Aspek Pemakai

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan

Data

Data adalah fakta empirik yang dikumpulkan oleh Peneliti untuk

kepentingan memecahkan masalah atau menjawab pertanyaan penelitian. Dalam penelitian ini menggunakan jenis data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang langsung direkam di lokasi penelitian melalui wawancara mendalam yang didapat melalui observasi yang dilakukan oleh Peneliti sendiri. Data sekunder adalah data olahan atau data yang telah dipublikasikan secara resmi yang didapat dari berita media, dokumentasi dan arsip instansi terkait dengan layanan perpustakaan.

Pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan dengan teknik yaitu :

1. Teknik wawancara untuk memperoleh penjelasan yang rinci dan mendalam mengenai layanan perpustakaan di Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.
2. Observasi juga merupakan upaya memperoleh data primer, yaitu merupakan teknik pengumpulan informasi melalui pengamatan pada saat proses penelitian sedang berlangsung. Observasi dalam penelitian ini dilakukan pada proses pengamatan pemanfaatan layanan perpustakaan di Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi
3. Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder, yakni dengan cara menelaah dokumen dan kepustakaan yang dikumpulkan dari berbagai dokumen seperti arsip, laporan, peraturan, statistik, dan dokumen pendukung lainnya yang memuat pendapat para ahli sehubungan dengan penelitian.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada teknik analisis data yang dikemukakan oleh Arikunto (1998:209), analisis data dengan reduksi data yaitu merangkum, memilih hal-hal yang pokok dan penting. Data yang terkumpul dianalisis, ditafsirkan dan diinterpretasi, serta memberi kesimpulan dan saran.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data dengan triangulasi, yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk kepentingan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu (Moleong, 2008:330). Dalam penelitian ini triangulasi dilakukan dengan dua (2) jalan, yaitu membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara dan membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Hasil dan Pembahasan

Dalam kehidupan sehari-hari kecenderungan masyarakat untuk mencari informasi terasa cukup tinggi, hal ini ditandai perubahan perilaku masyarakat dalam pencarian informasi baik melalui media cetak maupun elektronik. Kondisi masyarakat tersebut memiliki arti penting bagi lembaga-lembaga yang bergerak dalam bidang jasa informasi termasuk perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi.

Perpustakaan sebagai lembaga publik berperan dalam mengumpulkan, menyimpan, mengolah dan mendistribusikan informasi kepada masyarakat sudah selayaknya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Pada dasarnya layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka secara cuma-cuma kepada masyarakat dengan tepat dan akurat, sesuai dengan kebutuhan pemakai jasa perpustakaan. Layanan perpustakaan akan menjadi sangat penting bila perpustakaan mampu menyediakan informasi sesuai dengan kebutuhan pemakai dan berhasil menyediakan informasi bahan pustaka secara cepat dan tepat. Pelayanan yang berorientasi kepada kebutuhan pemakai sebagai tolok ukur keberhasilan dalam memberikan layanan perpustakaan.

Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi dalam upaya mewujudkan visi dan misinya menjadi fakultas yang berkualitas, unggul dan berbudaya berbasis kearifan lokal tidak

lepas dari peran serta perpustakaan sebagai alat vital di Fakultas Hukum Unsrat yang mempunyai peran untuk bersama-sama dengan lembaga induknya mencapai tujuannya melalui layanan perpustakaan. Lewat produk-produk, jasa layanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk menunjang kegiatan belajar mengajar dan kebutuhan informasi pengguna diharapkan dapat meningkatkan minat baca guna menghasilkan mahasiswa dan lulusan yang bermutu dan berkualitas.

