

## SIKAP MAHASISWA FISIP UNSRAT TERHADAP JASA LAYANAN UPT PERPUSTAKAAN UNSRAT

Oleh:

**Drs. Anthonius M. Golung, SIP**

e-mail: [tonygolung@yahoo.com](mailto:tonygolung@yahoo.com)

### **Abstract**

*The aim of this research is to evaluate the attitude of FISIP students in making use the Sam Ratulangi University UPT library service. It involves so respondent who have used this library service. It's result shows that FISIP students attitude towards the library service is positive. It can be seen in percentage.*

- *The circulation of the service shows 24% Very good, 72% Good, 4% Bad.*
- *The reference of the service shows 10% Very good, 88% Good and only, 2% Bad.*
- *The magazine and newspaper service shows 12% Very good, 80% Good and 8% Bad.*
- *Internet service shows 16% Very good, 60% Good and 24% Bad.*
- *Observation service shows 88% Very good, 12% Bad.*
- *On the other side students also has their negative at hide avowers the providing of the books and not being relevant with their needs.*

*Keywords : Evaluate the attitude, Library service*

### **PENDAHULUAN**

Pendidikan merupakan kunci bagi suatu bangsa untuk dapat menyiapkan masa depan dan sanggup bersaing dengan bangsa lain. Dunia pendidikan dituntut untuk dapat memberikan respon lebih cermat terhadap perubahan-perubahan yang berlangsung di masyarakat.

Pendidikan tinggi memiliki fungsi yang sangat strategis untuk melahirkan pemikir-pemikir yang mampu menghadapi perubahan-perubahan dalam masyarakat sesuai tuntutan globalisasi. Salah satu sarana pendukung dalam mewujudkan fungsi perguruan tinggi tersebut adalah perpustakaan, sebab perpustakaan adalah sebuah institusi yang bergerak di bidang bahan bacaan yang adalah sarana untuk mencerdaskan bangsa, dengan demikian perpustakaan dapat dikatakan sebagai agen perubahan dan agen pembaharuan.

Perpustakaan perguruan tinggi sebagai sarana penunjang merupakan suatu sarana belajar yang sangat menentukan bagi perguruan tinggi yang menjadi lembaga induknya untuk mencapai tujuannya, bahkan banyak ahli pendidikan menyatakan bahwa mutu suatu lembaga pendidikan khususnya perguruan tinggi dapat dilihat dari perpustakaan di samping itu ada juga yang berpendapat bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah merupakan jantung dari perguruan tinggi yang menjadi lembaga induknya. Pernyataan-pernyataan tersebut memang beralasan sebab kualitas pendidikan dan penelitian di lembaga perguruan tinggi sangat ditentukan oleh kualitas perpustakaan.

Oleh karena itu, dalam proses belajar mengajar di perguruan tinggi baik dosen, mahasiswa maupun peneliti tidak akan terlepas dari perpustakaan, karena melalui perpustakaan mereka dapat memperoleh informasi tentang bermacam-macam hal

karena pada hakekatnya di perpustakaan terkumpulnya berbagai ilmu pengetahuan dengan tujuan untuk dapat dimanfaatkan oleh masyarakat penggunaannya semaksimal mungkin.

Bertitik tolak dari hal tersebut di atas, maka diharapkan semua koleksi yang ada di perpustakaan harus diberdayakan seoptimal mungkin untuk memperkaya pengetahuan mahasiswa, mencerdaskan dan mendukung pengajaran dan penelitian. Dalam buku pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994:3) merumuskan Perpustakaan perguruan tinggi merupakan unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama unit lainnya turut melaksanakan Tridharma perguruan tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengelola, merawat serta melayangkan sumber informasi kepada lembaga induknya.

Soeatminah (1987:1) mengemukakan bahwa Perpustakaan perguruan tinggi sebagai unit pelaksana teknis di bidang perpustakaan mempunyai tugas memberi pelayanan bahan pustaka kepada civitas akademika, terutama mahasiswa. Oleh sebab itu, semakin baik perpustakaan melayani informasi bagi civitasnya, semakin tinggi peranan perpustakaan tersebut.

