

**TANGGAPAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Oleh :

**MUH. FACHRI
E311 14 516**



**DEPARTEMEN LMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

**TANGGAPAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Oleh :

Muh. Fachri T
NIM. E311 14 516

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Departemen Ilmu Komunikasi*

**DEPARTEMEN LMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
UPT Perpustakaan Unhas

Nama Mahasiswa : Muh. Fachri T

Nomor Pokok : E311 14 516

Makassar, 4 Februari 2021

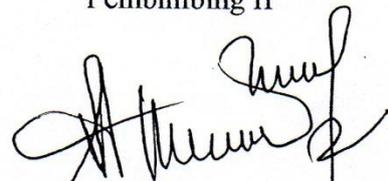
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Muhammad Farid, M.Si.
NIP. 196107161987021001

Pembimbing II



St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom.
NIP. 196610132000032001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



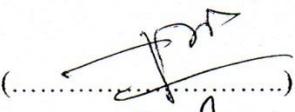
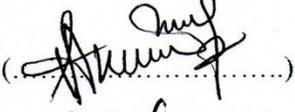
Dr. H. Moch. Iqbal Sultan, M.Si.
NIP. 196302101999031002

HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

TELAH DITERIMA OLEH Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin untuk memenuhi Sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Departemen Ilmu Komunikasi konsentrasi Broadcast. Pada hari Kamis Tanggal empat Februari Tahun dua ribu dua puluh satu.

Makassar, 4 Februari 2021

TIM EVALUASI

Ketua	: Dr. H. Muh. Farid, M.Si	()
Sekretaris	: St. Murniati Muhtar, S.Sos., M.I.Kom.	()
Anggota	: 1. Dr. Kahar, M.Hum.	()
	: 2. Dr. Sudirman Karnay, M.Si	()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Fachri
NIM : E31114516
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan Saya yang berjudul:

Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di
UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin

adalah karya tulisan Saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain dan skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya Saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah hasil karya orang lain, maka Saya bersedia untuk menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 4 Februari 2021

Yang menyatakan,



Muh. Fachri

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamiin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadlirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul : Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

Salawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi di Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Hasanuddin.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, yakni Bapak Drs. H. Tawakkal Saleh, SIP., MSi. Dan Ibu Hj. Zulfah Arif yang telah membesarkan peneliti dengan kekuatan luar biasa serta bimbingan dan nasehat yang tak dapat terbalaskan.

Tentunya, Skripsi ini dapat terwujud berkat bimbingan dan bantuan, sumbangan pemikiran, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya, kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Farid, M.Si. dan Ibu St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktunya mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penelitian ini bisa selesai.
2. Dr. H. Moeh Iqbal Soeltan, M.Si. selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unhas.
3. Para Dosen Departemen Ilmu Komunikasi terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama tahun-tahun perkuliahan, semoga penulis dapat memanfaatkan-kannya dengan baik.

4. Seluruh staf Departemen Ilmu Komunikasi dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali, terimakasih atas segala bantuannya yang tiada hentinya kepada penulis.
5. Seluruh staf UPT Perpustakaan Unhas yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini terutama kepada informan.
6. Prof. Dr. Dwi Aries Tina Pulubuhu, MA. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Unhas dan staf.
7. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para Wakil, Staf dan jajarannya.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas semua pihak yang Namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Senoga Allah Ta'ala melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Segala kekurangan dalam Skripsi ini adalah merupakan kekurangan dan keterbatasan ilmu pengetahuan penulis karena segala urusan dikembalikan kepada Allah Rabbul Alamin, dan semoga dapat bermanfaat kepada kemaslahatan umat manusia. Amiin.

Wassalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Makassar, 4 Februari 2021



Muh. Fachri T

No. Induk. E31114516

ABSTRAK

Muh. Fachri T. *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan UPT Perpustakaan Unhas. (Dibimbing oleh Dr. Muhammad Farid, M.Si. dan St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom).*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Unhas, yang selama ini belum diketahui, menyangkut kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu penyelesaian, tanggungjawab petugas, kemudahan akses, kelengkapan koleksi, kelengkapan sarana dan prasarana, perilaku petugas, serta kenyamanan dalam ruang baca perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan responden terdiri atas kepala Sub Unit Layanan dan mahasiswa pengguna pelayanan perpustakaan yang datang ke UPT Perpustakaan Unhas. Penentuan responden dengan insidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan tanggapan mahasiswa pengguna mengenai kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unhas ditanggapi positif oleh kebanyakan informan. Hal ini dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Dimana kualitas layanan Perpustakaan Unhas sudah memenuhi aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan atau kepercayaan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap pengunjung. Namun masih terdapat informan yang menanggapi kurang bagus, seperti: petugas telat masuk memberikan pelayanan setelah jam istirahat; koleksi tua dan berdebu; bangunan tua; kurang nyaman dalam ruang baca. Disarankan agar menjaga kinerja dan kompetensi pustakawan seperti mengikutsertakan dalam diklat pelayanan prima, supaya mampu memberikan pelayanan terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

Kata kunci: Tanggapan, Kualitas Pelayanan Perpustakaan,

ABSTRACT

Muh. Fachri T. *Student Responses to the Quality of Service of the UPT Library Unhas. (Supervised by Dr. Muhammad Farid, M.Si. and St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom).*

This study aims to determine student responses to the service quality of the UPT Library Unhas, which has not been known so far, regarding simplicity, clarity, certainty of completion time, responsibility of officers, easy access, completeness of collections, completeness of facilities and infrastructure, behavior of officers, and comfort in space. read the library. This research is a qualitative descriptive study with respondents consisting of the head of the Service Sub-Unit and students who use library services who come to the UPT Library Unhas. Determination of respondents by incidental sampling. The data were collected by means of observation, interview and documentation techniques. The data analysis technique used is interactive analysis techniques including data collection, data reduction, data presentation, then drawing conclusions. The validity of the data used was the source triangulation technique and method triangulation.

The results showed that the responses of student users regarding the quality of service at the UPT Library Unhas were responded positively by most informants. This can be seen from the fulfillment of the dimensions of service quality aspects from Zeithaml, Parasuraman, and Berry. Where the quality of Unhas Library services has met aspects of tangibles (physical evidence), reliability (reliability or trust), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy) to visitors. However, there are still informants who respond less well, such as: late arrival in providing services after recess; old and dusty collection; old building; less comfortable in the reading room. It is suggested to maintain the performance and competence of librarians, such as participating in excellent service training, so as to be able to provide the best services for improving the quality of library services.

