

# LAPORAN PENGKAJIAN



## ANALISIS DESKRIPTIF PENILAIAN MAHASISWA TERHADAP PERPUSTAKAAN FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Oleh:

Drs. Januarisdi, M.L.I.S

**FAKULTAS BAHASA DAN SENI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

- 1 Judul Pengkajian : Analisis Deskriptif Penilaian Mahasiswa Terhadap  
Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni  
Universitas Negeri Padang
- 2 Bidang Penelitian : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
- 3 Ketua Peneliti
- a. Nama Lengkap : Drs. Januarisdi, M.L.I.S
- b. Jenis Kelamin : Laki-laki
- c. NIP : 19650119 198903 1 001
- d. Disiplin ilmu : Ilmu Perpustakaan dan Informasi
- e. Pangkat/Golongan : Pembina/ IV.a
- f. Jabatan : Pustakawan Madya
- g. Fakultas/Jurusan : Fakultas Bahasa dan Seni
- h. Alamat : Jln. Prof. Dr. Hamka Kampus Air Tawar Padang
- i. Telpon/Faks/E-mail : 0751-7053363/ [infor@fbss.unp.ac.id](mailto:infor@fbss.unp.ac.id)
- j. Alamat Rumah : Jln. Mangga I, Nomor 137 Belimbing Padang
- k. Telpon/Faks/E-mail : 082174337184/ [januarisdi@gmail.com](mailto:januarisdi@gmail.com)
- Jumlah Anggota
- 4 Peneliti :
- 5 Lokasi Penelitian : Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang  
Padang, Desember 2014  
Peneliti,
- Dekan FBS UNP,

Prof. Dr. M. Zaim, M.Hum  
NIP. 19610321 198602 1 001

Drs. Januarisdi, M.L.I.S.  
NIP. 19650119 198903 1 001

## **ABSTAK**

Peranan perpustakaan dalam proses pendidikan dan pembelajaran di perguruan tinggi terasa semakin besar pada saat kita memasuki era informasi. Perpustakaan tidak mungkin lagi dipandang sebagai sarana penunjang, tapi harus dijadikan sarana utama yang menentukan hidup matinya sebuah perguruan tinggi. Oleh karena itu peningkatan mutu yang kelanjutan, sistematis dan terarah adalah sebuah keharusan yang tidak terhindari. Pengkajian ini adalah sebuah analisis deskriptif tentang penilaian mahasiswa Fakultas Bahasa dan Seni (FBS) UNP terhadap Perpustakaan FBS yang mencakup koleksi, layanan, fasilitas pendukung, dan pustakawan. Dari sebuah angket kepuasan pengguna yang diisi oleh 60 orang mahasiswa sebagai sampel pada akhir semester ganjil 2014, ditemukan bahwa sebagian besar (52%) responden menilai Perpustakaan FBS Baik; 23% menilai Sangat Baik; 17% menilai Kurang Baik; dan 8 % menilai Tidak Baik. Aspek yang berkontribusi paling besar terhadap penilaian Baik adalah pustakawan. 51% responden menilai pustakawan Baik; 30% menilai Sangat Baik; 12,3% menilai Kurang Baik; dan 5,7% menilai Tidak Baik. Sedangkan aspek yang berkontribusi paling besar terhadap penilaian tidak baik terhadap Perpustakaan FBS adalah Keragaman Layanan. 48% responden menilai Baik; 18% menilai Sangat Baik; 21% menilai Kurang Baik; dan 13% menilai Tidak Baik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan FBS UNP dinilai telah Baik dalam menjalankan fungsinya, namun aspek-aspek tertentu seperti keragaman layanan, dan fasilitas pendukung harus mendapat perhatian serius dalam perencanaan pengembangan untuk masa yang akan datang.

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan yang Maha Kuasa, yang mengajarkan manusia tentang sesuatu yang tidak mereka ketahui, laporan pengkajian ini telah dapat diselesaikan dengan baik. Allah telah memberi potensi kepada manusia untuk mengenal semua nama, sehingga dengan nama-nama itu pulalah manusia bisa mengembangkan ilmu pengetahuan yang mengangkat derajat manusia menjadi makhluk yang paling sempurna. Allah telah mengilhami manusia untuk mengembangkan sebuah sistem penyimpanan dan penemuan informasi dan dokumen yang memuat ilmu pengetahuan sehingga dapat dikomunikasikan dan didesiminasikan dari generasi ke generasi.

Pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada mahasiswa FBS UNP yang telah bersedia bekerja sama memberikan masukan yang konstruktif untuk pengembangan Perpustakaan FBS milik kita ini. Harapan kami adalah bahwa semua penilaian dan masukan tersebut dapat dijadikan bahan pertimbangan penting dalam merencanakan pengembangan Perpustakaan FBS kedepan.

Januarisdi

## DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GRAFIK.....	vii
BAB SATU .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Permasalahan.....	5
1.3 Tujuan Pengkajian .....	6
1.4 Manfaat Pengkajian.....	6
BAB DUA.....	7
TINJAUAN KEPUSTAKAAN.....	7
2.1 Hakikat Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	7
2.2 Peranan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi.....	8
2.3 Perpustakaan Era Informasi.....	10
2.4 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Era Informai.....	14
BABA TIGA .....	16
METODOLOGI.....	16
3.1 Jenis Pengkajian.....	16
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.3 Data dan Pengumpulan Data.....	17
3.4 Analisis Data.....	18
BAB EMPAT.....	19
TEMUAN.....	19
4.1 Deskripsi Data.....	19
4.2 Analisis Data.....	22
4.2.1 Koleksi.....	23
4.2.2 Layanan.....	24
4.2.3 Fasilitas Pendukung Layanan.....	25
4.2.4 Pustakawan.....	26
4.3 Pembahasan.....	27
4.3.1 Koleksi.....	29
4.3.2 Layanan.....	30
4.3.3 Fasilitas Pendukung Layanan.....	31
4.3.4 Pustakawan.....	31
BAB LIMA .....	34
SIMPULAN DAN SARAN .....	34
5.1 Simpulan .....	34
5.2 Saran .....	35

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen  
Lampiran 2 Data Mentah

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Skor Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi dan Layanan Layanan Perpustakaan FBS .....	20
Tabel 4.2 Distribusi Penilaian Mahasiswa Setelah Dikelompokkan.....	21
Tabel 4.3 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan FBS .....	dalam Persentase.....22
Tabel 4.4 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi Perpustakaan FBS dalam Persen.....	24
Tabel 4.5 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan FBS dalam Persentas.....	25
Tabel 4.6 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung Layanan Perpustakaan FBS dalam Persentase .....	26
Tabel 4.7 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Pustakawan Perpustakaan FBS dalam Persentase .....	27

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Distribusi Skor/ Nilai yang Diberikan Responden terhadap Perpustakaan FBS.....	19
Grafik 4.2 Distribusi Skor/ Nilai yang Diberikan oleh Responden terhadap Perpustakaan FBS berdasarkan Kategori.....	21
Grafik 4.3 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Perpustakaan UNP.....	22
Grafik 4.4 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan UNP.....	24
Grafik 4.5 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi Perpustakaan UNP.....	25
Grafik 4.6 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung Layanan Perpustakaan FBS UNP.....	26
Grafik 4.7 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi Perpustakaan FBS UNP.....	27

## BAB SATU

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Sebagai sebuah lembaga akademik, perguruan tinggi tidak mungkin bisa terlepas dari fungsi dan peran perpustakaan. Visi kita yang selama ini memandang “perpustakaan sebagai sarana penunjang” perguruan tinggi, kini sudah harus diubah menjadi “perpustakaan sebagai organ sentral” pendidikan tinggi. Pada zaman informasi yang menuntut mahasiswa lebih dominan dalam proses pembelajaran, perpustakaan harus berfungsi sebagai sarana utama lembaga akademik; kegiatan pembelajaran di perguruan tinggi tidak akan berjalan tanpa perpustakaan. Sehingga, tidak berlebihan jika pada era informasi sekarang ini, perpustakaan tidak lagi dipandang sebagai “jantungnya” perguruan tinggi, tapi sebagai “roh” atau “nyawanya” perguruan tinggi. Artinya, tidak mungkin sebuah perguruan tinggi bisa hidup tanpa perpustakaan

Tantangan bagi perpustakaan perguruan tinggi terasa semakin besar pada saat orientasi pendidikan dan pembelajaran beralih dari pembentukan perilaku (pendekatan behaviorisme), yang merupakan orientasi pembelajaran dan pendidikan era modern, ke orientasi pemberian kemampuan belajar (*learning empowering*), yang merupakan orientasi pembelajaran dan pendidikan era informasi atau *post-modern age*. Pembelajaran di perguruan tinggi sekarang lebih ditekankan pada keaktifan mahasiswa sebagai pusat pembelajaran ketimbang dosen sebagai pengajar. Kuh (2003) mengemukakan tiga kecenderungan besar dalam hal peran perpustakaan perguruan tinggi yang memerlukan hanya satu jawaban. Kecenderungan tersebut adalah: 1) semakin meluasnya akses yang tidak sinkron (tidak terikat ke basis informasi tertentu) yang bersifat eksponensial; 2) peralihan fokus perguruan tinggi dari pengajaran ke pembelajaran; dan 3) besarnya harapan bahwa semua fungsi dan program perguruan tinggi menunjukkan keefektifannya. Kecenderungan ini membawa konsekuensi serius terhadap layanan perpustakaan yang selama ini hanya mengandalkan keterdesiaan koleksi secara fisik di ruangan perpustakaan.

Tantangan yang lebih berat dihadapi oleh perpustakaan perguruan tinggi adalah perubahan bentuk layanan dan keragaman sumber informasi yang berbasis teknologi digital. Perpustakaan perguruan tinggi sekarang harus berjuang keras memenuhi tuntutan pembelajaran yang sebagian besar sumbernya tersedia dalam bentuk digital. Diaungkapkan oleh Smith (2002) bahwa teknologi digital telah merevolusi tidak hanya cara informasi dipaketkan, diproses, disimpan, dan didesiminasikan, tapi juga cara pengguna mencari dan mengakses informasi. Perpustakaan perguruan tinggi tidak lagi membatasi dirinya pada layanan sumber tercetak seperti pengembangan koleksi, pengatalogan dan klasifikasi, sirkulasi dan layanan referensi, penyebaran informasi terkini dan terseleksi, serta layanan bibliografis, tapi juga telah memperluas perjuangan mereka ke konsep interdisipliner, piranti lunak dan piranti keras komputer, dan teknologi komunikasi.

