

PENTINGNYA KUALITAS LAYANAN DALAM PEMANFAATAN OLEH MAHASISWA DAN DOSEN DI UPT PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA KRISTEN NEGERI MANADO

Aydee Thalita Dien¹, Anthonius M. Golung², Meiske M. Rembang³

Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi

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

*e-mail: aydeedien@gmail.com

Abstract

The main problem discussed in this study is the Importance of Service Quality in the Utilization of Library Services by Students and Lecturers at UPT Library of Manado State Christian Institute. With the aim of knowing how the quality of service is in the use of library services by students and lecturers at UPT Manado State Christian Religion Institute. Based on the pre-survey that has been carried out by the author at UPT. The Manado State Christian Institute Library, the authors found that in providing UPT IAKN Manado Library services it was still not in accordance with what was expected because the problems found were library staff who were not friendly, reliability at work was not good, and collection arrangements were not neat and collection availability what the user needs is not in accordance with the needs. The research method used is a qualitative method, with data collection techniques using observation, interviews, and documentation. With a total of 10 informants, namely: 1 head of the library, 1 librarian, 1 lecturer and 7 students. The focus of this research is the attitude of officers in serving users (Service Affect), Instructions and means of accessing library services (Personal control), Access to information (Information Access), Facilities and atmosphere of the library room (Library as a place). The results of this study reveal that at UPT. The Manado State Christian Institute Library, the attitude of the officers in serving the users is quite good, the instructions and facilities for accessing services in the library are adequate even though there are some disturbances such as server interference on the wifi network, access to information that is also very large even though there are several collections that not yet available in the library, users also feel comfortable with the facilities and atmosphere of the library room even though currently the IAKN library needs to expand the library building.

Keywords : *Important, Service Quality, Service*

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan dan informasi FISPOL – UNSRAT

² Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan informasi FISPOL – UNSRAT

³ Dosen Program Studi Ilmu Perpustakaan dan informasi FISPOL – UNSRAT

Abstrak

Pokok permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini adalah Pentingnya Kualitas Layanan dalam Pemanfaatan Jasa Layanan Perpustakaan oleh Mahasiswa dan Dosen di UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado. Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dalam pemanfaatan jasa layanan perpustakaan oleh mahasiswa dan dosen di UPT Institut Agama Kristen Negeri Manado. Berdasarkan pra-survey yang telah dilakukan oleh penulis pada UPT. Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado, penulis mendapati dalam pemberian jasa layanan UPT Perpustakaan IAKN Manado masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan karena masalah yang didapati ialah staf perpustakaan yang kurang ramah, kehandalan bekerja yang kurang baik, serta penataan koleksi yang kurang rapi dan ketersediaan koleksi yang dibutuhkan pengguna belum sesuai dengan kebutuhan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan jumlah informan 10 orang, yaitu: 1 orang kepala perpustakaan, 1 orang puskawan, 1 orang dosen dan 7 orang mahasiswa. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu Sikap petugas dalam melayani pemustaka (*Service Affect*), Petunjuk dan sarana akses layanan perpustakaan (*Personal control*), Akses informasi (*Information Acces*), Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as a place*). Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa di UPT. Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado, sikap petugas dalam melayani para pemustaka sudah cukup baik, untuk petunjuk dan sarana akses layanan dalam perpustakaan sudah memadai walaupun ada beberapa gangguan seperti gangguan server pada jaringan wifi, Akses Informasi yang ada juga sangat banyak walaupun ada beberapa koleksi yang belum tersedia di Perpustakaan, pengguna juga merasa nyaman dengan fasilitas dan suasana ruang perpustakaan walaupun saat ini perpustakaan IAKN perlu untuk perluasan gedung perpustakaan.

Kata Kunci: Penting, Kualitas Layanan, Jasa Layanan

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu sumber belajar yang dapat digunakan oleh siapa saja dalam upaya mengembangkan kemampuan dan kecakapannya. Lembaga pendidikan perguruan tinggi berkaitan erat dengan perpustakaan sebagai sumber pembelajaran baik mahasiswa maupun dosen karena perpustakaan dalam dunia pendidikan perguruan tinggi sangatlah penting untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Di era modern ini perpustakaan pada perguruan tinggi memiliki dampak yang sangat besar bagi pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka terutama di lingkungan sivitas akademiknya. Sulisty Basuki (1991:51) mengemukakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi menapai tujuannya. Keberadaan perpustakaan perguruan tinggi yang mampu memberikan layanan yang berkualitas akan dapat mengangkat citra dan dapat mendorong sivitas akademiknya menjadi lebihgiat mengembangkan pengetahuan dan keahliannya, sehingga dapat menghasilkan penelitian yang berkualitas. Oleh karena itu perpustakaan harus mengetahui seberapa pentingnya kualitas layanan yang baik dalam pemanfaatan jasa layanan yang ada ada dalam suatu perpustakaan. Berdasarkan pra-survey yang telah dilakukan oleh penulis pada UPT. Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado, penulis mendapati dalam pemberian jasa layanan yang ada di UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado belum sesuai dengan apa yang diharapkan, karena masalah yang