Keywords: Response, Library Service Quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR TIM EVALUASI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Kerangka Konseptual	10
E. Definisi Konseptual.....	11
F. Metodologi Penelitian.....	13
G. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
H. Jenis dan Sumber Data	14
I. Teknik Pengumpulan Data	14
J. Metode Analisis Data	15
K. Teknik Keabsahan Data	18
L. Responden Penelitian (Informan).....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Teori.....	20
1. Pengertian Tanggapan.....	20
2. Proses Terjadinya Tanggapan	21

3. Faktor yang Mempengaruhi Tanggapan	23
4. Teori S-O-R (<i>Stimulus Organism Response Theory</i>)	26
5. Teori Perbedaan Individu (<i>Individual Differences Theory</i>)	27
B. Pengertian Perpustakaan	28
1. Definisi Perpustakaan	28
2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	33
3. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	37
4. Pengertian Layanan Referensi.....	41
C. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	50
1. Definisi Kualitas	50
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	54
BAB III OBJEK PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan Unhas	57
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Hasanuddin	57
2. Pemustaka Universitas Hasanuddin	59
3. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Hasanuddin.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Tanggapan Mahasiswa tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku.....	65
B. Tanggapan Mahasiswa tentang Kejelasan Prosedur Pelayanan Perpustakaan.....	67
C. Tanggapan Mahasiswa tentang Kepastian Waktu Pelayanan.....	70
D. Tanggapan Mahasiswa tentang Tanggung Jawab Pelayanan	74
E. Tanggapan Mahasiswa tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan Perpustakaan.....	74
F. Tanggapan Mahasiswa tentang Kemudahan Akses Informasi	76

G. Tanggapan Mahasiswa tentang Sikap Ramah dan Kesopanan	
Petugas Pelayanan.....	79
H. Tanggapan Mahasiswa tentang Kenyamanan dalam Ruang	
Pelayanan.....	81
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Konseptual.....	12
Gambar 1.2. Model Interaktif Miles & Huberman	17
Gambar 2.1. Skema Terjadinya Proses Tanggapan	22
Gambar 2.2. Teori S-O-R	27
Gambar 3.1. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin	64

DAFTAR LAMPIRAN

A. Biodata Diri.....	89
B. Daftar Pertanyaan	89
C. Daftar Hasil Wawancara.....	91

**TANGGAPAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI UPT PERPUSTAKAAN
UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Oleh :

**MUH. FACHRI
E311 14 516**



**DEPARTEMEN LMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

**TANGGAPAN MAHASISWA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPT
PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS HASANUDDIN**

Oleh :

Muh. Fachri T
NIM. E311 14 516

*Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana pada Departemen Ilmu Komunikasi*

**DEPARTEMEN LMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR
2021**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan
UPT Perpustakaan Unhas

Nama Mahasiswa : Muh. Fachri T

Nomor Pokok : E311 14 516

Makassar, 4 Februari 2021

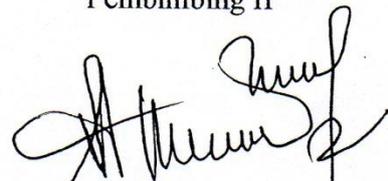
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Muhammad Farid, M.Si.
NIP. 196107161987021001

Pembimbing II



St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom.
NIP. 196610132000032001

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Komunikasi
Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Hasanuddin



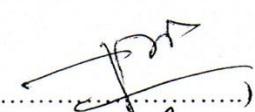
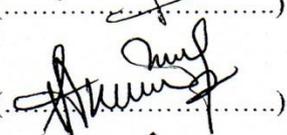
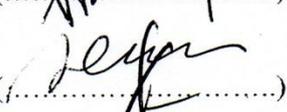
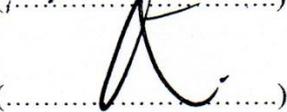
Dr. H. Moch. Iqbal Sultan, M.Si.
NIP. 196302101999031002

HALAMAN PENERIMAAN TIM EVALUASI

TELAH DITERIMA OLEH Tim Evaluasi Skripsi Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin untuk memenuhi Sebagian syarat-syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan dalam Departemen Ilmu Komunikasi konsentrasi Broadcast. Pada hari Kamis Tanggal empat Februari Tahun dua ribu dua puluh satu.

Makassar, 4 Februari 2021

TIM EVALUASI

Ketua	: Dr. H. Muh. Farid, M.Si	()
Sekretaris	: St. Murniati Muhtar, S.Sos., M.I.Kom.	()
Anggota	: 1. Dr. Kahar, M.Hum.	()
	: 2. Dr. Sudirman Karnay, M.Si	()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muh. Fachri
NIM : E31114516
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa karya tulisan Saya yang berjudul:

Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di
UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin

adalah karya tulisan Saya sendiri dan bukan merupakan pengambilalihan tulisan orang lain dan skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya Saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah hasil karya orang lain, maka Saya bersedia untuk menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 4 Februari 2021

Yang menyatakan,

Muh. Fachri

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah rabbil'alamiin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadlirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul : Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan Di Upt Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

Salawat dan salam semoga senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW. Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan studi di Departemen Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Hasanuddin.

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua penulis, yakni Bapak Drs. H. Tawakkal Saleh, SIP., MSi. Dan Ibu Hj. Zulfah Arif yang telah membesarkan peneliti dengan kekuatan luar biasa serta bimbingan dan nasehat yang tak dapat terbalaskan.

Tentunya, Skripsi ini dapat terwujud berkat bimbingan dan bantuan, sumbangan pemikiran, dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan setinggi-tingginya, kepada:

1. Bapak Dr. Muhammad Farid, M.Si. dan Ibu St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom. selaku Pembimbing I dan Pembimbing II, yang telah banyak meluangkan waktunya mengarahkan dan membimbing penulis sehingga penelitian ini bisa selesai.
2. Dr. H. Moeh Iqbal Soeltan, M.Si. selaku Ketua Departemen Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unhas.
3. Para Dosen Departemen Ilmu Komunikasi terimakasih atas ilmu yang telah diberikan selama tahun-tahun perkuliahan, semoga penulis dapat memanfaatkan-kannya dengan baik.

4. Seluruh staf Departemen Ilmu Komunikasi dan staf di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali, terimakasih atas segala bantuannya yang tiada hentinya kepada penulis.
5. Seluruh staf UPT Perpustakaan Unhas yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini terutama kepada informan.
6. Prof. Dr. Dwi Aries Tina Pulubuhu, MA. Selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Unhas dan staf.
7. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik beserta para Wakil, Staf dan jajarannya.

Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas semua pihak yang Namanya tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Mohon maaf apabila terdapat banyak kesalahan dan dosa yang disengaja maupun tidak. Senoga Allah Ta'ala melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak.

Segala kekurangan dalam Skripsi ini adalah merupakan kekurangan dan keterbatasan ilmu pengetahuan penulis karena segala urusan dikembalikan kepada Allah Rabbul Alamin, dan semoga dapat bermanfaat kepada kemaslahatan umat manusia. Amiin.

Wassalamu 'alaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Makassar, 4 Februari 2021

Muh. Fachri T
No. Induk. E31114516

ABSTRAK

Muh. Fachri T. *Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan UPT Perpustakaan Unhas. (Dibimbing oleh Dr. Muhammad Farid, M.Si. dan St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom).*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan UPT Perpustakaan Unhas, yang selama ini belum diketahui, menyangkut kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu penyelesaian, tanggungjawab petugas, kemudahan akses, kelengkapan koleksi, kelengkapan sarana dan prasarana, perilaku petugas, serta kenyamanan dalam ruang baca perpustakaan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan responden terdiri atas kepala Sub Unit Layanan dan mahasiswa pengguna pelayanan perpustakaan yang datang ke UPT Perpustakaan Unhas. Penentuan responden dengan insidental sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis interaktif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kemudian menarik kesimpulan. Keabsahan data yang digunakan adalah teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode.