Keadaan seperti digambarkan diatas menuntut perpustakaan perguruan tinggi untuk selalu melakukan evaluasi dan inovasi secara berkala terhadap layanan dan koleksinya. Hasil evaluasi ini dijadikan basis dalam pembuatan kebijakan pengembangan perpustakaan perguruan tinggi. Perkembangan koleksi yang tiada henti dan bahkan semakin meningkat jumlah dan keragaman bentuknya atau medianya menuntut perpustakaan untuk tetap *up-to-date*. Perkembangan teknologi, khususnya teknologi digital telah menggiring perpustakaan untuk memiliki perencanaan yang efektif dan arif, sehingga pemanfaatan anggaran akan lebih efektif. Ini semua akan terlaksana secara sempurna bila perpustakaan memiliki gambaran tentang penilaian, persepsi, sikap, dan kecenderungan pengguna terhadap layanan dan koleksi perpustakaan terkini.

Dengan demikian, keterlibatan semua pemangku kepentingan (*stage holders*) dalam mengembangkan perpustakaan adalah sebuah keharusan. Mahasiswa, sebagai pengguna utama perpustakaan, harus memberi dukungan terhadap pengembangan perpustakaan dalam berbagai bentuk. Salah satu bentuk yang sangat fundamental adalah kerjasama dalam perencanaan dan evaluasi layanan perpustakaan. Dosen, sebagai garda terdepan penentu arah perkembangan ilmu pengetahuan dan pendidikan di perguruan tinggi, harus memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan perpustakaan. Salah satu bentuk kontribusi yang paling penting dari dosen terhadap perpustakaan adalah sinergi dengan pustakawan dalam mendorong mahasiswa menggunakan koleksi perpustakaan secara intensif dan efektif. Birokrat, sebagai pembuat kebijakan, harus memihak secara proporsional kepada kepentingan perpustakaan yang pada dasarnya adalah kepentingan pendidikan dan pengembangan ilmu pengetahuan secara keseluruhan. Sementara pustakawan, sebagai motor penggerak utama layanan perpustakaan, harus berperan optimal dalam mengembangkan layanan perpustakaan.

Perpustakaan FBS yang telah berdiri sejak awal berdirinya Fakultas Bahasa dan Seni yang saat itu bernama Fakultas Keguruan Satra dan Seni (FKSS) telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan tersebut tidak hanya mencakup koleksi dan fasilitas pendukung tapi juga penerapan teknologi informasi dan layanan. Pada saat ini Perpustakaan FBS telah memiliki lebih 650 judul, 20.000 eksemplar koleksi yang sebagian besar mencakup bidang ilmu bahasa (linguistik), pengajaran bahasa, seni dan sastra. Walaupun sebagian besar koleksi Perpustakaan FBS terdiri dari koleksi berbahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, Perpustakaan FBS juga mengoleksi kepustakaan berbahasa Jepang, Arab dan Belanda dan Minangkabau.

Dalam hal fasilitas pendukung layanan, walaupun telah memiliki ruangan dengan perabotan yang sudah cukup representatif, Perpustakaan FBS masih belum memiliki ruangan atau gedung tersendiri yang terpusat. Ruangan koleksi dan layanan Perpustakaan FBS masih terpisah-pisah. Pada saat ini, ruangan layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa Indonesia dan Sendratasik berlokasi di lantai III sedangkan ruangan koleksi dan layanan Perpustakaan Jurusan Bahasa Inggris berada di lantai V Gedung FBS UNP. Ruangan-ruangan ini tidak hanya telah dilengkapi dengan perabotan seperti rak buku, meja baca, meja kerja, dan sebagainya, tapi juga telah dilengkapi dengan teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam hal sumber daya manusia, Perpustakaan FBS telah memiliki empat orang pustakawan yang berlatar belakang Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Tiga orang pustakawan berkualifikasi Diploma 3 (D3) dalam bidang Ilmu Perpustakaan dan Informasi, dan satu orang berkualifikasi Master (S2) dalam bidang Ilmu Informasi dan Perpustakaan.

## **1.2 Permasalahan**

Walaupun dari sisi koleksi, fasilitas pendukung dan pustakawan, Perpustakaan FBS telah dinilai relatif cukup memadai, namun persoalan yang sering muncul adalah kualitas layanan. Perpustakaan FBS belum mengetahui secara jelas bagaimana kualitas layanannya

berdasarkan penilaian penggunanya. Walaupun berbagai keluhan pengguna sering terdengar, namun keluhan tersebut masih bersifat subjektif. Beberapa orang mahasiswa mengeluhkan jam layanan, keberadaan pustakawan, kesiapan dan wawasan pustakawan yang berujung pada kualitas layanan yang dinilai rendah. Pengguna juga sering mengeluhkan tentang keragaman layanan yang tidak begitu bervariasi. Perpustakaan FBS lebih cenderung memberikan layanan sirkulasi (peminjaman) koleksi dan layanan penyediaan ruang baca saja. Pada saat pengguna membutuhkan layanan penelusuran informasi, layanan referensi dan konsultasi informasi, mereka sering mengeluhkan ketidakmampuan pustakawan dalam melakukan layanan-layanan tersebut. Ada kesan bahwa layanan Perpustakaan FBS lebih bersifat reaktif (menunggu pengguna meminta dilayani) ketimbang proaktif (menawarkan) berbagai jenis layanan. Dengan demikian, permasalahan pengkajian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

“Bagaimana penilaian pengguna terhadap layanan pengguna Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang?”

### **1.3 Tujuan Pengkajian**

Secara umum pengkajian ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran tentang penilaian atau persepsi pengguna terhadap layanan Perpustakaan FBS Universitas Negeri Padang. Secara khusus, pengkajian ini bertujuan:

1. Mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa terhadap ketersediaan koleksi Perpustakaan FBS Universitas Negeri Padang,
2. Mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan FBS Universitas Negeri Padang,
3. Mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa terhadap kualitas sarana pendukung layanan Perpustakaan FBS Universitas Negeri Padang,

4. Mengetahui bagaimana penilaian mahasiswa terhadap kinerja pustakawan dalam memberikan layanan kepada pengguna Perpustakaan FBS Universitas Negeri Padang.

#### **1.4 Manfaat Pengkajian**

Hasil pengkajian ini diharapkan bermanfaat bagi berbagai kalangan untuk hal-hal berikut:

1. Bagi manajemen Perpustakaan FBS, sebagai dasar pengembangan program layanan Perpustakaan.
2. Bagi manajemen Fakultas Bahasa dan Seni, sebagai dasar evaluasi terhadap kinerja Perpustakaan FBS selama ini dan perencanaan pengembangan untuk masa yang akan datang.
3. Bagi pustakawan, sebagai dasar evaluasi diri terhadap kinerja layanan mereka selama ini dan dasar untuk meningkatkan kinerja pada masa yang akan datang.
4. Bagi mahasiswa, sebagai sarana penyampaian persepsi, aspirasi, dan harapan terhadap layanan Perpustakaan FBS.

## **BAB DUA**

### **TINJAUAN KEPUSTAKAAN**

#### **2.1 Hakikat Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Seperti yang diungkapkan diatas bahwa jargon “perpustakaan merupakan jantung perguruan tinggi” barangkali sudah dianggap ketinggalan zaman, bila kita menyadari bahwa tidak mungkin sebuah perguruan bisa tinggi hidup tanpa perpustakaan. Hal senada diungkapkan pula oleh Kuh (2003) bahwa sulit membayangkan sebuah perguruan tinggi tanpa perpustakaan. Ia menilai bahwa perpustakaan merupakan manifestasi fisik dari nilai dan aktivitas inti kehidupan akademik. Ukuran koleksi digunakan sebagai indikator mutu akademik perguruan tinggi tersebut. Dengan demikian kita bisa menyimpulkan bahwa kualitas perpustakaan bukan hanya menjadi tolok ukur kualitas kehidupan akademik sebuah perguruan tinggi, tapi juga faktor penentu hidup matinya sebuah perguruan tinggi. Dengan kata lain, perpustakaan adalah “roh” atau “nyawa” sebuah perguruan tinggi.

Secara sederhana perpustakaan perguruan tinggi dapat didefinisikan sebagai sebuah lembaga dalam sebuah institusi perguruan tinggi yang menjalankan fungsi layanan perpustakaan dan informasi bagi sivitas akademika perguruan tinggi tersebut. Dictionary of Academic Library mendefinisikan perpustakaan perguruan tinggi (*Academic Library*) lembaga yang menyediakan hal-hal berikut: 1) koleksi tercetak dan bahan lain, atau gabungan keduanya, 2) staf yang terlatih untuk menafsirkan bahan sebagaimana yang disyaratkan untuk memenuhi kebutuhan informal, kultural, rekreasional atau edukasional klien, 3) jadwal yang mapan saat mana pustakawan tersedia untuk melayani klien, dan 4) fasilitas fisik yang diperlukan untuk mendukung koleksi, staf, dan jadwal tersebut.

#### **2.2 Peranan dan Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Hal yang tidak dapat dipungkiri adalah bahwa perpustakaan memainkan peran kunci dalam meujudkan kualitas prestasi akademik sebuah perguruan tinggi. Agus (2009) dengan penuh keyakinan mengungkapkan bahwa perpustakaan merupakan kunci sukses menuju perguruan tinggi berkelas dunia (*World Class University*). Perguruan tinggi yang dapat dikategorikan berkelas dunia adalah perguruan tinggi yang memiliki reputasi internasional terutama dalam hal penelitian dan karya ilmiah yang dipublikasikan dan dikutip secara internasional, serta memproduksi lulusan yang mampu berkompetisi pada tingkat internasional. Diungkapkan bahwa peran perpustakaan di perguruan tinggi tidak hanya sebatas penyedia informasi dan pengetahuan, pusat pembelajaran dan penelitian, dan pusat publikasi ilmiah, tapi juga juga sebagai pembina jaringan antara perguruan tinggi, baik manual maupun digital. Dengan demikian, ia menformulasikan empat peran utama perpustakaan dalam mensukseskan sebuah perguruan tinggi menuju *World Class Universities*: 1) penyedia informasi dan ilmu pengetahuan, 2) pembimbing pemerolehan informasi dan pengetahuan, 3) pencipta suasana akademik yang kondusif, dan 4) pembina jaringan kerja sama.