ditemui ialah staf perpustakaan yang ada masih kurang ramah dalam pemberian jasa layanan, kehandalan dalam bekerja kurang baik, serta penataan koleksi yang kurang rapih dan ketersediaan koleksi yang dibutuhkan pengguna belum sesuai dengan kebutuhan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan bagaimana Kualitas layanan dalam pemanfaat jasa layanan perpustakaan oleh mahasiswa dan dosen di UPT. Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado? Tujuan dari Penelitian ini adalah mengetahui kualitas layanan dalam pemanfaatan jasa layanan perpustakaan oleh mahasiswa dan dosen di UPT. Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Silalahi (2009:77) didefinisikan sebagai suatu proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial berdasarkan pada penciptaan gambaran holistik lengkap yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dalam sebuah latar alamiah. Lokasi penelitian di UPT. Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado. **Fokus Penelitian:** Menurut Fatmawati (2013, h.215) a. Sikap petugas dalam melayani pemustaka (*Service Affect*), b. Petunjuk dan sarana akses layanan perpustakaan (*Personal Control*), c. Akses informasi (*information acces*), d. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as a place*). **Teknik pengumpulan data** dilakukan dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. **Analisis data** dilakukan dalam tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sikap petugas dalam melayani para pemustaka (*Service Affect*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ditemukan bahwa UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado memiliki beberapa petugas yang bersikap baik serta ramah dalam pemberian jasa layanan. Namun jika ada yang melanggar aturan maka petugas akan sangat tegas menegur bahkan sampai mengeluarkan pengguna yang melanggar aturan. Perpustakaan IAKN Manado berusaha memenuhi setiap koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna bahkan petugas yang ada membantu dalam menemukan koleksi yang dicari oleh pengguna

2. Petunjuk dan sarana akses layanan perpustakaan (*Personal Control*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, layanan yang ada di perpustakaan IAKN adalah layanan sirkulasi, layanan *e-book* dan *e-jurnal*, layanan referensi, jurnal, skripsi, dan layanan internet. Perpustakaan IAKN Manado juga mempunyai tata tertib yang diharapkan untuk pengguna maupun petugas harus mentaati tata tertib yang berlaku. Pengguna perpustakaan juga tentunya tidak semua mengetahui mengenai susunan koleksi yang ada di rak, jadi diharap petugas boleh menyampaikan dengan baik sehingga pengguna boleh mengerti apa yang disampaikan oleh petugas perpustakaan. Perpustakaan IAKN menyediakan sarana pencarian koleksi lewat OPAC (*Online Public Acces Catalogue*) lewat sarana ini dapat membantu lebih cepat dalam pencarian koleksi. Perpustakaan IAKN juga menyediakan sarana wifi untuk petugas dan pengguna yang datang ke perpustakaan walaupun beberapa waktu lalu wifi yang ada sering gangguan namun saat ini diperbaiki.

3. Akses Informasi (*Information Acces*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan ditemukan perpustakaan IAKN

Manado menyediakan beberapa koleksi seperti buku jurnal, prosiding, dan koleksi non cetak. Perpustakaan IAKN memiliki lebih dari 18000 (delapan belas ribu) eksemplar pustaka di rak buku maupun yang disediakan *e-library*. Sebagian pengguna merasa puas dengan koleksi yang ada namun ada beberapa pengguna yang belum puas dengan koleksi yang ada, karena ada beberapa buku untuk prodi-prodi tertentu belum tersedia. Berdasarkan hasil penelitian konsep yang diterapkan oleh UPT Perpustakaan IAKN Manado adalah sistem layanan terbuka (*open acces*), pada akses terbuka inilah pengguna diberikan kebebasan untuk masuk dan mencari sendiri bahan pustaka yang di inginkan.

4. Fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*Library as a Place*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan letak perpustakaan IAKN Manado sangat strategis karena sangat mudah dijangkau oleh pengguna, pada prinsipnya pelayanan peminjaman koleksi (sirkulasi) kepada pengguna hanya dapat dilayani di perpustakaan. Ruang baca (*reading room*), lokasi penyimpanan buku berada dalam satu ruangan. Perpustakaan IAKN juga menyediakan fasilitas seperti Komputer untuk para petugas serta kursi, meja, dan pendingin ruangan, pencahayaan (lampu) yang memadai, perpustakaan IAKN selalu memberikan pelayanan yang baik dari segi fasilitas sehingga banyak mahasiswa yang sering ke perpustakaan.

KESIMPULAN

Kesimpulan: berdasarkan penelitian mengenai Pentingnya Kualitas Layanan dalam Pemanfaatan Jasa Layanan Perpustakaan oleh Mahasiswa dan Dosen di UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado Maka ditarik kesimpulan:

1. UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado mempunyai petugas yang bersikap baik dan ramah namun ada juga petugas yang bersikap tegas dan kurang ramah terhadap pengguna perpustakaan. Dalam pemberian jasa layanan petugas membantu pengguna dalam pencarian koleksi, UPT perpustakaan IAKN Manado juga selalu menyediakan koleksi-koleksi yang dibutuhkan oleh pengguna walaupun ada beberapa koleksi untuk prodi-prodi tertentu belum memadai.
2. UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado juga mempunyai tata tertib yang harus ditaati oleh siapapun yang datang ke perpustakaan, sarana temu kembali yang ada di UPT Perpustakaan IAKN berjalan dengan lancar didukung oleh penataan buku yang rapi dirak, walaupun ada beberapa buku yang tidak sesuai dengan penempatan, sarana akses wifi baru saja diperbarui sehingga wifi yang ada di UPT Perpustakaan IAKN Manado sudah lancar tentu saja itu sangat membantu para pengguna dalam penelusuran informasi secara online. Perpustakaan IAKN juga menyediakan layanan-layanan perpustakaan yaitu layanan sirkulasi, referensi, jurnal dan skripsi, *e-jurnal* dan *e-book* dan layanan internet.
3. UPT Perpustakaan Institut Agama Kristen Negeri Manado menyediakan koleksi-koleksi yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi bagi pengguna perpustakaan, koleksi yang disediakan menyesuaikan dengan bidang ilmu dari pengguna perpustakaan. Perpustakaan IAKN juga mempunyai ruang belajar terdiri dari meja dan kursi, walapun saat ini meja dan kursu masih sangat terbatas karena ada beberapa pengguna yang tidak mndapat tempat di ruang belajar atau ruang baca. UPT Perpustakaan IAKN Manado menyediakan sistem layanan terbuka bagi para pengguna perpustakaan sehingga pengguna yang datang ke perpustakaan bebas

mencari koleksi yang dibutuhkan.

4. Ukuran ruangan UPT perpustakaan IAKN Manado masih terlalu sempit, seiring berjalannya waktu mahasiswa IAKN Manado bertambah banyak setiap tahunnya mengakibatkan ukuran ruangan saat ini terlalu kecil, Perpustakaan IAKN juga fasilitas-fasilitas yang menarik perhatian Mahasiswa dan Dosen, yaitu pendingin ruangan sehingga ruangan perpustakaan erasa sejuk serta lampu yang dapat menambah pencahayaan di ruang perpustakaan.

SARAN

Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk pengembangan ilmu perpustakaan, khususnya pada kualitas layanan dan pemanfaatan jasa layanan, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan teori bagi penelitian berikutnya.

Praktis

1. Petugas perpustakaan harus bersikap lebih ramah lagi dalam pelayanan di perpustakaan
2. Perpustakaan harus lebih lagi memperhatikan kebutuhan pengguna, yaitu koleksi-koleksi yang tersedia khususnya buku pengetahuan harus dilengkapi sesuai dengan kebutuhan pengguna.
3. Perpustakaan harus mengadakan perluasan gedung perpustakaan serta menambah fasilitas-fasilitas seperti kursi dan meja.

DAFTAR PUSTAKA

- Departemen Pendidikan Nasional RI. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Fatmawati, Endang. 2013. *Matabaru Penelitian Perpustakaan* : dari *SERVQUAL Ke LibQualTM*. Jakarta : Sagung Seto
- Moleong, L.J 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- Silalahi. (2009). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama
- Soetaminah. 1992. *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta : Kanisius
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Umum