Hasil penelitian menunjukkan tanggapan mahasiswa pengguna mengenai kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unhas ditanggapi positif oleh kebanyakan informan. Hal ini dilihat dari terpenuhinya aspek-aspek dimensi kualitas pelayanan dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Dimana kualitas layanan Perpustakaan Unhas sudah memenuhi aspek tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan atau kepercayaan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) terhadap pengunjung. Namun masih terdapat informan yang menanggapi kurang bagus, seperti: petugas telat masuk memberikan pelayanan setelah jam istirahat; koleksi tua dan berdebu; bangunan tua; kurang nyaman dalam ruang baca. Disarankan agar menjaga kinerja dan kompetensi pustakawan seperti mengikutsertakan dalam diklat pelayanan prima, supaya mampu memberikan pelayanan terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan perpustakaan.

Kata kunci: Tanggapan, Kualitas Pelayanan Perpustakaan,

ABSTRACT

Muh. Fachri T. *Student Responses to the Quality of Service of the UPT Library Unhas. (Supervised by Dr. Muhammad Farid, M.Si. and St. Murniati Muhtar, S.Sos, M.I.Kom).*

This study aims to determine student responses to the service quality of the UPT Library Unhas, which has not been known so far, regarding simplicity, clarity, certainty of completion time, responsibility of officers, easy access, completeness of collections, completeness of facilities and infrastructure, behavior of officers, and comfort in space. read the library. This research is a qualitative descriptive study with respondents consisting of the head of the Service Sub-Unit and students who use library services who come to the UPT Library Unhas. Determination of respondents by incidental sampling. The data were collected by means of observation, interview and documentation techniques. The data analysis technique used is interactive analysis techniques including data collection, data reduction, data presentation, then drawing conclusions. The validity of the data used was the source triangulation technique and method triangulation.

The results showed that the responses of student users regarding the quality of service at the UPT Library Unhas were responded positively by most informants. This can be seen from the fulfillment of the dimensions of service quality aspects from Zeithaml, Parasuraman, and Berry. Where the quality of Unhas Library services has met aspects of tangibles (physical evidence), reliability (reliability or trust), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), and empathy (empathy) to visitors. However, there are still informants who respond less well, such as: late arrival in providing services after recess; old and dusty collection; old building; less comfortable in the reading room. It is suggested to maintain the performance and competence of librarians, such as participating in excellent service training, so as to be able to provide the best services for improving the quality of library services.

Keywords: Response, Library Service Quality.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR TIM EVALUASI	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
D. Kerangka Konseptual	10
E. Definisi Konseptual.....	11
F. Metodologi Penelitian.....	13
G. Lokasi dan Waktu Penelitian	13
H. Jenis dan Sumber Data	14
I. Teknik Pengumpulan Data	14
J. Metode Analisis Data	15
K. Teknik Keabsahan Data	18
L. Responden Penelitian (Informan).....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
A. Tinjauan Teori.....	20
1. Pengertian Tanggapan.....	20
2. Proses Terjadinya Tanggapan	21

3. Faktor yang Mempengaruhi Tanggapan	23
4. Teori S-O-R (<i>Stimulus Organism Response Theory</i>)	26
5. Teori Perbedaan Individu (<i>Individual Differences Theory</i>)	27
B. Pengertian Perpustakaan	28
1. Definisi Perpustakaan	28
2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan	33
3. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	37
4. Pengertian Layanan Referensi.....	41
C. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	50
1. Definisi Kualitas	50
2. Indikator Kualitas Pelayanan.....	54
BAB III OBJEK PENELITIAN	57
A. Gambaran Umum UPT Perpustakaan Unhas	57
1. Sejarah Singkat Perpustakaan Universitas Hasanuddin	57
2. Pemustaka Universitas Hasanuddin	59
3. Struktur Organisasi Perpustakaan Universitas Hasanuddin.....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	65
A. Tanggapan Mahasiswa tentang Kesederhanaan Prosedur Pelayanan Peminjaman dan Pengembalian Buku.....	65
B. Tanggapan Mahasiswa tentang Kejelasan Prosedur Pelayanan Perpustakaan.....	67
C. Tanggapan Mahasiswa tentang Kepastian Waktu Pelayanan.....	70
D. Tanggapan Mahasiswa tentang Tanggung Jawab Pelayanan	74
E. Tanggapan Mahasiswa tentang Kelengkapan Sarana dan Prasarana Pelayanan Perpustakaan.....	74
F. Tanggapan Mahasiswa tentang Kemudahan Akses Informasi	76

G. Tanggapan Mahasiswa tentang Sikap Ramah dan Kesopanan	
Petugas Pelayanan.....	79
H. Tanggapan Mahasiswa tentang Kenyamanan dalam Ruang	
Pelayanan.....	81
BAB V PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	85
DAFTAR PUSTAKA	87
LAMPIRAN	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Konseptual.....	12
Gambar 1.2. Model Interaktif Miles & Huberman	17
Gambar 2.1. Skema Terjadinya Proses Tanggapan	22
Gambar 2.2. Teori S-O-R	27
Gambar 3.1. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin	64

DAFTAR LAMPIRAN

A. Biodata Diri.....	89
B. Daftar Pertanyaan	89
C. Daftar Hasil Wawancara.....	91

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perpustakaan berkomitmen untuk mengelola dan menyediakan sumber daya informasi yang berkualitas dan layanan perpustakaan yang memenuhi persyaratan pemustaka dan untuk mengimplementasikan perbaikan berke-lanjutan untuk meningkatkan efektivitas sistem manajemen mutu Universitas Hasanuddin.

Di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007, tentang perpustakaan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan yang terdiri dari perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Kepada mereka perpustakaan dibangun dan dikembangkan sesuai dengan tuntutannya. Dengan demikian kepuasan pemustaka perlu secara berkelanjutan diupayakan dengan tujuan agar mereka terus memanfaatkan perpustakaan.

Dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh UPT Perpustakaan Unhas pada akhirnya akan bermuara pada tanggapan yang diberikan pemustakanya mengenai pelayanan yang dirasakan. Berdasarkan tanggapan tersebut perpustakaan mendapat masukan untuk meningkatkan kualitas layanannya.

Mengenai kualitas pelayanan perpustakaan, tanggapan pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa pelayanan perpustakaan dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka. Hal tersebut jika di perpustakaan, berarti bahwa kualitas merupakan keseluruhan kualitas jasa pelayanan perpustakaan yang berhubungan dengan layanan perpustakaan yang diharapkan oleh pemustaka.

Pemustaka sering disebut sebagai pelanggan yang merupakan nyawa atau kehidupan dalam perpustakaan. Pelanggan terutama pelanggan yang loyal, harus tetap dijaga agar tidak berpaling ke perusahaan lain. Sama halnya dengan usaha konvensional, pemustaka sebagai pelanggan perpustakaan perlu terus diperhatikan dan dilayani dengan sebaik-baiknya (Achmad) agar dapat menimbulkan rasa puas pemustaka.