Pengalaman penggunaan perpustakaan sangat berpengaruh terhadap prestasi akademik mahasiswa. Powell (1999), seperti dikutip oleh Kuh (2003) memaparkan bukti bahwa penggunaan perpustakaan berkorelasi dengan tingkat persitensi dan nilai (*grade*) mahasiswa. Penelitian lebih baru yang dilakukannya di Glendale Community College in California menunjukkan bahwa mahasiswa yang berpartisipasi pada lokakarya perpustakaan memiliki tingkat kelulusan lebih tinggi di kelas Bahasa Inggris dan ESL. Sebelumnya, J.C Ory dan L. A. Braskamp melaporkan bahwa terdapat hubungan positif antara pengalaman penggunaan perpustakaan dengan perolehan dalam berfikir kritis mahasiswa.

Selain itu, perpustakaan akademik atau perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran penting dalam praktik manajemen pengetahuan (*knowledge management*). Perkembangan

informasi dan ilmu pengetahuan yang sangat pesat sekarang ini sebagian adalah hasil dari aktivitas perguruan tinggi. Akibat dari keadaan ini, perpustakaan perguruan tinggi dihadapkan pada tantangan peran baru, yakni pengelolaan informasi dan pengetahuan produksi dari aktivitas perguruan tinggi. Maponya (2004) menyatakan bahwa *knowledge management* adalah sebuah ukuran yang sangat penting bagi perpustakaan akademik dalam meningkatkan layanannya pada era ekonomi ilmu pengetahuan sekarang ini. Hal ini bisa dicapai melalui penciptaan budaya organisasional berbagi pengetahuan dan kepakaran di perpustakaan. Ditegaskan bahwa keberhasilan perpustakaan akademik tergantung pada kemampuan perpustakaan menggunakan informasi dan ilmu pengetahuan stafnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat perguruan tinggi.

Jantz (2001) sebagaimana dikutip oleh Maponya (2004) menyatakan bahwa tujuan utama dari manajemen pengetahuan di perpustakaan adalah mendorong ketersediaan pengetahuan yang dapat membantu perpustakaan akademik menjalankan tugasnya secara lebih efektif dan efisien. Manajemen pengetahuan juga bertujuan memperluas peran perpustakaan dalam mengelola semua jenis informasi dan pengetahuan. Manajemen pengetahuan dapat membantu mentransformasikan perpustakaan menjadi organisasi pembagi pengetahuan (*knowledge sharing organization*). Dengan demikian, perpustakaan perguruan tinggi memiliki peran lebih luas dari sekadar melayani pengguna yang membutuhkan sumber informasi dan pengetahuan.

Proses manajemen pengetahuan, sebagaimana dijelaskan oleh Maponya (2004), mencakup pemerolehan, peringkasan atau penyarian, pembagian (*sharing*), dan menggunakan pengetahuan. Pengetahuan di perpustakaan akademik bisa diperoleh melalui berbagai metode, seperti membangun jaringan dengan perpustakaan atau institusi lain, mengikuti kegiatan pelatihan, konferensi, seminar dan lokakarya, berlangganan informasi secara online dari komunitas virtual dalam bidang tertentu, dan membeli produk sumber

informasi. Peringkasan atau penyarian pengetahuan biasanya dilakukan oleh pustakawan dengan cara pembuatan abstrak, sari karangan dan sejenisnya yang sudah menjadi tugas pokok pustakawan selama ini. Sedangkan pembagian (*sharing*) pengetahuan dapat dilakukan melalui jaringan atau melalui *website* perpustakaan.

Euster, Joane R. (1995) mengemukakan lima peran perpustakaan perguruan dalam institusi induknya. Pertama, perpustakaan berperan sebagai pembina jaringan dengan institusi lain. Kedua, perpustakaan berperan sebagai pusat pembelajaran bagi komunitas perguruan tinggi. Ketiga, perpustakaan berperan sebagai pendukung penelitian. Keempat, perpustakaan perguruan tinggi juga memainkan peran sebagai sumber masyarakat (*community resources*). Terakhir, bagi administrator perguruan tinggi, perpustakaan berperan sebagai penyedia informasi pendukung pembuatan keputusan.

### **2.3 Perpustakaan Era Informasi**

kehadiran teknologi informasi dan komunikasi dengan perkembangannya yang sangat pesat telah mengubah hampir semua sektor kehidupan, termasuk dunia pendidikan. Salah satu bentuk perubahan yang paling mendasar adalah peralihan orientasi pendidikan dari aliran behaviorisme yang menekankan pada pembentukan perilaku ke aliran konstruktivisme yang menekankan pada pemberian kemampuan belajar (*learning empowering*), yang pada dasarnya kemampuan untuk hidup. Peserta didik tidak lagi duduk berjejer di dalam sebuah ruangan kelas sambil mendengar guru/ dosen menyajikan materi pembelajaran; tapi mereka tekun duduk didepan layar monitor mengunjungi berbagai situs yang relevan dengan kebutuhan pembelajaran mereka. Mereka tidak hanya membaca berbagai sumber informasi yang mereka temukan di dunia maya (*virtual world*), tapi juga berpartisipasi aktif dalam interaksi, sehingga mereka mampu melahirkan makna dari serangkaian proses konstruksi individu. Duffy, T. M., and Cunningham, D. J., (1996) menggambarkan dua karakteristik

umum dari pembelajaran konstruktivisme: 1) pembelajaran merupakan proses aktif pengkonstruksian bukan pemerolehan pengetahuan, dan 2) pengajaran merupakan proses pemberian dukungan terhadap pengkonstruksian tersebut, bukan pengkomunikasian pengetahuan.

Perubahan tersebut telah memperlihatkan dampak sangat berarti terhadap fungsi dan peran perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat kegiatan pembelajaran dan penelitian. Perpustakaan perguruan tinggi yang selama ini disibukkan dengan pekerjaan yang berkaitan dengan sumber tercetak sekarang harus beralih ke sumber informasi dalam kemasan baru, yakni sumber informasi elektronik (*e-resources*). Anunobi dan Okoye (2008) mengungkapkan bahwa sekarang perpustakaan perguruan tinggi sedang berjuang mempertahankan posisinya sebagai sumber utama pencarian informasi ditengah menghadapi kemunculan teknologi digital. Teknologi digital telah merevolusi bukan hanya cara informasi dikemas, diolah, disimpan dan didesiminasikan, tapi juga bagaimana pengguna mencari dan mengakses informasi. Perpustakaan perguruan tinggi tidak lagi membatasi dirinya pada layanan sumber tercetak seperti pengembangan koleksi (*collection development*), pengatalogan dan klasifikasi, layanan sirkulasi dan referensi, penyebaran informasi terkini dan informasi terseleksi, dan layanan bibliografis lainnya, tapi telah meluaskan perjuangannya ke konsep interdisipliner dan piranti lunak dan piranti keras komputer, serta teknologi dan rekayasa telekomunikasi.

Dalam lingkungan seperti digambarkan diatas, perpustakaan perguruan tinggi tidak bisa tidak harus mengembangkan kreatifitasnya dalam memenuhi tuntutan pengguna yang semakin kompleks dengan intensitas yang semakin tinggi. Diaungkap oleh Campbell (2006) bahwa berbagai layanan yang bersifat kreatif dan bermanfaat telah dilakukan di perpustakaan perguruan tinggi pada zaman digital: menyediakan ruang belajar yang berkualitas, membuat meta data, menawarkan layanan referensi virtual, mengajarkan literasi informasi, memilih

sumber dan mengelola lisensi sumber, mengumpulkan dan mendigitalisasikan materi langka, dan merawat repositori digital. Namun demikian, ia menekankan bahwa walaupun perpustakaan perguruan tinggi sekarang merupakan institusi kompleks dengan peran ganda dan *host* operasi yang terkait dan jasa yang dikembangkan bertahun-tahun, tujuan fundamentalnya masih tetap sama: menyediakan akses ke pengetahuan otoritatif yang terpercaya.

Konsekuensinya adalah bahwa perpustakaan perguruan tinggi harus bekerja keras mengalihkan penekanan layanannya ke tuntutan baru era digital sementara tetap mempertahankan tradisi lama. Smith (2002) mengingatkan bahwa untuk berhasil dalam lingkungan baru ini perpustakaan perguruan tinggi yang bertanggung jawab harus mengerti beberapa hal: perubahan harapan yang dihadapi oleh perguruan tinggi, bagaimana universitas merespon harapan baru ini, bagaimana hal ini mempengaruhi misi perpustakaan, bagaimana perpustakaan dapat mengembangkan sebuah strategi untuk menjadi bagian sentral respons universitas, dan bagaimana Association of Research Libraries dapat membantu anggotanya mengambil peran baru ini.

Era digital telah mendesak perpustakaan perguruan tinggi untuk memperbaharui misinya, walaupun misi awalnya adalah menyediakan sumber informasi berkualitas dan terpercaya masih tetap dipertahankan. Smith (2002) mengungkapkan bahwa seperti komunitas lain di universitas, perpustakaan harus bergeser dari pandangan konten (buku, pengetahuan subjek) ke pandangan kompetensi (apa yang harus mampu dilakukan oleh mahasiswa). Seperti program pendidikan secara umum, perpustakaan memiliki keterkaitan langsung dan tak langsung dengan hasil pembelajaran (*learning outcomes*) bagi semua mahasiswa universitas tersebut. Dengan demikian perpustakaan harus merumuskan visi yang menekankan pada pemberian kompetensi yang terkait dengan pencarian, evaluasi, dan

penggunaan informasi dan ilmu pengetahuan kepada pengguna perpustakaan—dikenal dengan istilah literasi informasi.

Salah satu tantangan yang harus dihadapi oleh perpustakaan perguruan tinggi pada era digital adalah layanan yang mendukung kebutuhan mahasiswa untuk melakukan pembelajaran virtual (Maponya 2004). Tantangan ini sudah menjadi sebuah kenyataan yang tak terelakkan karena penerapan konsep *open access* terhadap informasi sudah tidak terbendung. Diungkapkan oleh Harris (2012) bahwa dalam waktu sepuluh tahun kedepan proporsi artikel yang diterbitkan sebagai bahan *open access* akan meningkat dari 15% menjadi 50%. Kondisi ini secara nyata membuka peluang kepada mahasiswa untuk melakukan pembelajaran virtual secara optimal. Sehubungan dengan tantangan ini perpustakaan harus beralih ke penerapan konsep perpustakaan tanpa dinding (*library without walls*).

