

**PERANAN LAYANAN PUSTAKAWAN DALAM  
MEMENUHI KEBUTUHAN INFORMASI  
PEMUSTAKA DI PERPUSTAKAAN INSTITUT  
AGAMA ISLAM NEGERI MANADO**

**Dea Pramesti Puspa<sup>1</sup>, Mariam Sondakh<sup>2</sup>, Leviane Jackeline Hera Lotulung<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Sam Ratulangi, jln. Kampus Unsrat Bahu, 95115, Manado

<sup>2</sup>Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado

\*e-mail: [deapuspa081@student.unsrat.ac.id](mailto:deapuspa081@student.unsrat.ac.id)

**ABSTARCT**

*The purpose of this research is to find out how librarians serve users in fulfilling information needs at the Manado State Islamic Institute Library. This type of research is quantitative with descriptive approach. The population in this study was the average visitors in October 2022 who came to IAIN Manado library amounted to 240 people. The sample in this study was 60 people who referred to Arikunto's theory (2005), that if the author has several hundred subjects in the population, then the author can determine 25-30% of that number. If the number of subject members in the population only includes 100-150 people, then in collecting the data the author uses a questionnaire, preferably a number of subjects that are taken as a whole, then a sample of 25% of 240 is drawn. Data collection was carried out using a questionnaire. The analysis used is descriptive analysis, with 5 theoretical indicators, namely reliability, responsiveness, confidence, empathy, and direct evidence. The results of the research conducted show that the role of librarian services in meeting information needs is quite good as evidenced by the average percentage for each indicator with the answer yes is 76.7% and the average percentage for each indicator with the answer no is 70.9%.*

*Keywords: Librarian Services, Information Needs*

<sup>1</sup>Mahasiswa Program Studi Ilmu Perpustakaan FISPOL-UNSRAT

<sup>2</sup>Dosen Program Ilmu Komunikasi FISPOL-UNSRAT

<sup>3</sup>Dosen Program Ilmu Perpustakaan FISPOL-UNSRAT

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana cara pustakawan melayani pemustaka dalam memenuhi kebutuhan informasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Manado. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Populasi dalam penelitian ini adalah rata-rata pengunjung pada bulan Oktober 2022 yang datang ke perpustakaan IAIN Manado berjumlah 240 orang. Sampel pada penelitian ini adalah 60 orang yang mengacu pada teori Arikunto (2005), bahwa jika penulis memiliki beberapa ratus subjek dalam populasi, maka penulis dapat menentukan 25-30% dari jumlah tersebut. Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi 100-150 orang, maka dalam pengumpulan datanya penulis menggunakan angket, sebaiknya sejumlah subjek itu diambil secara keseluruhan, maka ditarik sampel 25% dari 240. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan adalah analisis deskriptif, dengan 5 indikator teori yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung. Hasil penelitian yang dilakukan diketahui bahwa peran layanan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi cukup baik dibuktikan dengan jumlah rata-rata presentase untuk setiap indikator dengan jawaban ya adalah 76,7% dan jumlah rata-rata presentase untuk setiap indikator dengan jawaban tidak adalah 70,9%.

**Kata Kunci: Layanan Pustakawan, Kebutuhan Informasi**

### PENDAHULUAN

Pustakawan merupakan komponen penting bagi keberhasilan perpustakaan dalam menyediakan layanan informasi. Keberhasilan perpustakaan dalam memberikan layanan informasi akan sangat bergantung pada kualitas, profesionalisme dan karakter sistem pemberian layanan. Untuk memberikan layanan yang baik sesuai dengan fungsinya, perpustakaan harus memiliki staf yang cukup dalam jumlah dan kualitas. Pustakawan diharapkan selalu mengutamakan kebutuhan penggunanya, memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memiliki pengetahuan perpustakaan yang tinggi dan mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi. Untuk dapat bekerja dengan baik di lingkungan perpustakaan, pustakawan harus unggul dalam profesinya. Pustakawan harus memiliki kompetensi pribadi, yaitu sikap, keterampilan dan kemampuan individu untuk bekerja secara efektif dan memberikan kontribusi positif bagi perpustakaan.