Untuk itu, upaya peningkatan dalam pemanfaatan jasa layanan perpustakaan dalam rangka menunjang proses belajar mahasiswa harus turut menjadi agenda utama pihak pengelola perpustakaan. Dengan harapan agar benar-benar jasa layanan perpustakaan dapat berperan secara maksimal dalam menunjang proses belajar mahasiswa.

Begitu pula halnya UPT perpustakaan Unsrat sebagai pengemban martabat ilmiah Universitas Sam Ratulangi harus menjalankan peran yang semaksimal mungkin dalam menunjang proses belajar mahasiswa melalui jasa layanan informasi. Adapun jasa layanan yang diberikan UPT perpustakaan Unsrat saat ini adalah sebagai berikut :

- Jasa layanan sirkulasi
- Jasa layanan referensi
- Jasa layanan majalah dan surat kabar
- Jasa layanan internet
- Jasa layanan penelusuran

Namun di balik semua itu kembali juga pada mahasiswa itu sendiri untuk menyadari manfaat jasa layanan perpustakaan, sebab pengguna adalah faktor utama dalam kegiatan jasa layanan karena melalui pengguna (mahasiswa) tercermin berfungsi atau tidak suatu sistem layanan. Dengan kata lain, pemakai dapat digunakan sebagai parameter keterpakaian jasa layanan sekaligus sebagai parameter untuk mengukur keberhasilan perpustakaan.

Bertolak dari pemikiran-pemikiran tersebut di atas penulis ingin mengetahui keberhasilan UPT Perpustakaan Unsrat dalam memberikan jasa layanan kepada mahasiswa khususnya mahasiswa FISIP Unsrat, yaitu dengan judul : Sikap Mahasiswa FISIP Unsrat Terhadap Jasa Layanan UPT Perpustakaan Unsrat.

Untuk mengetahui tingkat keberhasilannya salah satu cara yang dilakukan dengan melihat sikap mahasiswa. Penulis mengambil pengertian sikap yang dikemukakan oleh Thurstone yaitu sebagai tingkat aspek yang bersifat positif maupun negatif dalam hubungan dengan obyek lainnya (Walgito, 1983:51).

Bertitik tolak dari uraian pada latar belakang di atas, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: "Bagaimana sikap mahasiswa Fisip terhadap jasa layanan UPT Perpustakaan Unsrat?"

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Perpustakaan

Menurut E. Martono dalam bukunya Pengetahuan Dokumentasi dan Perpustakaan sebagai pusat informasi mengatakan bahwa informasi perpustakaan adalah : Suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpulkan, memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu, untuk digunakan secara kontinu oleh pemakai sebagai sumber informasi.

Menurut Lily Soewarni Bohar Soeharto dalam bukunya yang berjudul Pengantar Ilmu Perpustakaan Ilmu Perpustakaan mengemukakan bahwa perpustakaan adalah : "Sebagai tempat atau wadah dimana buku-buku ditempatkan untuk keperluan membaca, belajar dan *reference* (penunjukan).

Dengan demikian dari kedua batasan di atas ada tiga unsur utama yang terkandung yaitu : dikumpulkan, diatur, dan digunakan. Jadi perpustakaan bukan hanya merupakan tempat mengumpulkan buku saja melainkan buku-buku yang ada harus diatur dan digunakan.

### Jasa Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan dalam menunjang program Tri Dharma perguruan tinggi menyediakan berbagai macam jasa yang dapat diberikan kepada masyarakat pengguna perpustakaan dalam hal ini mahasiswa dan dosen, diantaranya adalah :

- a. Jasa pendidikan pemakai
- b. Jasa layanan sirkulasi
- c. Jasa layanan rujukan atau referens
- d. Jasa layanan majalah dan surat kabar.

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Menurut Jalaluddin Rakhmat (1999:24), metode ini hanya memaparkan situasi atau peristiwa yang diteliti dengan menggambarkan dan melukiskan obyek pada saat yang sama berdasarkan fakta-fakta. Penelitian ini tidak mencari atau menjelaskan hubungan, dan tidak menguji hipotesis.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk: (1) mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, (2) mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, (3) membuat perbandingan atau evaluasi, (4) menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang (Rakhmat, 1999:25).