Untuk mengantisipasi keadaan itu, perpustakaan harus mempersiapkan segala sesuatu mulai dari kemampuan pustakawan sampai ke infrastruktur teknologi terkait perpustakaan. Sehubungan dengan itu Campbell (2006) mengemukakan bahwa perpustakaan telah melepaskan perannya sebagai sumber informasi utama seperti yang selama ini terjadi. Karena perkembangan teknologi digital telah mendorong tidak hanya bagaimana kita menyimpan dan mentransmisikan pengetahuan, tapi juga bagaimana kita mencari dan mendapatkan akses ke bahan-bahan tersebut. Lebih jauh diungkapkan bahwa prilaku dan kebiasaan pencarian informasi dan pengetahuan masyarakat sekarang sudah jauh berubah. Penggunaan Internet dengan *search engine* yang sangat canggih telah menjadi metode yang paling mudah dan cepat bagi pencari informasi dan pengetahuan. Dengan demikian, peranan perpustakaan perguruan tinggi menjadi lebih besar dari sekadar penyedia fasilitas akses ke informasi dan pengetahuan; perpustakaan perguruan tinggi harus berperan sebagai penjamin kualitas informasi yang diperoleh pengguna melalui akses pengetahuan berbasis-Web.

## 2.4 Layanan Perpustakaan Perguruan Tinggi Era Informasi

Seiring perubahan paradigma pendidikan dari ideologi behaviorime (abad modern) ke konstruktivisme (abad pasca modern atau era informasi), layanan perpustakaan mengalami perubahan paradigma yang signifikan. Perpustakaan yang pada zaman sebelumnya digambarkan sebagai sebuah ruangan yang didalamnya terdapat jejeran rak yang penuh dengan buku dan berbagai jenis bahan pustaka lainnya, kini berubah ke kondisi dimana perpustakaan tidak identik dengan keberadaan fisik. Perpustakaan tidak mengenal jarak, tidak mengenal waktu; perpustakaan sudah bisa diakses dari mana saja selama dua puluh empat jam satu hari, tujuh jam satu minggu. Perpustakaan telah menjadi suatu yang bersifat *virtual*. Keadaan ini disebut oleh Carmichael istilah “*library without walls*” (Carmichael, Jr., 1995)

Perpustakaan perguruan tinggi yang selama ini menyandang predikat “*the hearth of unversity*” atau jantung universitas (Oakleaf, 2010), didesak untuk berubah karena lingkungan perguruan tinggi juga sedang berubah. Pejabat pemerintah melihat pendidikan tinggi sebagai produsen sebuah komoditas—pembelajaran mahasiswa. Pimpinan akademik tingkat atas berharap institusi pendidikan tinggi mendukung dan mempromosikan penelitian yang bersifat *cutting-edge* (maju dan memandang ke depan). Orang tua dan mahasiswa berharap pendidikan tinggi mengembangkan pengalaman idealistis, termasuk mendorong penempatan dan memperoleh potensi karir mereka. Hal yang sama berlaku untuk perpustakaan perguruan tinggi; mereka juga dapat memberikan bukti nilai keberadaan mereka. Pustakawan perguruan tinggi tidak bisa lagi tergantung pada keyakinan *stakeholder* mereka dalam hal pentingnya keberadaan mereka. Pustakawan perguruan tinggi harus mendemonstrasikan atau memperlihatkan nilai mereka (Oakleaf, 2010).



## **BAB TIGA**

### **METODOLOGI**

#### **3.1 Jenis Pengkajian**

Karena tujuan pengkajian ini adalah untuk mendeskripsikan persepsi, pendapat, pandangan atau penelian mahasiswa, terhadap layanan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni, maka desain yang digunakan adalah desain survey deskriptif (*descriptive survey*). Seperti dijelaskan oleh Creswell (2012:376) bahwa desain penelitian survey adalah sebuah prosedur dalam penelitian kuantitatif dimana peneliti melakukan survey terhadap sampel atau populasi secara keseluruhan untuk menggambarkan sikap, pendapat, penilaian, perilaku, atau karakteristik populasi. Karena pengumpulan data dilakukan pada satu kali pada satu titik waktu maka jenis pengkajian ini adalah *Cross-Sectional Survey Desain*, yang disebut oleh Lodico (2010:199) dengan istilah *one-shot survey* dengan tahapan sebagai berikut:

1. Melakukan persiapan
2. Membuat instrumen
3. Menentukan sampel
4. Mengumpul data
5. Menganalisis data
6. Merumuskan hasil, dan
7. Menyusun laporan.

Jadwal implementasi tahap-tahap diatas dapat dilihat pada Lampiran 1.

#### **3.2 Populasi Dan Sampel**

Populasi pengkajian ini adalah mahasiswa FBS Universitas Negeri Padang yang aktif kuliah pada tahun ajaran 2013/2014 yang berjumlah 3.080 orang. Untuk mempermudah pengumpulan dan pengolahan data, 60 orang mahasiswa dipilih secara acak sebagai sampel.

Pengambilan sample dilakukan dalam waktu lima hari (Senin sampai Jum'at) pada bulan September 2014. Semua mahasiswa yang mengunjungi Perpustakaan FBS pada hari-hari tersebut dipilih sebagai sampel untuk mengisi angket yang sudah disiapkan.

### **3.3 Data Pengumpulan Data**

Karena karakteristiknya mengkategorikan sampel kedalam beberapa tingkatan, data pengkajian ini adalah data kuantitatif dalam bentuk skala ordinal. Seperti dijelaskan oleh Ludico (2010) bahwa data skala ordinal adalah data kuantitatif yang mengkategorikan sampel kedalam beberapa tingkatan mulai dari yang paling rendah sampai ke yang tertinggi. Data ini akan mengelompok pendapat atau penilaian mahasiswa terhadap layanan Perpustakaan FBS kedalam empat kategori (sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju)

Untuk mengumpulkan data, instrumen yang digunakan adalah angket yang memuat beberapa pernyataan tentang layanan Perpustakaan FBS. Aspek yang tercakup dalam angket ini adalah Ketersediaan Koleksi, Layanan, Fasilitas Pendukung, dan . Responden diminta menentukan pendapat atau penilaiannya tentang pernyataan-pernyataan tersebut dengan pilihan sangat tidak setuju, tidak setuju, setuju, dan sangat setuju. Secara utuh, instrumen pengkajian ini dapat dilihat pada Lampiran 2.

### **3.4 Analisis Data**

Karena jenisnya ini adalah survey deskriptif, data pengkajian ini dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif (*descriptive statistics*). Seperti yang dijelaskan oleh Creswell (2012:190) bahwa untuk mendeskripsikan kecenderungan data variabel tunggal atau sebuah pertanyaan dalam instrumen, kita memerlukan *descriptive statistics* yang mengindikasikan kecenderungan umum dalam data seperti nilai rata (*mean*), nilai yang paling sering muncul (*mode*), dan nilai tengah (*median*). Selain itu, *descriptive statistics* juga

dugunakan untuk menggambarkan sebaran data seperti *variance*, standar deviasi dan peringkat (*rank*).

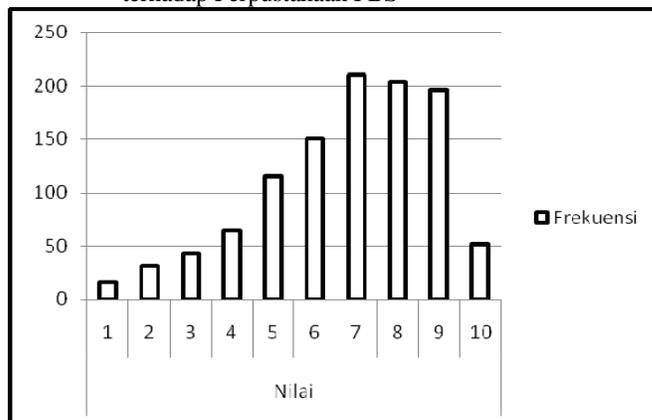
## BAB EMPAT

### TEMUAN

#### 4.1 Deskripsi Data

Dari hasil pengumpulan data melalui angket yang diisi oleh 60 orang responden, ditemukan bahwa penyebaran penilaian responden terhadap Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni merentang dari 1 sampai 10. Seperti yang terlihat pada Tabel 4.1, frekuensi pilihan responden memang cenderung ke nilai tengah keats (5, 6, 7, 8, dan 9), namun sebagian responden memberikan penilain 1, 2, 3 dan 4, dan sebagian kecil yang memberi penlian 10. Frekuensi tertinggi (210) berada pada nilai 7, disusul oleh nilai 8 dengan frekuensi 203, nilai 9 dengan frekuensi 196, nilai 6 dengan frekuensi 150, dan nilai 5 dengan frekuensi 115. Frekuensi terendah (16) berada pada nilai 1, sedangkan frekuensi yang memilih nilai 10 adalah 51. Secara grafis, penyebran skor/ nilai yang diberikan oleh responden terhadap Perpustakaan FBS terlihat pada Grafik 4.1 berikut ini.

Grafik 4.1 Distribusi Skor/ Nilai yang Diberikan Responden terhadap Perpustakaan FBS

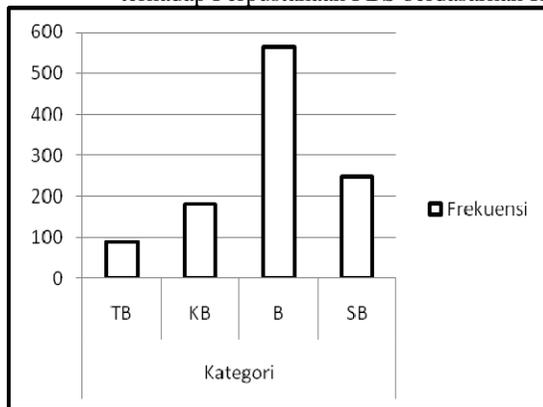


Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Skor Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan FBS