Dalam kaitannya menciptakan kegiatan layanan perpustakaan yang baik, guna meningkatkan minat pemanfaatan layanan perpustakaan dan mutu Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, sangat dibutuhkan unsur-unsur penunjang yang mendukung kelancaran kegiatan layanan perpustakaan. Unsur-unsur tersebut adalah:

1. Fasilitas

Kegiatan layanan harus dilengkapi dengan fasilitas yang baik, sarana dan prasarana yang memadai agar tujuan, fungsi perpustakaan dapat terpenuhi. Sebagai sarana utama adalah gedung/ruang perpustakaan. Gedung/ruang perpustakaan sebagai salah satu sarana dan prasarana yang berperan sebagai salah satu pusat sumber belajar diperlukan sebagai tempat melakukan kegiatan secara fisik dalam penyelenggaraan perpustakaan. Bangunan yang sepenuhnya dipergunakan untuk kegiatan perpustakaan dan berdiri sendiri. Untuk kelancaran jasa layanan serta kelancaran penyelenggaraan aktivitas kerja para pustakawan dan petugas perpustakaan diperlukan sejumlah perabot dan perlengkapan yang memadai seperti : rak buku, kursi baca, meja baca, tempat sirkulasi dan lain sebagainya. Perabot dan perlengkapan perpustakaan yang baik tidak hanya memiliki estetika dan daya tahan lama atau kokoh, tetapi juga berdaya guna tinggi (fungsional). Prasarana meliputi tata tertib perpustakaan dan prosedur layanan yang

akan dilakukan. Tata tertib disusun disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang dilayani dan kebutuhan perpustakaan agar dapat melaksanakan kegiatan layanan dengan nyaman dan tertib. Prosedur layanan sebaiknya disusun sederhana sehingga tidak terkesan mempersulit akses terhadap fasilitas dan koleksi perpustakaan.

Menurut Prastowo (2012:295) adapun fungsi dari sarana dan prasarana perpustakaan adalah sebagai pendukung terhadap pelayanan yang disediakan oleh perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Keberadaan sarana dan prasarana perpustakaan memiliki peran yang sangat penting untuk terciptanya pelayanan prima.

Fasilitas utama yaitu ruangan yang sesuai dengan jumlah pemakainya, perpustakaan memiliki ruangan sirkulasi (layanan peminjaman dan pengembalian), ruangan referensi (rujukan), ruangan baca, dan ruangan administrasi untuk pelayanan keanggotaan, bebas perputakaan, dan kegiatan-kegiatan administrasi perpustakaan

Dari hasil observasi yang dilakukan diperoleh informasi perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat memiliki gedung perpustakaan sendiri berlantai dua dengan ruangan yang belum sesuai dengan jumlah pemakainya.

Perpustakaan Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi dilengkapi dengan fasilitas penunjang kelancaran kegiatan layanan perpustakaan seperti *FHUKUM_UAP* (*hotspot*/jaringan internet) bagi pengguna dalam mengakses informasi melalui internet, dan sementara dalam persiapan penyediaan media penelusuran informasi *inslite* untuk kemudahan penelusuran informasi secara cepat dan tepat. Perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat juga dilengkapi dengan perabot-perabot seperti lemari buku, kursi dan meja baca, komputer untuk kegiatan pengolahan koleksi dan kegiatan administrasi, serta

perabot-perabot lainnya yang menunjang kelancaran layanan perpustakaan. Perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat juga membuat statistik jumlah koleksi dan jumlah pengunjung sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan layanan perpustakaan, tata tertib, peraturan tentang penggunaan koleksi, peminjaman dan pengembalian koleksi, keanggotaan dan peraturan lainnya untuk kenyamanan dan keteraturan pelayanan di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat. Untuk meningkatkan pelayanan prima bagi pengguna, pengelola perpustakaan membuat *flowchart* standart operasional layanan di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat.

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan kepada informan yang menyatakan bahwa fasilitas yang tersedia di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat secara umum belum memadai sesuai dengan harapan pengguna, banyak fasilitas seperti lemari buku, kursi dan meja baca, lampu, kipas angin rusak tidak layak untuk digunakan, kondisi ruangan sebagian bocor belum diperbaiki, ruangan tidak nyaman karena berdebu, kotor, bahkan gelap sehingga pengguna kesulitan untuk mencari koleksi yang ada, kurangnya ventilasi udara serta tidak adanya AC membuat pengguna tidak nyaman karena panas, tidak tersedianya toilet, ruangan untuk diskusi, ruangan untuk hiburan dan rekreasi, papan untuk pengumuman, *locker*/tempat penitipan barang, speaker untuk mendengar musik menambah kenyamanan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, keterbatasan dana dan anggaran merupakan salah satu faktor penghambat perbaikan dan pengadaan fasilitas penunjang kegiatan layanan di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat, dengan demikian kegiatan layanan perpustakaan tidak efektif.