Suatu perpustakaan dikatakan baik apabila mampu memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan keberhasilan layanan sebuah perpustakaan tercermin dari kepuasan pemustaka dan meningkatkan keinginannya untuk mencari tahu hal-hal yang belum diketahuinya. Apabila dalam proses penerimaan layanan tersebut apa yang diterima oleh pemustaka sudah sesuai atau bahkan melebihi harapan dan keinginannya, maka pemustaka tersebut merekomendasikan apa yang telah dialaminya itu kepada pemustaka lainnya. Sebaliknya apabila pengguna merasa kecewa terhadap pelayanannya maka hal itu dapat mengurangi reputasi perpustakaan tersebut. Hal ini dikarenakan

layanan yang diberikan tidak mencapai sasaran sehingga secara tidak langsung akan menimbulkan tanggapan negatif di kalangan pemustaka.

Komunikasi antara perpustakaan dan pemustaka merupakan sesuatu yang sangat penting karena tanpa adanya sumber informasi tersebut maka tidak akan pernah ada keterkaitan. Oleh karena itu kedua belah pihak perlu dibangun atau menjalin hubungan yang baik. Yakni hubungan saling membutuhkan, saling menginginkan dan saling mengisi. Pada satu sisi perpustakaan menghendaki bahwa perpustakaan dimanfaatkan oleh pemustaka, dengan berbagai layanan dan fasilitasnya. Sementara disisi lain pemustaka membutuhkan sumber-sumber informasi ilmu pengetahuan yang ada di perpustakaan guna menambah pengetahuan, wawasan, pengalaman dan keterampilan.

Kualitas pelayanan perpustakaan, dapat dilihat jika pemustaka menunjukkan merasa puas karena layanan yang diharapkan sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, maka sudah tentu pelayanan perpustakaan akan dianggap berkualitas.

Kualitas menurut ISO 9000 adalah : "*degree to which a set of inherent characteristics fulfils requirement*" (derajat yang dicapai oleh karakteristik yang inheren dalam memenuhi persyaratan) seperti dinyatakan oleh Lupiyoadi dan Hamdani (2006: 175). Persyaratan dalam hal tersebut adalah kebutuhan atau harapan yang dinyatakan, biasanya tersirat atau wajib. Dengan demikian kualitas seperti yang diinterpretasikan oleh ISO 9000 tersebut merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang

menentukan sejauh mana *ouput* dapat memenuhi persyaratan kebutuhan pelanggan. Pada dasarnya konsep kualitas bersifat relatif, yang bergantung pada perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain (1) persepsi konsumen; (2) produk (jasa); (3) proses. Perpustakaan adalah merupakan organisasi yang memproduksi jasa, disini diperlukan konsistensi untuk ketiga orientasi tersebut agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan (*service quality*) dapat dilakukan dengan cara membandingkan pendapat dari para pemustaka atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perpustakaan.

Penilaian pemustaka terhadap kualitas jasa perpustakaan akan terjadi selama proses penyampaian pelayanan. Setiap kontak yang terjadi antara pihak perpustakaan dengan pengguna merupakan gambaran mengenai suatu *moment of truth*, yaitu suatu peluang untuk memuaskan atau tidak memuaskan pemustaka.

Pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, hal tersebut pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi

kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen.

Dewasa ini masyarakat ilmiah semakin membutuhkan pelayanan perpustakaan yang efektif, efisien, responsif, dan berkualitas. Kotler dalam Jafar (2000) menyatakan bahwa kualitas akan dimulai dari pemberi layanan dan akan berakhir pada persepsi penerima layanan, dalam hal ini adalah pemustaka atau pengguna perpustakaan. Dengan demikian, citra kualitas pelayanan perpustakaan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang dari pihak perpustakaan, melainkan berdasarkan sudut pandang pemustaka.

Hal tersebut berarti bahwa seharusnya UPT perpustakaan Unhas mampu merespon dengan menyediakan layanan terbaik yang diinginkan pemustaka, sehingga pustakawan dapat melayani dengan sebaik-baiknya untuk mendapatkan hasil yang optimal. Dewasa ini terjadi perubahan *trend* dalam hal perilaku pemustaka, sehingga diperlukan perubahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan yang berorientasi kepada pemustaka (*user oriented*).

Untuk menciptakan kepuasan pemustaka, perpustakaan harus dapat memenuhi harapan dari pemustaka tersebut. Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan ditemimanya bila ia membeli atau mengonsumsi suatu produk. Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah rasa puas pelanggan terhadap apa yang ia terima setelah mengonsumsi apa yang ia beli.

Terdapat beberapa faktor yang memengaruhi rasa puas dari pemustaka, seperti pengalaman memanfaatkan layanan perpustakaan di masa lalu, opini teman dan kerabat, serta kecepatan memperoleh informasi dari perpustakaan. Dengan melihat pernyataan tersebut perpustakaan harus dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan terhadap pemustaka, dengan memberikan pelayanan terbaiknya guna memenuhi kebutuhan informasi pemustaka sehingga pemustaka mendapatkan kepuasan dari layanan tadi. Selain penambahan koleksi yang relevan dengan kebutuhan mahasiswa, aplikasi teknologi info dan komunikasi menjamin ketersediaan informasi yang dibutuhkan pemustaka di UPT perpustakaan Unhas merupakan hal yang sangat penting diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanannya, karena perpustakaan juga mendapat pesaing dalam dunia penyediaan informasi oleh badan-badan informasi non perpustakaan lainnya.

Dengan demikian untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas baik kepada pemustaka, maka UPT perpustakaan Unhas perlu terus mengikuti perkembangan teknologi komunikasi dan informasi, guna memberikan pelayanan kepada pemustaka kapan saja dan dimana saja. Jika perpustakaan dapat melakukan hal tersebut maka kualitas pelayanan akan meningkat, yang kemudian akan berdampak pada kepuasan pemustaka di UPT Perpustakaan Unhas.

Pesatnya perkembangan penyebaran informasi ilmu pengetahuan saat ini membawa perubahan pada pola komunikasi yang menuntut

Pustakawan dan pemangku kepentingan (*stakeholders*) Unhas harus senantiasa adaptif, akomodatif, dan kritis terhadap kemajuan teknologi dalam memberikan layanan terbaik kepada pemustaka. Sikap tersebut perlu agar mampu menjadi Perpustakaan penunjang kesuksesan Unhas PTNBH unggulan di tengah persaingan dunia pendidikan. Perpustakaan sekarang berlomba-lomba mengadopsi TI sebagai bagian dari strategi peningkatan pelayanan pemustaka. Pemanfaatan TI terutama pada ujung tombak pelayanan pemustaka yaitu layanan peminjaman dan pengembalian buku, layanan penelusuran koleksi pada katalog komputer (OPAC), layanan jurnal dan buku elektronik (*e-journal dan eBook*), penyediaan akses internet (WIFI), pengelolaan repositori karya ilmiah universitas, penyediaan server yang dapat menampung seluruh database yang dikelola perpustakaan.