Layanan perpustakaan yang baik mampu memahami kebutuhan pengguna perpustakaan dan memudahkan pustakawan dalam melaksanakan prosedur pemberian layanan. Pustakawan bertindak dan berperan sebagai aktor dalam penyampaian layanan yang tidak membutuhkan keterampilan (ketangkasan) profesional, seperti pelayanan yang melibatkan interaksi pengguna. Mereka dapat menawarkan waktu yang nyaman kepada pengguna untuk membaca/belajar di ruang baca dan selalu memberikan solusi kepada pengguna ketika mereka tidak dapat menemukan apa yang mereka butuhkan di perpustakaan. Hal semacam ini merupakan perilaku profesional yang sangat sederhana. Selain itu, untuk mengoptimalkan layanan informasi perpustakaan, jumlah pustakawan harus mencukupi untuk mengimbangi jumlah pengguna yang berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan *pra-survey* yang dilakukan di perpustakaan IAIN Manado, peneliti menemukan bahwa distribusi pustakawan di pusat-pusat layanan informasi saat ini belum optimal, yaitu hanya ada dua orang pustakawan saja. Situasi ini membuat pustakawan tidak dapat memberikan layanan yang optimal kepada pengguna, karena mereka seringkali tidak dapat melakukan tugas pokoknya karena kurangnya sumber daya manusia. Akibatnya, pustakawan sering kali hanya meminjamkan koleksi yang dibutuhkan pengguna dan melakukan penelusuran koleksi di area tertentu tanpa menyediakan katalog. Selain itu, kualitas layanan masih sangat rendah karena kurangnya waktu yang sesuai dengan jam kerja yang telah ditetapkan, kurang proaktif dalam melayani pemustaka yang membutuhkan informasi, sikap pasif terhadap pemustaka yang datang untuk memenuhi kebutuhannya. Situasi ini sering kali membuat pemustaka

kebingungan saat mencari informasi yang dibutuhkan. **Rumusan Masalah** pada penelitian ini adalah; “Bagaimana Peranan Layanan Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan IAIN Manado?”. **Tujuan Penelitian** adalah ntuk mengetahui Peranan Layanan Pustakawan di Perpustakaan IAIN Manado. Soejono Trimo (1987) layanan pustakawan adalah pemberian informasi pada pengguna perpustakaan. Melalui layanan pengguna dapat memperoleh informasi-informasi yang dibutuhkan secara maksimal. Jika demikian pemenuhan jasa informasi terhadap pemustaka tergantung dari layanan pustakawan. Kualitas layanan pustakawan terhadap pemustaka dapat meningkat melalui berbagai langkah, sehingga pemustaka akan mendapatkan informasi yang diinginkan. Zeithaml et.al dalam Syihabuddin et.al (2007) membagi kualitas pelayanan dalam lima indikator. Kelima indikator tersebut merupakan satu kesatuan yang saling mendukung dalam memenuhi kebutuhan informasi, yaitu keandalan, keyakinan, ketanggapan, empati, dan bukti langsung. Karakteristik layanan pustakawan yang berkualitas dapat dilihat dari beberapa aspek yakni sebagaimana yang diutarakan Rahayuningsih (2007); salah satunya yaitu, sumber daya manusia (pustakawan). Adapun karakteristik sumber daya manusia yang baik adalah:

1. Kesopanan dan keramahan petugas memberi layanan, terutama bagi petugas yang berinteraksi langsung dengan pengguna.
2. Tanggungjawab dalam melayani pengguna perpustakaan.
3. Empati, wajar dan adil dalam memecahkan masalah dan menangani keluhan pengguna.
4. Profesionalisme petugas perpustakaan di bagian layanan pengguna tercermin dalam diri petugas yang siap mengutamakan pelayanan, menyenangkan dan menarik, antusias/bangga pada profesi, ramah dan menghargai pengguna jasa, tabah ditengah kesulitan. Sebuah layanan yang baik dapat dilihat dari kedisiplinan waktu dalam pelayanan, sedikitnya kekeliruan yang terjadi dalam pelayanan tersebut, dan jumlah petugas serta berbagai fasilitas yang tersedia.