2. Koleksi

Dalam konsep organisasi informasi bahwa koleksi perpustakaan merupakan unsur penting dalam keberhasilan sebuah perpustakaan.

Salah satu unsur utama perpustakaan adalah tersedianya koleksi. Tanpa adanya koleksi yang baik dan memadai, perpustakaan tidak akan dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pemakainya. Koleksi perpustakaan adalah kumpulan bahan perpustakaan yang terdapat di perpustakaan. Bahan perpustakaan merupakan kesatuan unit informasi dalam bentuk tercetak dan terekam.

Koleksi perpustakaan adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat pengguna dalam rangka memenuhi informasi yang dibutuhkan. Koleksi perpustakaan selain mempunyai fungsi sumber informasi juga sebagai prasarana pendidikan, penelitian dan pengembangan serta hiburan.

Koleksi dasar perputakaan adalah koleksi yang minimal harus dimiliki oleh perpustakaan, agar tugas pokok dan misi perpustakaan dapat terpenuhi, meskipun tidak tercapai optimal.

Jenis koleksi perpustakaan antara lain : buku teks, buku referensi, majalah, surat kabar, laporan penelitian, makalah, kaset, film, database dan sebagainya. Keberadaan koleksi dilayanan harus dibina, dirawat, diatur secara tepat sehingga memudahkan pemakai dalam mencari koleksinya. Isi koleksi harus disesuaikan dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Dengan demikian informasi yang ada dalam koleksi tidak akan selalu ketinggalan zaman dan dapat dimanfaatkan oleh pemakai semaksimal mungkin.

Koleksi perpustakaan pada masa kini tidak hanya berupa bahan tercetak, tetapi termasuk semua media yang memuat nilai pengetahuan dan informasi yang dikoleksi perpustakaan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi perpustakaan tersebut. Media yang dimaksud antar lain adalah materi informasi terekam seperti film, CD/VCD, CD-ROM, dan media lain yang dapat diakses melalui media terpasang (*online*). Dari data yang diperoleh baik melalui wawancara maupun pengamatan yang dilakukan bahwa koleksi yang tersedia di Perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat sebagai berikut:

Tabel 7 . Jumlah Koleksi Perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat

No	Jenis Koleksi	Jumlah	
1.	Buku Teks	9854	Ex
2.	Skripsi	2522	Ex
3.	Tesis	178	Ex
4.	Disertasi	31	Ex
5.	Jurnal	337	Ex
6.	Prossiding	2	Ex
7.	Compact disc	968	Ex
8.	Atlas	1	bh
9.	Globe	1	bh
10.	Kamus	1	bh
11.	Undang-Undang	30	Ex
12.	Peraturan-Peraturan	10	Ex
Jumlah		13932	Ex

Sumber: Data diolah Tahun 2019

Koleksi-koleksi yang ada di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat diolah, dibina, dirawat, dijaga, diatur dengan tepat agar pengguna dapat dengan mudah menemukan dan memanfaatkan koleksi yang dibutuhkan.

Dalam proses pengadaan bahan pustaka pemilihan bahan perpustakaan merupakan kegiatan yang sangat penting. Pemilihan bahan perpustakaan dilakukan oleh tim seleksi dengan berpedoman pada kebijakan seleksi dan alat bantu seleksi. Hasil seleksi dituangkan dalam Daftar Bahan Perpustakaan Hasil Pemilihan Tim Seleksi, dengan tetap memperhatikan koleksi yang sudah tersedia pada perpustakaan, jangan sampai terjadi judul yang sudah ada dibeli ulang.