Kualitas pelayanan berhubungan dengan kecocokan antara produk layanan dengan kebutuhan dari pengguna pelayanan tersebut (Mahendra, 2008). Kualitas pelayanan dapat diamati dari tanggapan pengguna layanan mengenai baik buruknya suatu layanan dan atau diterima tidaknya suatu layanan. Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan tanggapan pengguna layanan mengenai layanan yang diberikan oleh pustakawan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan dilakukan oleh Scotti (2007) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pemustaka yang diukur berdasarkan tanggapan (*respon*) masyarakat pengguna layanan.

Pemustaka yang puas akan menggunakan kembali layanan dan menyarankan orang lain untuk menggunakan layanan tersebut.

Dalam konteks penelitian ini yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kualitas pelayanan yang memanfaatkan layanan yang diberikan oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Unhas. Pelayanan perpustakaan meliputi segala sesuatu yang berkaitan dengan tugas-tugas kepustakawanan yang dilaksanakan khususnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada pemustaka, seperti pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, penyediaan koleksi digital, langganan e-book dan e-jurnal, penyediaan sarana penelusuran (katalog terpasang), Peminjaman dan pengembalian buku, pendaftaran anggota perpustakaan, maupun bidang administrasi perpustakaan lainnya.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin melakukan survei kembali mengenai tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Unhas. Disamping itu penelitian ini dilakukan dalam rangka mendukung Unhas sebagai Perguruan Tinggi Negeri Berbadan Hukum (PTNBH) yang berkomitmen memberikan pelayanan prima bagi pemustaka, sehingga penelitian ini berjudul **“Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin”**. Dengan diketahuinya tanggapan mahasiswa tentang kualitas pelayanan perpustakaan tersebut maka UPT Perpustakaan Unhas dapat berbenah diri untuk memberikan pelayanan informasi lebih baik lagi dan maksimal.

B. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka perumusan masalah penelitian ini adalah “Bagaimana Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin?”

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah tersebut diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tanggapan mahasiswa terhadap kualitas layanan pada UPT Perpustakaan Universitas Hasanuddin.

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini secara teoritis digunakan sebagai:

- a. Salah satu bahan acuan penelitian di bidang ilmu komunikasi lebih spesifik tentang tanggapan pemustaka dan kualitas pelayanan perpustakaan.
- b. Salah satu kajian untuk penulisan ilmiah berkenaan dengan upaya mengukur tanggapan pemustaka dan kualitas pelayanan perpustakaan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini memberikan kontribusi pemahaman yang lebih komprehensif mengenai tanggapan pemustaka dan kualitas pelayanan perpustakaan.

- a. Bagi pemustaka, Penelitian ini juga membuka wawasan para anggota perpustakaan (dalam hal ini UPT Perpustakaan Unhas) mengenai pentingnya pemanfaatan sumber-sumber informasi yang disediakan oleh perpustakaan.
- b. Bagi UPT Perpustakaan Unhas, hasil penelitian ini dapat dijadikan pertimbangan bagi pihak top manajemen UPT Perpustakaan Unhas untuk pengambilan keputusan dalam memberikan pelayanan prima sehingga memberikan layanan yang berkualitas.
- c. Bagi peneliti, untuk memberikan gambaran dan masukan tentang tanggapan mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan sehingga UPT Perpustakaan dapat memberikan layanan yang lebih baik lagi ke depannya.

D. Kerangka Konseptual

Pokok pikiran dari penelitian ini adalah menganalisis permasalahan yang ada dalam kegiatan pelayanan perpustakaan berdasarkan atas tanggapan dari pemustaka yang melihat, merasakan, mengalami, pelayanan perpustakaan sehingga dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan UPT Perpustakaan Unhas. Dari tanggapan informan penelitian dapat dilihat keberhasilan sebuah perpustakaan apabila kualitas pelayanan perpustakaan tersebut mampu memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan pemustakanya, sehingga pemustaka merasa puas. Perpustakaan merupakan salah satu bagian penting dalam menunjang keberhasilan belajar mahasiswa. Perpustakaan Unhas

memberikan layanan informasi yang terdiri atas beberapa jenis layanan dan yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

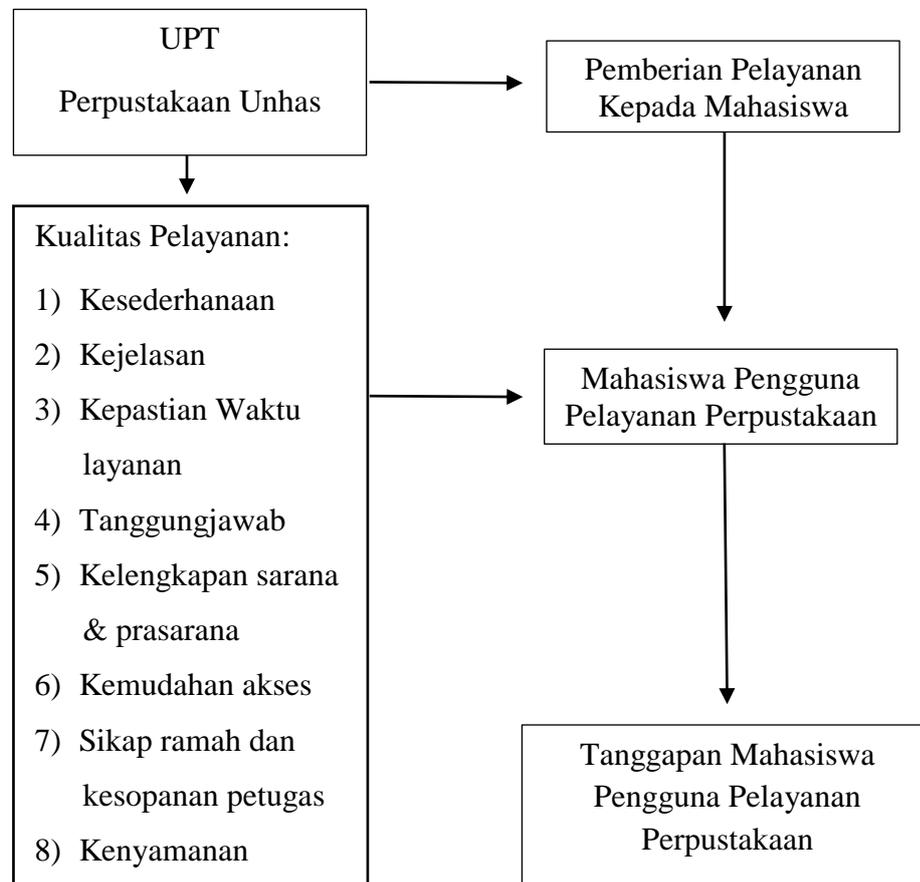
1. Layanan peminjaman buku
2. Layanan Referensi
3. Layanan Koleksi Khusus Karya Ilmiah
4. Layanan Surat kabar dan majalah tercetak dan elektronik;

Jenis layanan tersebut dimanfaatkan oleh mahasiswa Unhas dalam proses belajar.