No	ASPEK YANG DINILAI	Frekuensi Skor										Total
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>I</b>	<b>KOLEKSI</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>300</b>
	1. Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan	0	1	3	3	8	12	17	10	6	0	60
	2. Ketersediaan koleksi pada saat dibutuhkan	0	1	2	7	5	9	15	13	6	2	60
	3. Ketersediaan koleksi baru sesuai bidang ilmu	1	2	2	6	3	8	16	10	10	2	60
	4. Keragaman koleksi	1	0	2	2	6	8	14	14	8	5	60
	5. Kondisi fisik koleksi	0	1	3	2	6	8	11	15	12	2	60
<b>II</b>	<b>LAYANAN</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>300</b>
	1. Layanan sirkulasi (peminjaman koleksi)	0	2	2	0	8	5	11	15	17	0	60
	2. Layanan referensi dan informasi	1	3	2	3	9	5	15	10	11	1	60
	3. Layanan bimbingan pengguna	1	5	2	4	11	7	8	8	13	1	60
	4. Layanan konsultasi informasi bibliografis	3	3	5	3	10	14	9	5	7	1	60
	5. Layanan penulisan informasi	3	4	3	5	10	13	7	12	2	1	60
<b>III.</b>	<b>FASILITAS PENDUKUNG LAYANAN</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>180</b>
	1. Kenyamanan ruangan baca	0	1	1	3	2	6	12	8	20	7	60
	2. Ketersediaan meubiler (kursi, meja baca loker, dll.)	1	1	2	8	5	6	12	9	13	3	60
	3. Terminal penelusuran koleksi	2	2	5	7	7	10	13	7	6	1	60
<b>IV</b>	<b>PUSTAKAWAN</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>50</b>	<b>67</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>300</b>
	1. Keramahan	0	1	2	0	2	2	15	20	12	6	60
	2. Pengetahuan/ wawasan	0	0	2	3	2	6	11	17	12	7	60
	3. Empatik (kepedulian & kemauan menolong)	0	0	1	3	3	13	10	9	15	6	60
	4. Informatif dan Komunikatif	0	0	1	4	1	8	7	13	21	5	60
	5. Kehadiran (jam buka)	3	4	3	2	17	10	7	8	5	1	60
	<b>Jumlah (I + II + III + IV)</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>65</b>	<b>115</b>	<b>150</b>	<b>210</b>	<b>203</b>	<b>196</b>	<b>51</b>	<b>1080</b>

Setelah dikelompokkan berdasarkan kategori penilaian responden (Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, dan Sangat Baik), ditemukan bahwa frekuensi terbesar penilain responden adalah Baik. Penilaian responden dikategorikan Tidak Baik (TB) bila skor/ nilai yang diberikan merentang dari 1, sampai 3, dikategorikan Kurang Baik (KB) bila skor/ nilai adalah 4 dan 5, dikategorikan Baik (B) bila skor/ nilai merentang dari 6, sampai 8, dan dikategorikan Sangat Baik (SB) bila skor/ nilai yang diberikan responden adalah 9 dan 10. Pada Table 4.2 terlihat bahwa frekuensi untuk kategori Baik adalah 563, disusul oleh kategori Sangat Baik sebanyak 247, dan kategori Kurang Baik adalah 180, sedangkan kategori Tidak Baik hanya adalah 90. Secara grafis, frekuensi skor/ nilai responden terhadap Perpustakaan FBS terlihat pada Grafik 4.2 berikut.

Grafik 4.2 Distribusi Skor/ Nilai yang Diberikan oleh Responden terhadap Perpustakaan FBS berdasarkan Kategori



Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB = Kurang Baik, B= Baik, SB = Sangat Baik

Tabel 4.2 Distribusi Penilaian Mahasiswa Setelah Dikelompokkan

No	ASPEK YANG DINILAI	Frekuensi				TOTAL
		TB	KB	B	SB	
<b>I</b>	<b>KOLEKSI</b>	<b>19</b>	<b>48</b>	<b>180</b>	<b>53</b>	<b>300</b>
	1. Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan	4	11	39	6	60
	2. Ketersediaan koleksi pada saat dibutuhkan	3	12	37	8	60
	3. Ketersediaan koleksi baru sesuai bidang ilmu	5	9	34	12	60
	4. Keragaman koleksi	3	8	36	13	60
	5. Kondisi fisik koleksi	4	8	34	14	60
<b>II</b>	<b>LAYANAN</b>	<b>39</b>	<b>63</b>	<b>144</b>	<b>54</b>	<b>300</b>
	1. Layanan sirkulasi (peminjaman koleksi)	4	8	31	17	60
	2. Layanan referensi dan informasi	6	12	30	12	60
	3. Layanan bimbingan pengguna	8	15	23	14	60
	4. Layanan konsultasi informasi bibliografis	11	13	28	8	60
	5. Layanan penulisan informasi	10	15	32	3	60
<b>III.</b>	<b>FASILITAS PENDUKUNG LAYANAN</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>83</b>	<b>50</b>	<b>180</b>
	1. Kenyamanan ruangan baca	2	5	26	27	60
	2. Ketersediaan meubiler (kursi, meja baca loker, dll.)	4	13	27	16	60
	3. Terminal penelusuran koleksi	9	14	30	7	60
		0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0
<b>IV</b>	<b>PUSTAKAWAN</b>	<b>17</b>	<b>37</b>	<b>156</b>	<b>90</b>	<b>300</b>
	1. Keramahan	3	2	37	18	60
	2. Pengetahuan/ wawasan	2	5	34	19	60
	3. Empatik (kepedulian & kemauan menolong)	1	6	32	21	60
	4. Informatif dan Komunikatif	1	5	28	26	60
	5. Kehadiran (jam buka)	10	19	25	6	60
	<b>Jumlah (I + II + III + IV)</b>	<b>90</b>	<b>180</b>	<b>563</b>	<b>247</b>	<b>1080</b>

Keterangan:

TB = Tidak Baik KB = Kurang Baik B = Baik SB = Sangat Baik

## 4.2 Analisis Data

Secara keseluruhan, terlihat bahwa Layanan Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang masih belum memenuhi harapan semua penggunanya, walaupun telah dinilai baik. Hal ini terbukti dari fakta bahwa masih cukup besar pesentase pengguna yang menilai Kurang Baik dan Tidak Baik terhadap layanan Perpustakaan FBS. Seperti terlihat pada Table 4.3 bahwa 16,7 % responden menilai layanan Perpustakaan FBS Kurang Baik, dan 8,3 % responden menilai Tidak Baik. Persentase responden yang menilai Kurang dan Tidak Baik adalah 25% (satu per empat) dari semua responden, lebih kecil dari jumlah responden yang menilai Sangat Baik (22,9%). Hanya 52,9% responden menilai Perpustakaan FBS UNP Baik. Secara grafis, persentase penilain responden terhadap Perpustakaan FBS terlihat pada Grafik 4.3

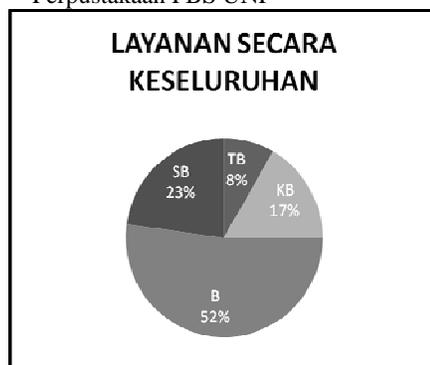
Tabel 4.3 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi dan Layanan Perpustakaan FBS dalam Persentase

No	ASPEK YANG DINILAI	Persentase				TOTAL
		TB	KB	B	SB	
	LAYANAN SECARA KESELURUHAN	8,33	16,67	52,13	22,87	100
I	KOLEKSI	6,3	16,0	60,0	17,7	100
II	LAYANAN	13,0	21,0	48,0	18,0	100
III.	FASILTAS PENDUKUNG LAYANAN	8,3	17,8	46,1	27,8	100
IV	PUSTAKAWAN	5,7	12,3	52,0	30,0	100

Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Grafik 4.3 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Perpustakaan FBS UNP



Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Aspek yang memberikan kontribusi paling besar terhadap besarnya persentase responden yang menilai Kurang Baik dan Tidak Baik adalah Layanan. Seperti terlihat pada Tabel 4.3 diatas, 21,0% responden menilai layanan Perpustakaan FBS Kurang Baik, dan 13,0% responden menilai Tidak Baik. Kurang dari setengah (48%) responden menilai layanan Perpustakaan FBS Baik, dan hanya 18% responden memberi penilaian Sangat Baik. Sementara aspek yang paling banyak dinilai oleh responden Baik dan Sangat Baik adalah aspek Pustakawan. Seperti terlihat pada Tabel 4.3, lebih dari setengah (52%) responden menilai Pustakawan Baik dan 30% responden menilai Pustakawan Sangat Baik. Namun demikian ada 5,7% responden menilai Pustakawan Tidak Baik, dan 12,3% responden menilai Kurang Baik.

#### **4.2.1 Koleksi**

Selain Pustakawan, aspek yang mendapat penilaian relatif baik dari mahasiswa adalah Koleksi. Seperti terlihat pada Tabel 4.4, 60% responden menilai koleksi Perpustakaan FBS Baik; bahkan 17,7% responden menilai Sangat Baik. Namun demikian, 16% responden menilai bahwa Koleksi Perpustakaan FBS Kurang Baik, dan 6,3% responden menilai Tidak Baik. Aspek yang memberikan kontribusi paling besar (65%) terhadap penilaian Baik tersebut adalah “Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan”, disusul oleh “ketersediaan koleksi pada saat dibutuhkan”, sebesar 61,7%. Sedangkan aspek yang paling besar berkontribusi terhadap penilaian Kurang dan Tidak Baik terhadap Koleksi Perpustakaan FBS adalah kondisi fisik koleksi. Secara grafis, persentase penilaian responden terhadap koleksi Perpustakaan FBS terlihat pada Grafik 4.4

Tabel 4.4 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi

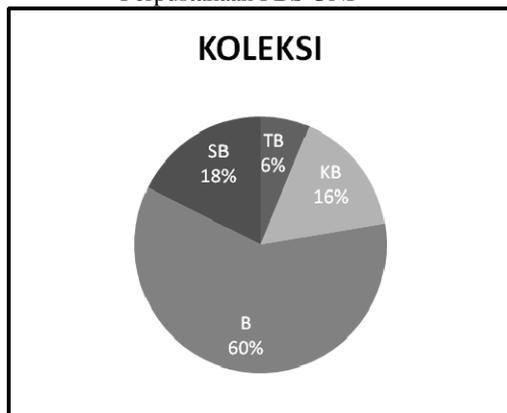
Perpustakaan FBS dalam Persen.