Di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat proses pengadaan bahan pustaka tidak dilakukan oleh tim seleksi pengadaan bahan pustaka melainkan langsung melalui Subbagian Umum dan BMN Fakultas Hukum Unsrat yang pendanaannya sesuai dana Fakultas (DIPA), petugas perpustakaan tinggal memeriksa jumlah dan fisik buku sesuai nota pengiriman barang dan selanjutnya dicatat dalam buku induk untuk proses kegiatan pengolahan buku. Koleksi bahan pustaka di Fakultas Hukum Unsrat selain diperoleh melalui pembelian diperoleh juga melalui sumbangan mahasiswa yang telah menyelesaikan studinya di Fakultas Hukum Unsrat.

Melalui hasil observasi dan wawancara yang dilakukan diperoleh data dan informasi bahwa secara keseluruhan koleksi yang tersedia di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat belum dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna layanan perpustakaan, banyak koleksi buku teks yang rusak dimakan rayap, buku yang sudah tidak *up to date*, judul-judul buku atau karangan buku tahun terbaru sangat terbatas sehingga banyak pengguna yang memilih alternatif untuk menelusur melalui internet.

Pengembangan koleksi perlu dilakukan untuk membangun koleksi perpustakaan yang kuat dan terarah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, karena melalui pengembangan

koleksi sangat menentukan berhasil tidaknya layanan pada sebuah perpustakaan.

Dengan adanya kebijakan pengembangan koleksi ini diharapkan secara berkesinambungan, koleksinya dapat dibina dan dikembangkan sehingga mampu merangsang dan mendorong mahasiswa, dosen, untuk belajar sebagai upaya meningkatkan kualitas dirinya dan dapat berperan aktif dalam menyukseskan pembangunan nasional maupun tujuan Fakultas Hukum Unsrat yang bermutu, dengan menghasilkan lulusan-lulusan terbaik yang berkualitas.

3. Pustakawan

Keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan banyak bergantung pada pengelolanya. Pustakawan merupakan unsur penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan. Agar perpustakaan dapat berjalan dengan baik, perlu dikelola oleh sejumlah tenaga/pustakawan yang terampil dan profesional. Selain harus memiliki ilmu pengetahuan tentang kepustakawanan dan mengetahui kebutuhan informasi masyarakat yang dilayaninya, para petugas juga dituntut memiliki kualifikasi kepribadian yang baik.

Secara umum sumberdaya manusia pengelola perpustakaan harus mampu mempunyai minat di bidang kerja perpustakaan, kepedulian yang tinggi terhadap perpustakaan, kemampuan pendekatan pribadi yang baik, kemampuan di bidang teknologi informasi, inisiatif dan kreatif, kepekaan terhadap perkembangan-perkembangan yang baru terutama yang berhubungan dengan bidang perpustakaan dan kepekaan terhadap kurikulum pendidikan, serta berdedikasi tinggi.

Tenaga perpustakaan teknis, melakukan kegiatan operasional rutin perpustakaan yang meliputi seleksi, pengadaan, inventarisasi, pengolahan bahan perpustakaan, penyelesaian fisik bahan perpustakaan, penempatan buku dalam

rak serta perawatan bahan perpustakaan, sedangkan tenaga layanan pengguna bertugas melaksanakan kegiatan layanan perpustakaan seperti melayani keanggotaan, peminjaman dan pengembalian buku di rak, pengaturan koleksi, memberikan jasa rujukan, serta menyusun program perpustakaan.

Melalui hasil observasi dan wawancara yang dilakukan diperoleh data dan informasi bahwa sumberdaya manusia/pengelola/pustakawan yang ada di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat sangat terbatas, tenaga yang ada hanya 2 (dua) orang dengan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) bidang ilmu perpustakaan. 1 orang menduduki jabatan pustakawan ahli pertama, dan 1 orang menduduki jabatan pustakawan ahli muda dan telah memiliki sertifikat uji kompetensi di bidang kepastakawanan.