Berdasarkan pengamatan di lapangan untuk mengetahui kualitas layanan perpustakaan Unhas perlu dikaji lebih mendalam dengan menganalisis tanggapan dari mahasiswa yang dilayaninya. Kepuasan pelanggan berarti memenuhi harapannya, kepuasan pemustaka berarti memenuhi kebutuhan, harapan dan keinginan pengunjung perpustakaan dengan berbagai jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Setelah diteliti akan diperoleh suatu deskripsi mengenai bagaimana kualitas pelayanan perpustakaan dari tanggapan mahasiswa apakah mahasiswa sebagai pengguna perpustakaan mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan oleh perpustakaan Unhas.

Dari uraian di atas dapat dibuat suatu skema kerangka pemikiran sebagai berikut ini:

Gambar 1.1. Kerangka Konseptual



E. Definisi Konseptual

- 1. Tanggapan** adalah pernyataan subjektif mahasiswa pengguna perpustakaan Unhas setelah memanfaatkan pelayanan perpustakaan.
- 2. Kualitas pelayanan perpustakaan** adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima layanan (pemustaka) dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di UPT Perpustakaan Unhas.

F. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mendeskripsikan data yang diperoleh dari hasil penelitian mengenai Tanggapan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan di UPT Perpustakaan Unhas. Data dihimpun dengan pengamatan yang seksama, mencakup deskripsi dalam konteks yang mendetail disertai catatan-catatan hasil wawancara yang mendalam, serta hasil analisis dokumen dan catatan.

G. Lokasi Dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di UPT Perpustakaan Unhas. Salah satu pertimbangan pemilihan lokasi adalah bahwa UPT Perpustakaan Unhas merupakan perpustakaan perguruan tinggi negeri terbesar dan paling banyak dikunjungi oleh mahasiswa Unhas sendiri maupun dari berbagai PTN dan PTS di Makassar. Pilihan melaksanakan penelitian yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi mahasiswa terhadap kualitas pelayanan perpustakaan Unhas.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Julii sampai dengan Bulan Agustus Tahun 2020.

H. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data Kualitatif adalah data yang berbentuk kalimat, kata, atau gambar seperti gambaran umum lokasi penelitian.

2. Sumber data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Arikunto, 2007). Karena peneliti menggunakan Teknik wawancara dan pengamatan dalam pengumpulan datanya, maka sumber data penelitian ini adalah informan, yaitu mahasiswa yang pernah mengunjungi Perpustakaan Unhas dan petugas atau pustakawan yang bertugas di perpustakaan. Merekalah yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan wawancara peneliti.

Data Primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian langsung pada objek yang akan diteliti di lapangan dengan mengajukan pertanyaan berdasarkan tanggapan pemustaka yang berhubungan dengan masalah kualitas pelayanan di Perpustakaan Unhas.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari tempat penelitian yaitu berupa bahan-bahan tertulis seperti buku dan dokumen, serta literatur yang ada kaitannya dengan penelitian.

I. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Riset Kepustakaan (*Library Research*)

Riset Kepustakaan adalah pengumpulan data dengan membaca literatur-literatur kepustakaan, berupa dokumen-dokumen, arsip yang tersedia di Perpustakaan Unhas yang ada kaitannya dengan masalah yang dibahas.

2. Pengamatan (*Observation*)

Observasi dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan pencatatan di Perpustakaan guna mengidentifikasi permasalahan nyata. Fokus observasi dilakukan terhadap tiga komponen utama yaitu ruang waktu, aktor (pelaku), dan aktifitas (kegiatan). Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung terhadap subyek maupun obyek penelitian untuk mendapatkan data yang relevan. Pada penelitian ini, pengamatan dilakukan di UPT Perpustakaan Unhas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Wawancara (*interview*)

Wawancara, yaitu sejumlah pertanyaan yang diajukan kepada beberapa staf pustakawan dan pengunjung perpustakaan dimaksudkan untuk memperoleh data sekunder sebagai data pelengkap yang berkaitan dengan masalah penelitian.

J. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses penyusunan transkrip wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain yang diakumulasikan untuk mengerti

tentang subyek kemudian mempublikasikan hasil penelitian. Menurut Milles and Huberman (1992: 16) data yang telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, dan dokumentasi) kemudian dianalisis melalui tiga tahapan yaitu meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

1. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observai, wawancara, dan dokumentasi dicatatat dalam catatan lapangan yang berisi tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dialami, dan juga temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian dan merupakan bahan rencana pengumpulan data.

2. Reduksi data

Menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan dan mengabstraksi catatan lapangan. Reduksi data merupakan kegiatan merangkum catatan–catatan lapangan dengan memilah hal-hal yang pokok yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, rangkuman catatan-catatan lapangan itu kemudian disusun secara sistematis agar memberikan gambaran yang lebih tajam serta mempermudah pelacakan kembali apabila sewaktu-waktu data diperlukan kembali.

3. Penyajian Data

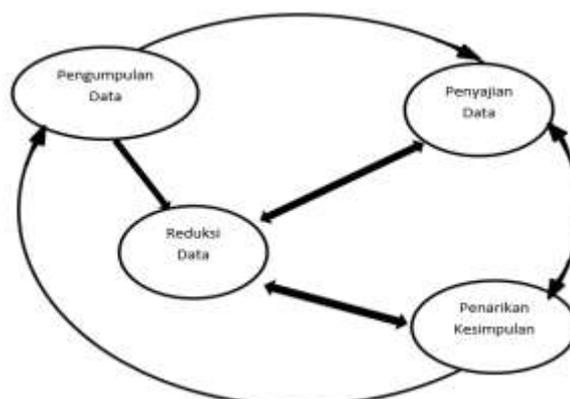
Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk teks, kemudian dideskripsikan dalam bentuk narasi yang memungkinkan simpulan penelitian dapat dilakukan.

Penyajian data berguna untuk melihat gambaran keseluruhan hasil penelitian, dari hasil reduksi data dan penyajian data itulah selanjutnya peneliti dapat menarik kesimpulan data, memverifikasikan sehingga menjadi kebermaknaan data.

4. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten pada saat ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Sehingga dengan kesimpulan ini diharapkan dapat menemukan temuan baru yang sebelumnya belum ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Kesimpulan dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Gambar 1.2. Model Interaktif Miles & Huberman



K. Teknik Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data yang memanfaatkan sesuatu yang di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding data itu. Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik triangulasi metode dan sumber. Teknik triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan dan mengecek balik antara data hasil wawancara dan dokumentasi. Dikategorikan absah apabila hasil wawancara dan dokumentasi tersebut sejalan, tidak bertentangan dan menunjukkan kesamaan arti dan makna. Sedangkan teknik triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan data yang diperoleh dari hasil wawancara antara informasi yang di peroleh dari mahasiswa pengguna layanan yang mudah ditemui di Perpustakaan Unhas dengan informasi yang diperoleh dari kepala Sub Unit Layanan Perpustakaan Unhas.