No	ASPEK YANG DINILAI	Persentase				TOTAL
		TB	KB	B	SB	
<b>I</b>	<b>KOLEKSI</b>	<b>6,3</b>	<b>16,0</b>	<b>60,0</b>	<b>17,7</b>	<b>100,0</b>
	1. Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan	6,7	18,3	65,0	10,0	100,0
	2. Ketersedian koleksi pada saat dibutuhkan	5,0	20,0	61,7	13,3	100,0
	3. Ketersedian koleksi baru sesuai bidang ilmu	8,3	15,0	56,7	20,0	100,0
	4. Keragaman koleksi	5,0	13,3	60,0	21,7	100,0
	5. Kondisi fisik koleksi	6,7	13,3	56,7	23,3	100,0

Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Grafik 4.4 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan FBS UNP



Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

#### 4.2.2 Layanan

Seperti yang telah diungkapkan diatas, aspek yang paling kecil mendapatkan penilaian Baik oleh mahasiswa adalah Layanan. Seperti terlihat pada Tabel 4.5, kurang dari setengah (48%) responden menilai layanan perpustakaan FBS UNP Baik, dan hanya 18% yang menilai Sangat Baik. Sementara 21% responden malah menilai Layanan Perpustakaan FBS Kurang Baik, dan 13% responden menilai Tidak Baik. Aspek Layanan yang berkontribusi paling besar terhadap rendahnya persentase responden yang menilai Baik adalah Layanan Konsultasi Informasi Bibliografis. Pada Tabel 4.5, terlihat bahwa hanya 38,3% responden menilai Layanan Perpustakaan FBS Baik, 13,3% menilai Sangat Baik; 25% responden menilai Kurang Baik dan 13,3 % menilai Tidak Baik. Secara grafis, gambaran penilaian responden terhadap Layanan Perpustakaan FBS UNP terlihat pada Grafik 4.5

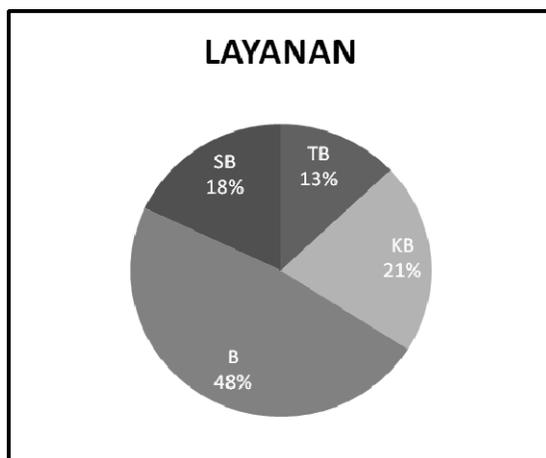
Tabel 4.5 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Layanan Perpustakaan FBS dalam Persentas

No	ASPEK YANG DINILAI	Persentase				TOTAL
		TB	KB	B	SB	
<b>II</b>	<b>LAYANAN</b>	<b>13,0</b>	<b>21,0</b>	<b>48,0</b>	<b>18,0</b>	<b>100,0</b>
	1. Layanan sirkulasi (peminjaman koleksi)	6,7	13,3	51,7	28,3	100,0
	2. Layanan referensi dan informasi	10,0	20,0	50,0	20,0	100,0
	3. Layanan bimbingan pengguna	13,3	25,0	38,3	23,3	100,0
	4. Layanan konsultasi informasi bibliografis	18,3	21,7	46,7	13,3	100,0
	5. Layanan penulisan informasi	16,7	25,0	53,3	5,0	100,0

Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Grafik 4.5 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi Perpustakaan FBS UNP



Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

#### 4.2.3 Fasilitas Pendukung

Aspek layanan yang banyak dinilai oleh mahasiswa Kurang dan Tidak Baik adalah Fasilitas Pendukung Layanan. Seperti terlihat pada Tabel 4.6, hanya 46,1% responden menilai bahwa Fasilitas Pendukung Layanan Perpustakaan FBS UNP Baik; namun, ada 27,8% responden menilai Sangat Baik. 17,8% responden menilai fasilitas pendukung layanan Kurang Baik, dan 8,3% responden menilai Tidak Baik. Aspek yang berkontribusi paling besar (23,3%) dinilai Kurang Baik oleh responden adalah Terminal Penelusuran Koleksi, bahkan 15,0% menilai Tidak Baik. Secara grafis, persentase penilaian mahasiswa terhadap fasilitas pendukung layanan Perpustakaan FBS UNP terlihat pada Grafik 4.6.

Tabel 4.6 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung Layanan Perpustakaan FBS dalam Persentase

No	ASPEK YANG DINILAI	Persentase				TOTAL
		TB	KB	B	SB	
<b>III.</b>	<b>FASILITAS PENDUKUNG LAYANAN</b>	<b>8,3</b>	<b>17,8</b>	<b>46,1</b>	<b>27,8</b>	<b>100,0</b>
	1. Kenyamanan ruangan baca	3,3	8,3	43,3	45,0	100,0
	2. Ketersediaan meubiler (kursi, meja baca loker, dll.)	6,7	21,7	45,0	26,7	100,0
	3. Terminal penelusuran koleksi	15,0	23,3	50,0	11,7	100,0

Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Grafik 4.6 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Fasilitas Pendukung Layanan Perpustakaan FBS UNP



Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

#### 4.2.4 Pustakawan

Seperti telah diungkapkan diatas bahwa aspek yang paling besar berkontribusi terhadap penilaian terhadap Perpustakaan FBS UNP adalah Pustakawan. Seperti terlihat pada Tabel 4.7 bahwa 52% responden menilai Pustakawan FBS Baik; bahkan 30% responden menilai Sangat Baik. Namun demikian, 12,3% responden menilai Pustakawan Kurang Baik dan 5,7% menilai Tidak Baik. Secara grafis, persentase penilaian mahasiswa terhadap Pustakawan FBS Universitas Negeri Padang terlihat pada Grafik 4.7.

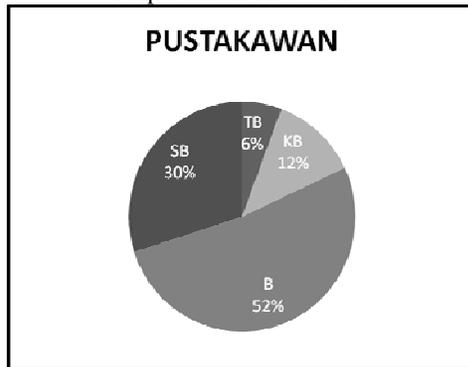
Tabel 4.7 Distribusi Penilaian Mahasiswa terhadap Pustakawan Perpustakaan FBS dalam Persentase

No	ASPEK YANG DINILAI	Persentase				TOTAL
		TB	KB	B	SB	
<b>IV</b>	<b>PUSTAKAWAN</b>	<b>5,7</b>	<b>12,3</b>	<b>52,0</b>	<b>30,0</b>	<b>100,0</b>
	1. Keramahan	5,0	3,3	61,7	30,0	100,0
	2. Pengetahuan/ wawasan	3,3	8,3	56,7	31,7	100,0
	3. Empatik (kepedulian & kemauan menolong)	1,7	10,0	53,3	35,0	100,0
	4. Informatif dan Komunikatif	1,7	8,3	46,7	43,3	100,0
	5. Kehadiran (jam buka)	16,7	31,7	41,7	10,0	100,0

Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

Grafik 4.7 Persentase Penilaian Mahasiswa terhadap Koleksi Perpustakaan FBS UNP



Keterangan:

TB = Tidak Baik, KB= Kurang Baik, B = Baik, SB = Sangat Baik

### 4.3 Pembahasan

Sebagaimana digambarkan diatas bahwa secara keseluruhan Perpustakaan FBS UNP dinilai belum mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Keadaan ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti meningkatnya kesadaran dan harapan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan, meningkatnya jumlah dan kualitas koleksi, dan lambatnya perkembangan fasilitas pendukung layanan perpustakaan. Hal ini terkonfirmasi dari tingginya persentase responden yang menilai koleksi Perpustakaan FBS Baik dan Sangat Baik. Jika dijumlahkan, 87,7% responden menilai koleksi Perpustakaan FBS Baik dan Sangat Baik. Pada saat yang sama persentase responden yang menilai fasilitas pendukung Baik dan Sangat Baik masih kecil (46,1 % menilai Baik, dan 27,7% menilai Sangat Baik). Ketersediaan koleksi dengan jumlah dan kualitas yang baik telah membangun harapan mahasiswa untuk mendapatkan layanan yang baik pula. Namun karena keterbatasan ketersediaan fasilitas pendukung,

pustakawan tidak mampu mengembangkan layanan sebagaimana yang diharapkan oleh mahasiswa.

Tingginya persentase responden yang menilai koleksi dan pustakawan Perpustakaan FBS Baik dan Sangat Baik mengindikasikan bahwa mahasiswa pada dasarnya telah menyadari pentingnya keberadaan perpustakaan dalam proses perkuliahan mereka. Mereka telah mengetahui dan merasakan kesulitan mengikuti perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir tanpa keberadaan perpustakaan. Mereka juga sudah memahami bahwa keberadaan pustakawan telah memberikan kemudahan dan arahan kepada mereka untuk memenuhi kebutuhan sumber informasi mereka. Pada yang sama, Perpustakaan FBS telah dan sedang melakukan program pengembangan dan pengadaan koleksi yang cukup berarti. Sehingga, mereka mengalami kemudahan memperoleh sumber informasi untuk mata kuliah yang sedang mereka ikuti dan tugas akhir di perpustakaan. Dengan kata lain, mahasiswa FBS telah memahami bahwa perpustakaan merupakan elemen utama dalam sistem pendidikan dan pembelajaran di perguruan tinggi.

Namun demikian, ketika mahasiswa berharap mendapatkan layanan-layanan yang mereka butuhkan, mereka merasakan ketidakpuasan. Mereka berharap mendapatkan layanan referensi yang berkualitas, namun pustakawan tidak mampu melakukan dengan sempurna karena keterbatasan fasilitas dan sumber informasi layanan referensi. Mahasiswa berharap memperoleh layanan penelusuran informasi yang berkualitas, namun terminal penelusuran informasi, jaringan dan sumber informasi manual penelusuran informasi masih sangat terbatas. Ketika mahasiswa membutuhkan layanan konsultasi informasi bibliografis, pustakawan tidak mampu berbuat optimal karena sumber informasi bibliografis, dan teknologi informasi pendukung layanan tersebut tidak tersedia.

Tingginya persentase responden yang menilai pustakawan Baik dan Sangat Baik dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti latar belakang pendidikan pustakawan, pengalaman

bekerja, dan harapan mahasiswa terhadap pustakawan. Dengan latar belakang pendidikan ilmu informasi dan perpustakaan, pustakawan telah membangun sikap dan cara bekerja yang profesional. Mereka tidak hanya memahami dan menyadari profesi mereka yang berorientasi pada kepuasan pengguna, tapi juga trampil melakukan pekerjaannya sebagai pustakawan. Pengalaman bekerja pustakawan yang sudah relatif lama baik di dalam maupun di luar negeri telah memberikan warna layanan yang sangat bersahabat dan empatik.