Dalam melaksanakan tugas sebagai pengelola perpustakaan, pustakawan yang ada di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat, melaksanakan tugas berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 9 Tahun 2014 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya dengan petunjuk teknis nomor 11 Tahun 2015, tugas pustakawan ahli pertama dengan rincian:

- a. Mengumpulkan data untuk persiapan perencanaan penyelenggaraan perpustakaan;
- b. Mengidentifikasi koleksi perpustakaan untuk penyiangan;
- c. Melakukan katalogisasi deskriptif bahan perpustakaan tingkat tiga;
- d. Membuat kata kunci;
- e. Membuat cadangan data (*backup*);
- f. Mengelola basis data (*data maintenance*);
- g. Membuat anotasi koleksi perpustakaan berbahasa daerah;
- h. Membuat anotasi koleksi perpustakaan berbahasa asing;
- i. Membuat abstrak indikatif koleksi perpustakaan berbahasa Indonesia;
- j. Membuat abstrak indikatif koleksi perpustakaan berbahasa daerah;
- k. Menyusun literatur sekunder berupa bibliografi tercetak/elektronik;
- l. Menyusun literatur sekunder berupa indeks tercetak/elektronik;
- m. Menyusun literatur sekunder berupa kumpulan abstrak tercetak/elektronik;
- n. Menyusun literatur sekunder berupa bibliografi beranotasi tercetak/elektronik;
- o. Melakukan pelestarian informasi koleksi mikrofilm;
- p. Melakukan pelestarian informasi koleksi foto;
- q. Mengelola layanan sirkulasi;
- r. Mengelola layanan pinjam antar perpustakaan (*inter library loan service*);
- s. Mengelola layanan *story telling*;
- t. Membuat statistik kepastakawanan;

Rincian tugas pustakawan ahli muda:

- a. Mengolah data untuk persiapan perencanaan penyelenggaraan perpustakaan;
- b. Menyusun rencana kerja operasional sebagai peserta/anggota;
- c. Melakukan monitoring penyelenggaraan perpustakaan;
- d. Melakukan survei kebutuhan informasi pemustaka;
- e. Melakukan seleksi koleksi perpustakaan;
- f. Mengevaluasi koleksi perpustakaan untuk penyiangan;
- g. Melakukan klasifikasi kompleks dan menentukan tajuk subjek bahan perpustakaan;
- h. Membuat tajuk kendali nama orang;
- i. Menyunting data bibliografi;
- j. Melakukan bimbingan pemustaka dalam bentuk pendidikan pemustaka;
- k. Melakukan penelusuran informasi kompleks;
- l. Membina kelompok pembaca;
- m. Menyusun dan menyebarkan informasi terseleksi dalam bentuk paket informasi secara tercetak/elektronik;
- n. Melakukan pengkajian kepastakawanan bersifat sederhana (taktis operasional);

- o. Memberi konsultasi kepastakawanan yang bersifat konsep kepada perorangan;
- p. Melaksanakan penyuluhan tentang pemanfaatan perpustakaan sebagai penyaji;
- q. Melaksanakan penyuluhan tentang pengembangan kepastakawanan sebagai penyaji;
- r. Melakukan publisitas melalui media elektronik dengan menyiarkan naskah melalui radio; dan
- s. Menyelenggarakan pameran sebagai pemandu di dalam negeri.

Dalam melaksanakan segala kegiatan di perpustakaan, tenaga pustakawan bertanggung jawab kepada Kepala Subbagian Akademik selaku atasan langsung, karena tidak ada kepala atau koordinator yang ditunjuk untuk bertanggung jawab dalam pengelolaan perpustakaan.

Pustakawan wajib meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya untuk menjamin kemutakhiran keahliannya. Dengan keahlian yang makin meningkatkan pustakawan profesional akan mampu memberikan hasil dan mutu kerja yang berbobot. Tenaga pustakawan di Fakultas Hukum Unsrat tidak pernah mengikuti kegiatan pelatihan-pelatihan di bidang kepastakawanan, hal ini disebabkan ketersediaan dana yang terbatas untuk membiayai kegiatan-kegiatan tersebut. Untuk pengembangan keahlian pustakawan yang ada dengan inisiatif sendiri mengikuti ujian kompetensi yang dilaksanakan di Perpustakaan Daerah Provinsi Sulawesi Utara.