Adapun penelitian terdahulu di dalam pembahasan salah satunya, yaitu Peran Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi. Pada penelitian sebelumnya menggunakan metode penelitian kualitatif dengan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa peran pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi diantaranya peran pustakawan dalam pengelolaan, pengadaan, perawatan dan pemeliharaan informasi perpustakaan sehingga diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Peran pustakawan sebagai pengawas dan administrasi dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka dan peran pustakawan dalam memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka. Kendala yang dihadapi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi diantaranya Ketersediaan Koleksi Belum Sesuai dengan Kebutuhan Informasi sehingga pemustaka masih kesulitan dalam mencari informasi. Kelengkapan koleksi sumber informasi masih terbatas sehingga menyebabkan kebutuhan informasi cukup sulit ditemukan serta koleksi terbaru (kemutakiran) masih kurang sehingga referensi yang ada belum sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Upaya pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi diantaranya dengan mengupayakan ketersediaan jenis dan penambahan koleksi pepustakaan yang didasarkan kepada kebutuhan pengguna, pustakawan memaksimalkan pelestarian dan pengorganisasian koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka serta memaksimalkan kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan pemenuhan kebutuhan informasi pemustaka.

## Metode Penelitian

**Metode Penelitian** yang dipakai adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Usman dan Abdi (2008) penelitian deskriptif adalah akumulasi data dasar dalam cara deskriptif semata-mata, tidak perlu mencari hubungan korelasi, hubungan sebab-akibat, dan tidak perlu mencari hipotesis untuk jawaban sementara terhadap suatu penelitian. **Lokasi Penelitian**, yaitu pada Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Manado dengan alamat Jl. Dr. H. Sarundajang Kompleks Ringroad I Manado, Kelurahan Malendeng, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara, Indonesia. Adapun **Waktu Penelitian** yaitu dilaksanakan selama 20 hari terhitung mulai tanggal 15 Februari 2023-7 Maret 2023. **Definisi Operasional** variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu Peranan Layanan Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pengguna. Secara operasional adalah suatu kegiatan penyediaan bahan informasi yang dilakukan oleh pustakawan secara tepat, akurat dan cepat dalam rangka memenuhi kebutuhan pemustaka, dengan indikator-indikator, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan bukti langsung. **Populasi** dalam penelitian ini adalah pemustaka (mahasiswa/i) berjumlah 240 orang, angka ini merupakan rata-rata tingkat kunjungan pada bulan Oktober 2022 di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Manado. **Sampel** pada penelitian ini adalah mahasiswa/i yang pernah berkunjung, menikmati layanan yang sudah disediakan, serta para pengguna yang sedang melakukan kunjungan ke Perpustakaan IAIN Manado. Arikunto (2005), bahwa jika penulis memiliki beberapa ratus subjek dalam populasi, maka penulis dapat menentukan 25-30% dari jumlah tersebut. Jika jumlah anggota subjek dalam populasi hanya meliputi 100-150 orang, maka dalam pengumpulan datanya penulis menggunakan angket, sebaiknya sejumlah subjek itu diambil secara keseluruhan, maka ditarik sampel 25% dari 240 yaitu 60 responden. **Teknik Pengumpulan Data** dengan menggunakan angket/kuesioner. **Teknik Analisis Data** menggunakan rumus presentase  $p=f/n \times 100\%$ .