#### **4.3.1 Koleksi**

Tingginya persentase responden yang menilai koleksi Perpustakaan FBS UNP Baik dan Sangat Baik dipengaruhi oleh faktor ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan (65,% dan 10%) dan ketersediaan koleksi pada saat dibutuhkan (61,7% dan 13,3). Keadaan ini bisa difahami karena Perpustakaan FBS, baru mengadaakan koleksi khususnya koleksi Bahasa Indonesia dalam jumlah yang cukup besar. Patahun 2013, Perpustakaan FBS mengadakan koleksi untuk Program Studi Bahasa dan Santera Indonesia sebanyak... judul. Buku-buku ini langsung bisa dimanfaatkan oleh mahasiswa tanpa harus menunggu proses pengolahan yang terlalu lama.

Namun demikian, 18,3% responden menilai ketersediaan koleksi Perpustakaan FBS kurang sesuai kebutuhan (Kurang Baik) , dan 6,7% menilai tidak sesuai (Tidak Baik). Jika kedua kelompok ini dijumlahkan maka jumlah responden yang menilai ketersediaan koleksi perpustakaan FBS Kurang Baik dan Tidak Baik adalah 25%. Faktor yang memberikan kontribusi signifikan terhadap tingginya persentase responden yang menilai ketersediaan koleksi kurang dan tidak sesuai kebutuhan adalah bahwa Perpustakaan FBS tidak mengadakan koleksi untuk Jurusan Bahasa dan Satra Inggris selama 2013 sampai 2014. Selain itu, faktor tingginya tingkat sirkulasi koleksi Jurusan Bahasa dan Satra Inggris ikut mempengaruhi ketidakpuasan mahasiswa terhadap ketersediaan koleksi.

Dalam hal keragaman dan kondisi fisik koleksi, Perpustakaan FBS dinilai oleh sebagian besar responden Baik dan Sangat Baik. Penilaian ini dapat difahami, karena Perpustakaan FBS baru saja mengadakan koleksi baru, khususnya untuk Program Studi Pendidikan Bahasa Indonesia dan Sastra Indonesia. Selain itu, koleksi Jurusan Bahasa Inggris memiliki jumlah judul yang banyak, karena jumlah eksemplar setiap judul hanya satu atau dua, dengan kondisi fisik buku-buku import yang relatif lebih baik.

### **4.3 Layanan**

Aspek yang paling banyak dinilai kurang dan tidak baik oleh mahasiswa terhadap Perpustakaan FBS adalah layanan. Kontributor yang paling dominan terhadap keadaan ini adalah rendahnya kualitas Layanan Referensi, Konsultasi Bibliografis, Penelusuran Informasi dan Bimbingan Pengguna. Keadaan ini berkaitan dengan ketiadaan program pengembangan layanan-layanan tersebut di Perpustakaan FBS. Mahasiswa tidak mengetahui bahwa mereka seharusnya bisa mendapatkan bantuan pustakawan dalam melakukan penelusuran dan konsultasi bibliografis. Selain itu, sampai akhir tahun 2014, Perpustakaan FBS belum memiliki program bimbingan untuk pengguna perpustakaan.

Aspek yang banyak mendapatkan penilaian Baik dan Sangat Baik dari responden adalah Layanan Sirkulasi (80% responden menilai Baik dan Sangat Baik). Keadaan ini dapat difahami karena fokus layanan Perpustakaan FBS selama ini hanya peminjaman dan pengembalian buku, baik untuk dibawa keluar maupun yang digunakan di dalam. Mahasiswa diberikan kesempatan untuk meminjam buku untuk dibawa pulang sebanyak 8 (delapan) eksemplar selama 7 (tujuh) hari. Selain itu, mahasiswa juga diberikan kesempatan untuk mengakses koleksi secara langsung (*open access*) sehingga mereka bisa memilih buku secara leluasa.

#### **4.4 Fasilitas Pendukung Layanan**

Dalam hal fasilitas pendukung, aspek yang paling banyak mendapatkan penilaian Baik dan Sangat Baik dari responden adalah kenyamanan ruang baca dan ketersediaan perabot (seperti kursi, meja baca, rak buku, dan loker). Keadaan ini berkaitan dengan kenyataan bahwa semua ruang baca Perpustakaan FBS memiliki lantai berkarpet, *air conditioner*, meja baca yang cukup banyak, rak buku baru dan loker yang relatif cukup. Selain itu, lokasinya yang berdekatan dengan ruangan perkuliahan membuat mahasiswa mudah dan cepat mengakses perpustakaan.

Namun demikian, ketersediaan terminal penelusuran koleksi dan informasi masih tidak mampu memenuhi kebutuhan mahasiswa. Ruang baca perpustakaan Bahasa Inggris memiliki hanya satu terminal penelusuran koleksi dan informasi untuk mahasiswa yang terhubung ke Internet, sedangkan ruang baca Jurusan Bahasa Indonesia dan Sendratasik tidak menyediakan terminal penelusuran koleksi dan informasi khusus untuk mahasiswa. Kenyataan ini mempengaruhi rendahnya penilaian mahasiswa terhadap fasilitas pendukung layanan Perpustakaan FBS UNP.

#### **4.5 Pustakawan**

Dari lima aspek terkait pustakawan (keramahan, pengetahuan/ wawasan, sikap empatik, dan kemampuan berkomunikasi), keramahan memperoleh penilaian yang paling baik dari mahasiswa. Lebih dari 90% responden menilai keramahan pustakawan dengan penilaian Baik (61,7) dan Sangat Baik (30,0). Beberapa orang mahasiswa yang sempat diwawancarai mengungkapkan bahwa pustakawan dekat dengan mahasiswa, suka menyapa, bahkan mengetahui nama sebagian besar mahasiswa yang suka datang ke Perpustakaan. Mereka mengungkapkan bahwa pustakawan sering menyapa mahasiswa dengan menyebut nama panggilan (nama akrab) sehingga mahasiswa merasa lebih dekat dengan pustakawan.

Keadaan ini terkonfirmasi dari tingginya persentase responden yang memilih nilai Baik dan Sangat Baik untuk sikap Empatik (kepedulian & kemauan menolong). Dari data yang disajikan diatas, terlihat bahwa 35% responden memilih Sangat Baik, dan 53,3% responden menilai Baik untuk sikap Empatik pustakawan, walaupun ada 10% responden yang menilai sikap empatik pustakawan Kurang Baik, dan 1,7% menilai Tidak Baik. Keadaan ini tidak hanya dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan pustakawan, tapi juga pengalaman kerja pustakawan yang sudah cukup panjang. Pustakawan sudah memahami dan menghayati benar bahwa profesinya pustakawan adalah profesi penolong yang membantu orang lain untuk meraih keberhasilan pendidikan mereka.

Selain sikap empatik, aspek lain yang mendapat penilaian Baik dan sangat Baik dari mahasiswa adalah pengetahuan/ wawasan pustakawan. Seperti terlihat pada Tabel 4.1 diatas, 56,7 % responden menilai wawasan pustakawan Baik, dan 31,7 % responden menilai Sangat Baik. Beberapa orang mahasiswa yang diwawancarai mengungkapkan bahwa mereka merasa sangat terbantu dalam mencarikan pengertian sebuah konsep atau terminologi. Bahkan mereka mengatakan bahwa mereka sering mendapat inspirasi untuk menulis tugas akhir atau tugas perkuliahan setelah berdiskusi dengan pustakawan. Salah satu faktor yang mempengaruhi keadaan ini adalah bahwa satu orang pustakawan FBS memiliki latar belakang pendidikan sarjana dalam bidang pendidikan Bahasa Inggris. Sehingga bila mahasiswa memerlukan pemahaman terhadap konsep dan topik yang berkaitan dengan linguistik dan pengajaran bahasa, mereka sering dibantu oleh pustakawan.

Namun demikian, aspek yang mendapat penilaian paling tidak baik oleh mahasiswa adalah kehadiran pustakawan (jam buka layanan) perpustakaan. Dari data yang disajikan diatas, terlihat bahwa 31,7 % responden menilai Kurang Baik dan 16,7% menilai Tidak Baik terhadap jam buka layanan atau kehadiran pustakawan. Keadaan ini dipengaruhi oleh pendeknya jam layan (07:30 sd. 16:00) dan istirahat siang 1 jam. Perpustakaan tidak

membuka layanan akhir pekan (Sabtu dan Minggu). Situasi yang memperburuk penilaian mahasiswa terhadap jam buka layanan adalah seringnya pustakawan terlambat membuka layanan, baik pagi maupun setelah waktu istirahat siang.

## **BAB LIMA**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan temuan dan bahasan diatas, secara umum dapat disimpulkan bahwa Perpustakaan Fakultas Bahasa dan Seni Universitas Negeri Padang sudah baik dalam menyediakan layanan kepada mahasiswa. Ketersediaan koleksi, baik dari sisi jumlah maupun kualitas telah memenuhi kebutuhan mahasiswa pada saat ini, walapun koleksi referensi dan terbitan berkala masih perlu dikembangkan. Pustakawan telah menjalankan tugasnya secara baik dan profesional. Keramahan, sikap empatik dan wawasan pustakawan telah terasa sangat membantu mahasiswa, yang tidak hanya dalam memperoleh informasi, tapi juga memahami informasi yang mereka peroleh melalui jasa perpustakaan FBS.

Namun demikian, layanan perpustakaan FBS tidak didukung oleh ketersediaan fasilitas pendukung (infrastruktur layanan) yang memuaskan. Perpustakaan FBS tidak memiliki gedung sendiri, tidak mempunyai terminal komputer yang cukup untuk kebutuhan penelusran koleksi dan iformasi, walupun jaringan Internet (WiFi) telah tersedia. Walaupun meubuler perpustakaan telah tersedia cukup dan dalam kondisi baik dan memenuhi standar meubuler perpustakaan akademik, ruangan layanan perpustakaan masih sangat kurang.

Akibat dari keadaan ini adalah bahwa pustakawan tidak dapat mengembangkan berbagai layanan yang dibutuhkan mahasiswa secara optimal. Pustakawan tidak bisa mengembangkan layanan penelusuran informasi baik secara manual maupun online, karena kurangnya ketersediaan koleksi referensi dan kurangnya jumlah terminal penelusuran informasi untuk mahasiswa. Pustakawan juga tidak dapat mengembangkan program layanan pendidikan pengguna (*user education*) baik dalam bentuk orientasi perpustakaan maupun pendidikan literasi informasi, karena perpustakaan tidak memiliki ruangan yang cukup.