Dalam memberikan pelayanan kepada pemakai/pengguna layanan perpustakaan, tenaga pustakawan memberikan pelayanan yang maksimal, ramah, santun, sopan, dan bersahabat, hal ini dilakukan agar pemakai/pengguna merasa nyaman untuk memanfaatkan setiap layanan yang ada di perpustakaan.

4. Pemakai

Pemakai merupakan unsur pendukung dan penentu dalam layanan perpustakaan. Tanpa adanya pemakai maka tidak ada kegiatan layanan di perpustakaan.

Dari observasi yang dilakukan diperoleh data dan informasi secara keseluruhan pemakai/pengguna layanan perpustakaan sangat minim. Pemakai layanan perpustakaan adalah mahasiswa, dosen dan pegawai Fakultas Hukum Unsrat. Berdasarkan buku kunjungan (September 2018 s/d Januari 2019) jumlah pengunjung sebanyak 3575 orang, dengan rata-rata kunjungan per hari 36 orang. Jumlah anggota perpustakaan yang aktif terdaftar sampai dengan bulan Januari 2019 (buku anggota) berjumlah 985 anggota.

Pemakai/pengguna memanfaatkan layanan yang ada yaitu layanan sirkulasi (peminjaman dan pengembalian), layanan referensi dan layanan membaca. Pemakai/pengguna layanan perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat sebagian besar memanfaatkan layanan untuk menyusun skripsi dan memenuhi tugas yang diberikan oleh dosen mata kuliah.

Dari wawancara yang dilakukan kepada pemakai/pengguna perpustakaan diperoleh data dan informasi sebagian pemakai/pengguna masih belum tahu akan jasa layanan yang ada di perpustakaan. Banyak mahasiswa yang datang ke perpustakaan hanya untuk melengkapi berkas persyaratan ujian komprehensif yaitu surat keterangan bebas perpustakaan, selama menjadi mahasiswa mereka jarang bahkan tidak pernah memanfaatkan layanan perpustakaan yang ada di Fakultas Hukum Unsrat.

Minimnya kunjungan serta minat pemanfaatan layanan perpustakaan disebabkan antara lain masih rendahnya minat baca mahasiswa, dosen dan pegawai, serta kurikulum yang memungkinkan mahasiswa/peserta didik untuk melakukan kegiatan membaca bahan bacaan yang terkait dengan

kurikulum atau sistem pembelajaran yang ada. Kurangnya keterlibatan tenaga pendidik (dosen) dalam upaya merekomendasikan bahan-bahan bacaan yang harus dibaca oleh peserta didik yang dikaitkan dengan tugas-tugas pembelajaran, hal ini juga perlu adanya kerjasama dengan tenaga pustakawan atau petugas agar menyediakan bahan bacaan yang direkomendasikan, kurangnya kegiatan perpustakaan seperti promosi.

Promosi adalah mekanisme komunikasi persuasif pemasaran dengan memanfaatkan tehnik-tehnik hubungan masyarakat. Promosi perpustakaan merupakan forum pertukaran informasi antara organisasi perpustakaan dengan pemakai dengan tujuan utama memberi informasi tentang produk atau jasa yang disediakan oleh organisasi perpustakaan, sekaligus membujuk konsumen/pemakai perpustakaan untuk bereaksi terhadap produk atau jasa perpustakaan. Promosi berfungsi sebagai sarana atau alat untuk memperkenalkan suatu produk atau jasa dari suatu organisasi kepada konsumen agar produk tersebut dikenal oleh masyarakat.