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa FISIP Unsrat semester ganjil Tahun Ajaran 2014/2015 yang mengunjungi UPT perpustakaan Unsrat setiap minggu. Melalui data yang diperoleh dari UPT perpustakaan jumlah mahasiswa FISIP yang berkunjung di perpustakaan rata-rata 50 orang setiap minggu. Berdasarkan dari data di atas maka sesuai pendapat Arikunto (1993:107) yang mengatakan bahwa apabila subyeknya besar dan tidak dapat dijangkau semuanya maka ditarik sampel antara 10-15%, sedangkan jika subyeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semuanya,

maka dengan demikian sampel yang diambil adalah keseluruhan dari jumlah populasi yakni 50 orang.

Data primer yang digunakan diperoleh pada hasil jawaban responden melalui kuesioner (angket), sedangkan data sekunder yaitu data yang di perpustakaan, baik diperoleh melalui buku laporan UPT perpustakaan Unsrat maupun data informasi dari literatur yang erat kaitannya dengan judul penelitian.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1**  
**Jawaban Responden Tentang Kunjungan di Perpustakaan**

Jawaban	Frekuensi	Prosentase (%)
Sering	46	92
Kadang-kadang	4	8
Tidak pernah	0	0
Jumlah	50	100

Sebagaimana data hasil penelitian pada Tabel 1 di atas menunjukkan bahwa rata-rata responden sering berkunjung ke perpustakaan. Hal ini terbukti melalui jawaban dari responden, dimana yang menyatakan "sering" ke perpustakaan adalah 46 responden atau 92%, yang menjawab "kadang-kadang" 4 orang atau 8%, sedangkan yang menjawab "tidak pernah" tidak ada. Sikap mahasiswa terhadap keberadaan perpustakaan adalah positif. Sikap positif adalah nampak pada kunjungan mahasiswa Fisip di perpustakaan pada umumnya atau hampir semua responden menjawab sering berkunjung di perpustakaan.

**Tabel 2**  
**Jawaban Responden Dalam Memanfaatkan Jasa Layanan UPT Perpustakaan Unsrat**

Jawaban	Frekuensi	Prosentase (%)
Sering	32	64
Kadang-kadang	18	36
Tidak pernah	0	0
Jumlah	50	100

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 2 di atas menunjukkan bahwa responden yang sering memanfaatkan jasa layanan adalah 32 responden atau 64% yang menyatakan "kadang-kadang", 18 responden atau 36% yang menyatakan tidak pernah memanfaatkan jasa layanan perpustakaan tidak ada atau 0%.

Sikap mahasiswa terhadap pemanfaatan jasa layanan perpustakaan adalah positif. Sikap ini ditunjukkan mahasiswa dalam pemanfaatan perpustakaan, dimana sebagian besar responden menjawab sering memanfaatkan jasa layanan UPT Perpustakaan Unsrat.

**Tabel 3**  
**Jawaban Responden Terhadap Pelayanan UPT Perpustakaan Unsrat**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Sangat Memuaskan	10	20
Memuaskan	39	78
Kurang Memuaskan	1	2
Jumlah	50	100

Sebagaimana data hasil penelitian pada Tabel 3 di atas menunjukkan bahwa responden yang merasa "sangat puas" dengan pelayanan UPT Perpustakaan adalah 10 responden atau 20%, sedangkan yang menyatakan "memuaskan" adalah 39 responden atau 78%, kemudian yang menyatakan "kurang memuaskan" 1 responden atau 2%.

Dengan demikian sikap mahasiswa terhadap pelayanan UPT perpustakaan adalah positif hal ini terbukti dari sebagian besar mahasiswa Fisip merasa puas bahkan sebagian menyatakan sangat puas terhadap pelayanan perpustakaan.

**Tabel 4**  
**Jawaban Responden Terhadap Layanan Sirkulasi UPT Perpustakaan Unsrat**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Sangat Baik	12	24
Baik	36	72
Kurang Baik	2	4
Jumlah	50	100

Melalui data hasil penelitian pada Tabel 4 di atas, maka dapat diketahui bahwa responden yang menyatakan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Unsrat "sangat baik" adalah 12 responden atau 24%, yang menyatakan "baik" adalah 36 responden atau 72%, sedangkan yang menyatakan "kurang baik" sebanyak 2 responden atau 4%.