## 5.2 Saran

Berdasarkan temuan, bahasan, dan simpulan diatas, perlu disarankan hal-hal berikut. Pertama, Perpustakaan FBS UNP perlu melakukan pengembangan dan pengadaan koleksi secara terus menerus setiap tahun, walaupun dalam jumlah yang tidak begitu besar. Pengadaan koleksi referensi, baik dalam format manual maupun digital perlu dilakukan untuk memenuhi kebutuhan informasi referensi cepat (*quick reference services*) mahasiswa. Kedua, Perpustakaan FBS sudah harus melakukan diversifikasi layanan, khususnya layanan bimbingan pengguna, baik secara individual maupun kelompok; pendidikan literasi informasi sudah merupakan kebutuhan yang tidak perlu ditunda. Ketiga, walaupun telah dinilai baik, pustakawan harus setiap saat mengembangkan wawasan, meningkatkan keprofesional layanan, dan meningkatkan disiplin, khususnya dalam hal jam buka layanan; pustakawan sebaiknya mengkondisikan waktu istirahat siang tanpa menutup layanan. Terakhir, Perpustakaan FBS UNP disarankan memiliki gedung atau ruangan tersendiri yang berukuran lebih luas untuk mengantisipasi perkembangan koleksi, layanan dan jumlah pengguna yang memperlihatkan kecenderungan meningkat.

## KEPUSTAKAAN

- Agus, Rusman (2009). *Perpustakaan sebagai kunci sukses perguruan tinggi menuju world class unversity*. Malakalah disampaikan pada seminar “Peranan Perpustakaan Perguruan tinggi Menujuk world class university” Gedung learning Centre Institute tekhnologi TELKOM, BANDUNG 22 Desember 2009.  
<http://elib.unikom.ac.id/gdl.php?mod=browse&op=read&id=jbptunikompp-gdl-agusrusman-18243> diakses tanggal 18 Januari 2013.
- Anunobi, Chinwe V. dan Okoye , Ifeyinwa B. (2008) *The Role of Academic Libraries in Universal Access to Print and Electronic Resources in the Developing Countries. Library Philosophy and Practice. Library Philosophy and Practice*. Available at <http://unllib.unl.edu/LPP/anunobi-okoye.htm> diakses 21 Januari 2013
- Association of College and Research Libraries (2010). *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report*. Researched by Megan Oakleaf. Chicago: Association of College and Research Libraries,. Published online at [www.acrl.ala.org/value](http://www.acrl.ala.org/value).
- Braskamp, L. A. (1988). “Involvement and Growth of Students in Three Academic Programs,” *Research in Higher Education* No. 28.
- Budd, J. M. (1998). *The academic library: its context, its purpose and its operation*. Englewood, Colorado: Libraries Unlimited.
- Carmichael, James V. Jr. Library History without Walls: Clio's Decalogue Revamp'd for the Untenur'd . *Journal of Education for Library and Information Science*, Vol. 36, No. 4 (Fall 1995),pp. 309-318 <http://www.jstor.org/stable/40732546> Accessed: 21/01/2013 20:34
- Cresweell, John W. (2012). *Educational Research: Planning, conductiong, and Evaluation Quantitative aand Qualitative Research*. 3rd edition. New York: Perason Education International.
- Duffy, T. M., and Cunningham, D. J., (1996). Constructivism: Implications for the design and delivery of instruction, In D. H. Jonassen, (Ed.) *Handbook of Research for Educational Communications and Technology*, NY: Macmillan Library Reference USA. Available at <http://www.ascilite.org.au/conferences/wollongong98/asc98-pdf/lefoe00162.pdf> diakses tanggal 21 Januari 2013.
- Euter, Joanne R. (1995). *The role of academic library: it's place and role in the institution*. McCabe, Garard B. and Ruth J Person (editors). *Academic Libraries: their rationale and role in american higher education*. London Greenwood Press.
- Harris, Siân (2012). *Moving towards an open access future: the role of academic libraries*. A report on a roundtable commissioned by SAGE, in association with the British Library August 2012. Available at <http://www.uk.sagepub.com/repository/binaries/pdf/Library-OAReport.pdf>. diakses tanggal 21 Januari 2013
- Kuh, George dan Rober M. Gonyea (2003). *The Role of the Academic Library in Promoting Student Engagement in Learning*. Paper originally prepared for an invited session at the 2003 ACRL National Conference. Available at <http://crl.acrl.org/content/64/4/256.full.pdf> diakses tanggal 25 Januari 2013.
- Ladico, Marguerete G., Dean T. Spaulding dan Katherine H. Voegtle (2010). *Methods inEducational Research: From Theory to Practice*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Lefoe, Geraldine (1998). *Creating Constructivist Learning Environments on the Web: The Challenge in Higher Education* . ASCILITE available at <http://www.ascilite.org.au/conferences/wollongong98/asc98-pdf/lefoe00162.pdf>

Diakses tanggal 25 Januari 2013.

- Maponya, Pearl M. (2004). *Knowledge management practices in academic libraries: a case study of the University of Natal, Pietermaritzburg Libraries*. Information Studies Programme, School of Human and Social Studies, University of KwaZulu-Natal, Pietermaritzburg, South Africa. Available at <http://mapule276883.pbworks.com/f/Knowledge+management+practices+in+academic+libraries.pdf> diakses tanggal 27 Januari 2013.
- Oakleaf, Megan (2010). *Value of Academic Libraries: A Comprehensive Research Review and Report*. Association of College and Research Libraries. Chicago: Association of College and Research Libraries,. Published online at [www.acrl.org/value](http://www.acrl.org/value)
- Ory, J. C. dan (2001). "Information Competency Improves Grades". *Glendale Community College*,
- Powell, R. R. (1992). "Impact Assessment of University Libraries." *Library and Information Science Research* 14: 254.
- Smith, Kenneth R. (2002). *New Roles And Responsibilities for the University Library: Advancing Student Learning Through Outcomes Assessment*. Paper maintained by ARL Web Administrator. Association of Research Libraries, Washington, DC. <http://www.arl.org>

Lapiran 1: Instrumen

PERPUSTAKAAN FAKULTAS BAHASA DAN SENI UNP



Pengguna yang berbahagia,  
 Untuk meningkatkan kualitas layanan dan koleksi perpustakaan kita, dimohon kesediaan Saudara mengisi angket berikut sesuai dengan keadaan yang sebenarnya berdasarkan penilaian Anda

No	ASPEK YANG DINILAI	Skor Penilaian									
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
I	<b>KOLEKSI</b>										
	1. Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan Anda										
	2. Ketersediaan koleksi pada saat dibutuhkan										
	3. Ketersediaan koleksi baru sesuai bidang ilmu yang Anda tekuni										
	4. Keragaman koleksi										
	5. Kondisi fisik koleksi										
II	<b>LAYANAN</b>										
	1. Layanan sirkulasi (peminjaman koleksi)										
	2. Layanan referensi dan informasi										
	3. Layanan bimbingan pengguna										
	4. Layanan konsultasi informasi bibliografis										
	5. Layanan penelusuran informasi										
III.	<b>FASILITAS PENDUKUNG LAYANAN</b>										
	1. Kenyamanan ruangan baca										
	2. Ketersediaan meubiler (kursi, meja baca loker, dll.)										
	3. Terminal penelusuran koleksi										
	4. Katalog (manual dan online)										
	5. Mesin foto kopi										
IV	<b>PUSTAKAWAN</b>										
	1. Keramah										
	2. Pengetahuan/ wawasan										
	3. Empatik (kepedulian & kemauan menolong)										
	4. Informatif dan Komunikatif										
	5. Kehadiran (jam buka)										

Silakan tulis saran Anda di bawah ini:

Lampiran 2 Data Mentah

No	ASPEK YANG DINILAI	Skor Penilaian										TOTAL
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
<b>I</b>	<b>KOLEKSI</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>20</b>	<b>28</b>	<b>45</b>	<b>73</b>	<b>62</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>300</b>
	1. Ketersediaan koleksi sesuai kebutuhan	0	1	3	3	8	12	17	10	6	0	60
	2. Ketersedian koleksi pada saat dibutuhkan	0	1	2	7	5	9	15	13	6	2	60
	3. Ketersedian koleksi baru sesuai bidang ilmu	1	2	2	6	3	8	16	10	10	2	60
	4. Keragaman koleksi	1	0	2	2	6	8	14	14	8	5	60
	5. Kondisi fisik koleksi	0	1	3	2	6	8	11	15	12	2	60
<b>II</b>	<b>LAYANAN</b>	<b>8</b>	<b>17</b>	<b>14</b>	<b>15</b>	<b>48</b>	<b>44</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>50</b>	<b>4</b>	<b>300</b>
	1. Layanan sirkulasi (peminjaman koleksi)	0	2	2	0	8	5	11	15	17	0	60
	2. Layanan referensi dan informasi	1	3	2	3	9	5	15	10	11	1	60
	3. Layanan bimbingan pengguna	1	5	2	4	11	7	8	8	13	1	60
	4. Layanan konsultasi informasi bibliografis	3	3	5	3	10	14	9	5	7	1	60
	5. Layanan penulisan informasi	3	4	3	5	10	13	7	12	2	1	60
<b>III.</b>	<b>FASILITAS PENDUKUNG LAYANAN</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>18</b>	<b>14</b>	<b>22</b>	<b>37</b>	<b>24</b>	<b>39</b>	<b>11</b>	<b>180</b>
	1. Kenyamanan ruangan baca	0	1	1	3	2	6	12	8	20	7	60
	2. Ketersedian meubiler (kursi, meja baca loker, dll.)	1	1	2	8	5	6	12	9	13	3	60
	3. Terminal penelusuran koleksi	2	2	5	7	7	10	13	7	6	1	60
<b>IV</b>	<b>PUSTAKAWAN</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>12</b>	<b>25</b>	<b>39</b>	<b>50</b>	<b>67</b>	<b>65</b>	<b>25</b>	<b>300</b>
	1. Keramahan	0	1	2	0	2	2	15	20	12	6	60
	2. Pengetahuan/ wawasan	0	0	2	3	2	6	11	17	12	7	60
	3. Empatik (kepedulian & kemauan menolong)	0	0	1	3	3	13	10	9	15	6	60
	4. Informatif dan Komunikatif	0	0	1	4	1	8	7	13	21	5	60
	5. Kehadiran (jam buka)	3	4	3	2	17	10	7	8	5	1	60
	<b>Jumlah (I + II + III + IV)</b>	<b>16</b>	<b>31</b>	<b>43</b>	<b>65</b>	<b>115</b>	<b>150</b>	<b>210</b>	<b>203</b>	<b>196</b>	<b>51</b>	<b>1080</b>