Dengan adanya ketersediaan unsur-unsur penunjang kegiatan layanan perpustakaan yang berfokus kepada kepuasan pengguna, minat pemakai serta mutu Fakultas Hukum Unsrat dapat meningkat melalui lulusan- lulusan yang berkualitas yang mampu bersaing di era digital 4.0 yang berkembang saat ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terhadap layanan perpustakaan dalam meningkatkan mutu Fakultas Hukum Universitas Sam Ratulangi, maka penulis menyimpulkan bahwa unsur-unsur penunjang kegiatan layanan di perpustakaan Fakultas

Hukum Universitas Sam Ratulangi tidak memadai sesuai dengan harapan pengguna, hal ini terlihat pada:

1. Fasilitas : secara umum fasilitas yang ada belum memadai sesuai dengan harapan pengguna, banyak fasilitas seperti lemari buku, kursi dan meja baca, lampu, kipas angin rusak tidak layak untuk digunakan, kondisi ruangan sebagian bocor belum diperbaiki, ruangan tidak nyaman karena berdebu, kotor, bahkan gelap sehingga pengguna kesulitan untuk mencari koleksi yang ada, kurangnya ventilasi udara serta tidak adanya AC membuat pengguna tidak nyaman karena panas, tidak tersedianya toilet, ruangan untuk diskusi, ruangan untuk hiburan dan rekreasi, papan untuk pengumuman, *locker*/tempat penitipan barang, speaker untuk mendengar musik menambah kenyamanan dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, media penelusuran informasi yang seharusnya bertujuan memberikan kemudahan kepada pengguna dalam mengakses bahan pustaka yang dibutuhkan belum berjalan efektif.
2. Koleksi : secara keseluruhan koleksi yang tersedia di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat belum dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna layanan perpustakaan, banyak koleksi buku teks yang rusak dimakan rayap, buku yang sudah tidak *up to date*, judul-judul buku atau karangan buku tahun terbaru sangat terbatas sehingga banyak pengguna yang memilih alternatif untuk menelusur melalui internet.
3. Pustakawan : sumberdaya manusia/pengelola/pustakawan yang ada di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat sangat terbatas, tenaga yang ada hanya 2 (dua) orang dengan jenjang pendidikan Strata Satu (S1) bidang ilmu perpustakaan. Pustakawan yang ada tidak pernah diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan di bidang kepustakawanan untuk peningkatan mutu, kualitas, serta keahlian.

4. Pemakai : secara keseluruhan pemakai/pengguna layanan perpustakaan sangat minim. Pemakai layanan perpustakaan adalah mahasiswa, dosen dan pegawai Fakultas Hukum Unsrat. Berdasarkan buku kunjungan (September 2018 s/d Januari 2019) jumlah pengunjung sebanyak 3575 orang, dengan rata-rata kunjungan per hari 36 orang. Jumlah anggota perpustakaan yang aktif terdaftar sampai dengan bulan Januari 2019 (buku anggota) berjumlah 985 anggota, Minimnya kunjungan serta pemanfaatan layanan perpustakaan disebabkan antara lain masih rendahnya minat baca mahasiswa, dosen dan pegawai, serta kurikulum yang memungkinkan mahasiswa/peserta didik untuk melakukan kegiatan membaca bahan bacaan yang terkait dengan kurikulum atau sistem pembelajaran yang ada. Kurangnya keterlibatan tenaga pendidik (dosen) dalam upaya merekomendasikan bahan-bahan bacaan yang harus dibaca oleh peserta didik yang dikaitkan dengan tugas-tugas pembelajaran, hal ini juga perlu adanya kerjasama dengan tenaga pustakawan atau petugas agar menyediakan bahan bacaan yang direkomendasikan, kurangnya kegiatan perpustakaan seperti promosi, atau kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan untuk menarik minat dalam memanfaatkan layanan perpustakaan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka saran yang bisa diberikan berkaitan dengan penelitian ini adalah:

1. Perlu adanya ketersediaan fasilitas, sarana dan prasarana yang memadai sesuai dengan harapan pengguna, yang rusak diperbaiki atau diadakan yang baru untuk kelancaran kegiatan layanan di perpustakaan Fakultas Hukum Unsrat.
2. Koleksi atau sumber informasi harus selalu dikembangkan sesuai dengan

kemajuan ilmu pengetahuan, up to date, sehingga koleksi yang ada di perpustakaan tidak ketinggalan zaman, yang dapat memenuhi kebutuhan informasi pemakainya.