Hal ini menunjukkan bahwa sikap mahasiswa Fisip terhadap layanan sirkulasi positif, karena ternyata sebagian besar responden atau 36 responden atau 72% menyatakan layanan sirkulasi UPT Perpustakaan Unsrat baik bahkan sebagian responden yaitu 12 responden atau 24% menyatakan sangat baik dan yang menyatakan kurang baik hanya 2 responden atau 4%.

**Tabel 5**  
**Jawaban Responden Terhadap Layanan Referens UPT Perpustakaan Unsrat**

<b>Jawaban</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Prosentase (%)</b>
Sangat Baik	5	10
Baik	44	88
Kurang Baik	1	2
Jumlah	50	100

Berdasarkan hasil penelitian yang tertera pada Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa responden yang menyatakan layanan referens UPT Perpustakaan Unsrat "sangat baik" adalah 5 responden atau 10%, yang menyatakan "baik" adalah 44 responden atau 88%, sedangkan yang menyatakan "kurang baik" 1 responden atau 2%.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa sikap mahasiswa Fisip terhadap layanan referens positif, sebab ternyata sebagian besar dari responden yaitu 44 responden menjawab baik, bahkan ada 5 responden yang menjawab sangat baik, sedangkan responden yang menjawab kurang baik hanya 1 responden.

**Tabel 6**  
**Jawaban Responden Terhadap Layanan Majalah dan Surat Kabar UPT Perpustakaan Unsrat**

Jawaban	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Baik	4	8
Baik	30	60
Kurang Baik	15	32
Jumlah	50	100

Melalui data hasil penelitian pada Tabel 6 di atas memberikan gambaran bahwa responden yang menyatakan layanan majalah dan surat kabar UPT Perpustakaan Unsrat "sangat baik" adalah 4 responden atau 8%, yang menyatakan baik adalah 30 responden atau 60%, sedangkan kurang baik 16 responden atau 32%.

Dengan demikian melalui hasil yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa sikap mahasiswa Fisip terhadap jasa layanan majalah dan surat kabar cenderung positif.

**Tabel 7**  
**Jawaban Responden Terhadap Layanan Referens UPT Perpustakaan Unsrat**

Jawaban	Frekuensi	Prosentase (%)
Sangat Baik	8	16
Baik	30	60
Kurang Baik	12	24
Jumlah	50	100

Data pada Tabel 7 di atas adalah jawaban responden tentang tanggapan mereka terhadap layanan internet UPT Perpustakaan Unsrat. Dari hasil penelitian tersebut diperoleh jawaban bahwa responden yang menyatakan layanan internet UPT Perpustakaan Unsrat "sangat baik" adalah 8 responden atau 16%, yang menyatakan baik 30 responden atau 60%, sedangkan yang menyatakan kurang baik 12 responden atau 24%.

Dari hasil penelitian dan analisis data sikap mahasiswa terhadap layanan internet positif, hal ini ditunjukkan oleh sebagian besar mahasiswa yang menjadi responden menyatakan layanan internet UPT Perpustakaan Unsrat baik.

**Tabel 8**  
**Jawaban Responden Dalam Menemukan Informasi Dengan Menelusur Katalog (OPAC)**

Jawaban	Frekuensi	Prosentase (%)
Ya	44	88
Tidak	6	12
Jumlah	50	100

Berdasarkan hasil penelitian pada Tabel 8 di atas membuktikan bahwa mahasiswa sebelum menelusuri buku di rak mereka terlebih dahulu melakukan penelusuran pada katalog, hal ini sangat jelas terlihat pada jawaban responden dimana 44 responden atau 88% menjawab "ya", selalu terlebih dahulu menelusur katalog (OPAC) sedangkan yang menjawab tidak menelusur terlebih dahulu pada katalog hanya 6 responden atau 12%.

Dari jawaban responden menunjukkan bahwa kesadaran mahasiswa akan tujuan dan manfaat serta keuntungan katalog sebagai sarana temu kembali informasi sudah semakin tinggi. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan bahwa sikap mahasiswa terhadap keberadaan katalog sebagai sarana penelusuran informasi positif.