Agar dapat terpenuhinya **validitas** data dalam penelitian kualitatif, penulis melakukannya dengan cara antara lain:

- a. Memperpanjang observasi;
- b. Pengamatan yang terus-menerus;
- c. Menganalisis kasus negatif;
- d. Menggunakan bahan referensi.

Adapun untuk **reliabilitas**, penulis melakukan pengamatan secara sistematis, berulang dan dalam situasi yang berbeda.

L. Responden Penelitian (Informan)

Responden penelitian ini adalah mahasiswa pengguna layanan yang mudah ditemui di UPT Perpustakaan Unhas dan Kepala Sub Unit Layanan Perpustakaan. Dalam hal ini pemilihan responden penelitian mengambil teknik *insidental sampling* yakni pemilihan responden penelitian yang mudah ditemui pada tempat penelitian.

Pertimbangan untuk mengambil kepala Kepala Sub Unit Layanan Perpustakaan sebagai informan karena mengetahui permasalahan pelayanan dan menguasai prosedur tentang pelayanan di bagian ini. Kemudian, pertimbangan mengambil mahasiswa pengguna layanan yang datang ke Perpustakaan sebagai informan karena merekalah yang dapat memberikan persepsi tentang kualitas pelayanan dan merasakan pelayanan sebenarnya di perpustakaan. Jumlah informan yang representative dalam penelitian ini sebanyak 7 orang mahasiswa dan 2 orang pustakawan di UPT Perpustakaan Unhas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pengertian Tanggapan

Tanggapan adalah gambaran tentang sesuatu yang tinggal dalam ingatan setelah kita melakukan pengamatan atau setelah kita berfantasi. Dengan kata lain tanggapan adalah kesan yang kita rasakan setelah proses pengamatan berhenti.

Tanggapan sangatlah erat kaitannya dengan rangsangan, sehingga apabila rangsangan timbul maka mungkin sekali diikuti oleh tanggapan. Perilaku yang muncul setelah stimulus ditransmisikan ke komunikan adalah sebuah bentuk tanggapan, tanggapan adalah hasil yang berupa perilaku yang timbul karena rangsangan. Suatu proses komunikasi, jika kategorisasi yang digunakan komunikan berbeda dengan yang digunakan oleh komunikator, maka makna pesan yang dikirim bisa berbeda dengan makna pesan yang diterima. Perbedaan tersebut timbul karena setiap individu memiliki pengalaman dan pengetahuan yang berbeda, sehingga itulah proses pemberian makna cenderung akan berbeda pula.

Salah satu yang diharapkan oleh seorang komunikator ketika pesan dikirim adalah umpan balik terhadap isi pesan berupa tanggapan dari komunikan. Berikut ini adalah pengertian dari beberapa ahli:

- a. McQuail mengatakan bahwa tanggapan adalah proses dimana individu berubah atau menolak perubahan sebagai respons terhadap

pesan yang dirancang untuk mempengaruhi sikap, pengetahuan, dan perilaku (Siriwa, 2013).

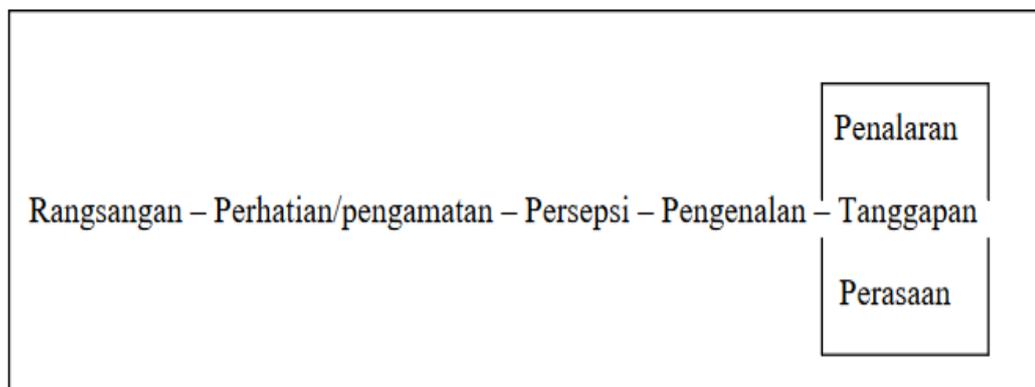
- b. Menurut Mulyana (2002), tanggapan adalah proses internal ketika manusia memilih, mengevaluasi, mengorganisasikan dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan.
- c. Kotler (1992), tanggapan adalah serangkaian reaksi dari penerima setelah melihat atau mendengar tentang pesan yang dikirim oleh pihak pengirim. Pendengar akan menanggapi atau mengambil tindakan setelah mendengar pesan tersebut. Siriwa (2013).
- d. Onong Uchjana Effendy (1989) mengemukakan tanggapan adalah sikap atau perilaku seseorang dalam proses komunikasi ketika menerima pesan yang ditujukan kepadanya. Siriwa (2013).
- e. Gulo mendefinisikan tanggapan sebagai suatu reaksi atau jawaban yang bergantung pada stimulus atau merupakan hasil stimulus tersebut. Individu manusia berperan serta sebagai pengendali antara stimulus dan respon sehingga yang menentukan bentuk respon individu terhadap stimulus adalah stimulus dan faktor individu itu sendiri. Sasmita (2012).

Untuk memberikan tanggapan terhadap suatu objek mulanya kita harus melakukan pengamatan terhadap objek tersebut. Oleh karena itu objek yang kita amati sering disebut pula stimulus atau perangsang, sedangkan tanggapan yang kita berikan merupakan reaksi atas stimulus tersebut. Dari beberapa definisi yang dikemukakan oleh para ahli dapat disimpulkan

bahwa tanggapan adalah perilaku atau sikap yang muncul setelah adanya stimulus berupa penerimaan melalui pancaindera yang nantinya akan membentuk tingkah laku baru berupa persetujuan atau penolakan. Dalam komunikasi, proses penerimaan pesan itu merupakan stimuli (rangsangan) yang kemudian terjadi proses persepsi dan menafsirkan pesan yang diterima, perhatian, perubahan sikap, pengetahuan dan perilaku, lalu kemudian setelah itu penerima pesan memberi respons yang merupakan suatu umpan balik kepada sumber.

2. Proses Terjadinya Tanggapan

Gambar 2.1. Skema Terjadinya Proses Tanggapan



Bagan tersebut menggambarkan bahwa sebelum terjadi tanggapan maka terlebih dahulu harus ada rangsangan yang diterima. Kemudian timbul perhatian yang menimbulkan persepsi. Persepsi dapat di definisikan sebagai cara manusia menangkap rangsangan, kemudian pengenalan rangsangan. Pengenalan adalah cara manusia memberikan arti terhadap lingkungan. Selanjutnya adalah penalaran dan perasaan.