3. Pustakawan atau sumberdaya manusia/pengelola perpustakaan perlu ditingkatkan dan dikembangkan baik dalam jumlah maupun kualitas sumberdaya manusianya melalui pendidikan dan pelatihan di bidang kepustakawanan agar dapat memberikan hasil dan mutu kerja yang berbobot.
4. Untuk meningkatkan minat pemakai dalam memanfaatkan layanan perpustakaan, perlu dilakukan sosialisasi, promosi tentang produk-produk atau jasa layanan yang ada di perpustakaan, perlu adanya keaktifan dosen dalam mengarahkan dan merekomendasikan seluruh mahasiswa untuk memanfaatkan layanan perpustakaan di setiap kegiatan belajar mengajar, dan perpustakaan setiap saat melakukan inovasi-inovasi melalui kegiatan-kegiatan di perpustakaan seperti lomba membuat karya tulis, lomba membaca dan kegiatan-kegiatan lainnya yang dapat menarik minat pemanfaatan layanan perpustakaan, dan dalam menunjang kelancaran pelaksanaan kegiatan layanan di perpustakaan perlu adanya ketersediaan dana/anggaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari. 2010. *Materi Pokok Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Amin T. Kurniawan. *Konsep Komunikasi Ilmiah Dalam Pemanfaatan Informasi di Perpustakaan dan Informasi di Perpustakaan dan Dokumentasi*. *Jurnal Komunikasi Masa* Vol. 4 No. 1 Januari 2011.
- Arikunto, (1998), *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Yogyakarta :Rineka Cipta.

- Bungin, B. (2007), *Penelitian Kualitatif* Edisi Kedua, cetakan ke-8, Jakarta : Prenada Media Group.
- Febriyani (2013). *Perpustakaan*. Online <http://:blogspot.com/2013/11/definisi-perpustakaan-menurut-para-ahli.html>.
- Hartono, (2016), *Manajemen Perpustakaan Profesional: Dasar-dasar Teori Perpustakaan dan Aplikasinya*, Jakarta :Sagung Seto.
- Herdiansyah, Haris. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Indonesia. (2007). *Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2008. Jakarta: Balai Pustaka.
- KepMenpan 132/KEP/M.PAN/12/2002 *Jabatan Fungsional Pustakawan*. <http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan-rb/file/3058-kepemenpan2002-no-132?start=70> Tanggal 21 September 2018.
- Loho. M. A. 2016. *Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Pelayanan Referensi, di Perpustakaan Universitas Negeri Manado*. Skripsi UNSRAT.
- Mahmudin, 2006. *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (on-line).
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif*. Ed Revisi Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nawawi Hadari, 2000. *Manajemen Sumberdaya Manusia*, cetakan ke-3, Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Noerhayati, S. 1987. *Pengelolaan Perpustakaan* Jilid 1. Bandung : Alumni.
- Perpustakaan Nasional RI, 2009. *Standar Koleksi Perpustakaan* / editor Sri Sumekar, dkk. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Perpustakaan Perguruan Tinggi : Buku pedoman*. 2004. Jakarta : Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Depdikbud.
- Purwani Istiana, 2014. *Layanan Perpustakaan*, Penerbit Ombak. Yogyakarta.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*.: Jakarta <http://www.pnri.go.id> tanggal 4 September 2018.
- Sjahrial-Pamuntjak Rusina, 2000. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Soetminah, 1992. *Perpustakaan, Pustakawan dan Kepustakawanan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo Basuki, 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- , 2010, *Materi Pokok Pengantar Ilmu Perpustakaan*, cet ke-2. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Sutarno N.S, 2004. *Manajemen Perpustakaan ; Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Samitra Media Utama.
- Syihabuddin, Qalyubi, dkk. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi (IPI), Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.