**Tabel 9**  
**Jawaban Responden Tentang Ketersediaan Informasi yang Mereka Butuhkan**

Jawaban	Frekuensi	Prosentase (%)
Selalu Tersedia	12	24
Kurang Tersedia	38	76
Tidak Tersedia	0	0
Jumlah	50	100

Melalui data hasil penelitian pada Tabel 9 di atas, responden yang menyatakan informasi atau bahan pustaka yang mereka butuhkan "selalu tersedia" adalah 12 responden atau 24%, yang menyatakan "kurang tersedia" 38 responden atau 76%, sedangkan menjawab "tidak tersedia" tidak ada atau 0%.

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa sumber informasi atau bahan pustaka yang tersedia di UPT Perpustakaan Unsrat masih kurang sehingga dapat disimpulkan bahwa sikap mahasiswa terhadap ketersediaan bahan pustaka adalah negatif.

**Tabel 10**  
**Jawaban Responden Tentang Keadaan Bahan Pustaka UPT Perpustakaan Unsrat yang Relevan dengan Kebutuhan Mereka**

Jawaban	Frekuensi	Prosentase (%)
Banyak	3	6
Cukup	26	52
Kurang	21	42
Jumlah	50	100

Sesuai data hasil penelitian pada Tabel 10 di atas menunjukkan bahwa jawaban responden tentang bahan pustaka yang relevan dengan kebutuhan mereka adalah sebagai berikut : responden yang menjawab cukup banyak 3 responden atau 6%, yang menjawab cukup 26 responden atau 52%, sedangkan yang menjawab kurang adalah 21 responden atau 42%.

Sikap mahasiswa terhadap bahan pustaka yang relevan dengan kebutuhan mereka cenderung negatif. Hal ini terbukti dari analisa data yang menunjukkan bahwa responden yang menjawab cukup 26 responden dan bahkan yang menjawab kurang mencapai 21 responden sedangkan yang menjawab banyak hanya 3 responden.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pada umumnya mahasiswa FISIP Unsrat telah menyadari pentingnya keberadaan perpustakaan sebagai sumber informasi dalam menunjang proses belajar mereka, hal ini tercermin dari frekuensi kunjungan ke perpustakaan dan pemanfaatan layanan perpustakaan.
2. UPT Perpustakaan Universitas Sam Ratulangi dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa cukup baik, karena sebagian besar mahasiswa mereka puas dan bahkan sebagian menyatakan sangat puas.
3. Sikap mahasiswa FISIP Unsrat terhadap berbagai jasa layanan yang diberikan UPT Perpustakaan pada umumnya positif. Namun demikian tentu masih perlu untuk diperbaiki, dikembangkan dan ditingkatkan terutama adalah jasa layanan majalah dan surat kabar.
4. Bahan pustaka UPT Perpustakaan Unsrat saat ini masih cukup banyak yang tidak sesuai atau tidak relevan dengan kebutuhan mahasiswa demikian juga jumlah bahan pustaka judul yang dimiliki perpustakaan masih sangat kurang.

### **Saran**

1. Untuk meningkatkan jumlah bahan pustaka yang UPT Perpustakaan Unsrat perlu melakukan alokasi dana khusus untuk pengadaan bahan pustaka pada setiap tahun anggaran, agar setiap tahun ada penambahan buku baru.
2. Agar koleksi yang ada di perpustakaan selalu relevan dengan kebutuhan pemakai, maka harus dilakukan pemilihan bahan pustaka yang lebih selektif termasuk memperhatikan tahun terbit setiap bahan pustaka yang akan dibeli.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Arikunto, Suharsimi, 1993. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Martono, E, 1991. *Pengetahuan Dokumentasi Dan Perpustakaan Sebagai Pusat Informasi*. Jakarta: Gramedia..
- Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Edisi Ke 2. Jakarta: Departemen Pendidikan dan Kebudayaan Direktorat Pendidikan Tinggi, 1999.
- Rahmat Jalaluddin, 1999. *Metode Penelitian Komunikasi*. Jakarta: Rosdakarya.
- Soeatininah, 1992. *Pelayanan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Direktorat Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.
- Soeharto, Lily Soewarni Bohar, 1987. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: DIKTI.
- Walgito, Bimo, 1983. *Psikologi Sosial : Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.