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan jenis kelamin frekuensi paling banyak berkunjung ke perpustakaan IAIN Manado, yaitu perempuan dengan presentase 78,3%. Berdasarkan fakultas frekuensi paling banyak yaitu, fakultas tarbiyah dan ilmu keguruan dengan presentase 40%. Berdasarkan semester frekuensi paling banyak, yaitu semester 8 dengan presentase 61,7%. Dari hasil penelitian yang dilakukan dengan 15 pertanyaan kepada 60 responden. Didapatkan bahwa mahasiswa beranggapan pustakawan memberikan pelayanan sesuai jam buka layanan dengan presentase jawaban 96,7%. Selanjutnya jawaban dengan presentase 70% pustakawan tidak memberikan respon yang cepat. Jawaban dengan presentase 65% pustakawan tidak bekerja sesuai dengan operasional jam kerja karena sering tertidur. Pustakawan tidak cepat tanggap dengan keluhan 75%. Mahasiswa beranggapan bahwa pustakawan memberikan informasi yang jelas dengan presentase 53,3%. Pustakawan tidak menanggapi pertanyaan dengan presentase 66,7%. Pemustaka tidak dapat berkonsultasi dengan pustakawan 68,3%. Pustakawan tidak memiliki kemampuan yang luas terhadap koleksi dengan presentase 80%. Pustakawan tidak ada di tempat kerja pada saat pemustaka butuh bantuan dengan presentase 83,3%. Pustakawan selalu menyapa pengunjung dengan senyuman 63,3%. Pustakawan selalu ramah kepada pengunjung 76,7%. Pustakawan tidak membantu pemustaka mencari koleksi di rak dengan presentase 71,7%. Pemustaka merasa nyaman dengan sikap pustakawan yang ramah dengan presentase 78,3%. Penampilan pustakawan

menarik dengan presentase 91,7%. Koleksi perpustakaan IAIN Manado belum lengkap dengan presentase 51,7%.

No	Presentase Jawaban Ya Paling Banyak	Presentase Jawaban Tidak Paling Banyak
1	96,7%	65%
2	53,3%	70%
3	63,3%	75%
4	76,7%	66,7%
5	78,3%	68,3%
6	91,7%	80%
7		83,3%
8		71,7%
9		51,7%
<b>Jumlah</b>	<b>460%</b>	<b>631,7%</b>
<b>Rata-rata</b>	<b>76,7%</b>	<b>70,9%</b>

### Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil olah data pada bab IV, maka Peranan Layanan Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Manado adalah cukup baik. Hal ini dibuktikan dengan jumlah rata-rata presentase untuk setiap indikator dengan jawaban ya adalah 76,7% dan jumlah rata-rata presentase untuk setiap indikator dengan jawaban tidak adalah 70,9%.

Berikut ini beberapa saran dari penulis dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pustakawan di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri Manado, yaitu:

Kepala Perpustakaan IAIN Manado hendaknya lebih tegas kepada pustakawan yang tidak mengikuti aturan serta kebijakan perpustakaan.

Pustakawan hendaknya menjaga komunikasi, lebih perhatian, meningkatkan pengetahuan terhadap koleksi yang ada.

Mengusulkan untuk pengadaan katalog online atau sistem automasi perpustakaan untuk memudahkan penelusuran pemustaka dan memudahkan pekerjaan pustakawan, mengusulkan untuk pengadaan perangkat komputer agar pemustaka dapat melakukan penjelajahan internet guna memenuhi tugas kuliah dan menambah koleksi bahan pustaka terutama yang tahun terbaru sesuai kebutuhan semua program studi yang ada di IAIN Manado.

### DAFTAR PUSTAKA

Arham, Z., Fahmi, F., & Ramayanti, R. 2022. *Peran Pustakawan dalam Memenuhi Kebutuhan Informasi Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Provinsi Jambi* (Doctoral dissertation, UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi). <http://repository.uinjambi.ac.id/id/eprint/12346>

Arikunto. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta.

Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*, Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sugiyono, D. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Trimono, Sujono. 1987. *Pengantar Ilmu Dokumentasi*. Bandung: Remaja Karya.
- Usman dan Abdi. 2008. *Pengantar Metode Penelitian*. Jakarta: Grafindo.