Penalaran adalah proses dengan nama rangsangan yang dihubungkan dengan rangsangan lainnya, pada tingkat pembentukan kegiatan psikologi. Sedangkan perasaan adalah konotasi emosional yang dihasilkan oleh diri sendiri maupun bersama-sama dengan rangsangan lain pada tingkat kognitif atau konseptual. Untuk selanjutnya dapat melahirkan tanggapan. Pada tahap ini stimulus mengalami sebuah proses untuk menguji apakah stimulus tersebut diterima atau tidak. Proses ini melibatkan perasaan komunikasi dalam memilih apakah rangsangan cocok dan diterima oleh dirinya. Jika stimulus cocok maka akan lahir tanggapan yang merupakan bentuk dari respon balik (feedback) atas stimulus yang diberikan.

3. Faktor yang Mempengaruhi Tanggapan

Seseorang akan mempersepsi sesuatu ketika ia memperhatikan hal tersebut. Namun seringkali dalam situasi yang sama, diamati secara berbeda oleh semua orang yang memperhatikannya. Hal ini disebabkan karena setiap orang memiliki pengalaman tersebut mempengaruhi apa yang mereka harapkan untuk dilihat.

Adanya perhatian yaitu proses mental ketika stimuli atau rangkaian stimuli menjadi menonjol dalam kesadaran pada saat stimuli lainnya melemah. Perhatian terjadi bila kita mengkonsetrasikan diri pada salah satu alat indera kita, dan mengesampingkan masukan-masukan melalui alat indera yang lain. Dalam perhatian terdapat faktor eksternal dan faktor internal (Rakhmat, 2013: 51-53) sebagai berikut:

a. Faktor Eksternal

1. Intensitas

Individu akan memperhatikan rangsangan yang lebih intensif dan menonjol dibanding rangsangan lainnya.

2. Ukuran

Umumnya, benda yang lebih besar menarik perhatian individu.

3. Kontras

Hal-hal yang kita lihat diluar kebiasaan akan lebih menarik perhatian

4. Gerakan

Sesuatu yang bergerak lebih menarik perhatian dibanding hal-hal yang statis

5. Pengulangan

Sesuatu yang sering diulang akan menarik perhatian. Akan tetapi pengulang yang terlalu sering dapat menghasilkan kejenuhan

6. Keakraban

Manusia akan lebih memperhatikan seseorang yang dia kenal. Setipa individu cenderung lebih ingin berkomunikasi dengan orang yang telah dia ketahui terlebih dahulu dan kemungkina besar proses komunkasinya berjalan efektif.

7. Sesuatu yang baru (Novelty)

Hal-hal yang baru, yang luar biasa, yang berbeda, akan menarik perhatian.

b. Faktor internal

1. Kebutuhan psikologis

Hal-hal yang bersangkutan paut dengan kebutuhan. Individu akan lebih memperhatikan rangsangan yang sesuai dengan kebutuhannya saat itu.

2. Latar belakang

Seorang komunikator akan lebih mudah berkomunikasi dengan komunikan yang memiliki latar belakang yang serupa.

3. Pengalaman

Sama halnya dengan latar belakang, pengalaman juga mempengaruhi perhatian seseorang. Pengalaman mempersiapkan seseorang untuk mencari orang dan hal-hal yang serupa dengan pengalaman pribadinya.

4. Sikap dan kepercayaan umum

Seseorang yang memiliki kepercayaan tertentu terhadap suatu hal, kemungkinan akan melihat berbagai hal kecil yang tidak diperhatikan orang lain.

5. Penerimaan diri

Individu yang bisa menerima keadaan dirinya apa adanya lebih berpikiran apa adanya, dan lebih terbuka terhadap hal-hal yang baru.

6. Kepribadian

Berbagai faktor dalam kepribadian mempengaruhi perhatian. Orang yang extrovert, mungkin akan lebih tertarik untuk bergaul dengan orang yang berkepribadian sama dengan dirinya.

4. Teori S-O-R (*Stimulus Organism Response Theory*)

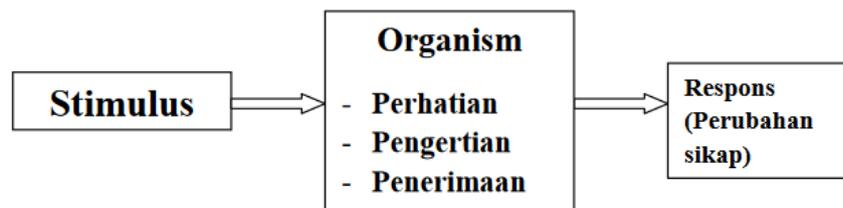
Dalam penelitian ini model yang digunakan adalah model S-O-R. Teori SOR sebagai singkatan dari *Stimulus-Organism-Response*. Teori ini memiliki tiga elemen yakni pesan (stimulus), penerima (organism), dan efek (response). Stimulus adalah sumber rangsangan, organism adalah penerima rangsangan, dan response adalah umpan balik yang dihasilkan. Teori S-O-R ini semula berasal dari psikologi. Kemudian menjadi teori komunikasi, tidak mengherankan, karena objek material dari psikologi dan ilmu komunikasi adalah sama, yaitu manusia yang jiwanya meliputi komponen-komponen: sikap, opini, perilaku, kognisi, afeksi, dan konasi Effendy, (2003). Menurut stimulus respon ini, efek yang ditimbulkan adalah reaksi khusus terhadap stimulus khusus, sehingga seseorang dapat mengharapkan dan memperkirakan kesesuaian antara pesan dan reaksi komunikasi.

Pola S-O-R ini dapat berlangsung secara positif atau negatif; misalnya jika orang tersenyum akan dibalas tersenyum ini merupakan reaksi positif, namun jika tersenyum dibalas dengan palangan muka maka ini merupakan reaksi negatif. Hovland, Janis, dan Kelley menyatakan bahwa dalam menelaah sikap yang baru ada tiga variabel penting yakni perhatian,

pengertian, dan penerimaan (Effendy, 2003: 205). Untuk lebih jelasnya *model Stimulus-Organism-Response* dapat dilihat dalam bagan ini:

Gambar 2.2. Teori S-O-R

The Stimulus Organism Response Theory



Unsur-unsur dalam model ini adalah:

- Pesan (Stimulus)
- Komunikan (Organism)
- Efek (Respons)

5. Teori Perbedaan Individu (*Individual Differences Theory*)

Nama teori yang diketengahkan oleh Melvin De fleur ini lengkapnya adalah "*Individual Differences Theory of Mass Communication Effect*".

Teori ini menelaah perbedaan-perbedaan diantara individu-individu sebagai sasaran media mass ketika mereka diterpa sehingga menimbulkan efek tertentu.

Anggapan dasar teori ini adalah bahwa manusia amat bervariasi dalam organisasi psikologisnya secara pribadi. Variasi ini sebagian dimulai dari dukungan perbedaan secara biologis, tetapi ini dikarenakan pengetahuan secara individual yang berbeda. Manusia yang dibesarkan dalam lingkungan yang secara tajam berbeda, menghadapi titik-titik pandangan yang berbeda secara tajam pula. Dari lingkungan yang dipelajarinya,

mereka menghendaki seperangkat sikap, nilai, dan kepercayaan yang merupakan tatanan psikolo-gisnya masing-masing pribadi yang membedakannya dari yang lain.

Teori perbedaan individual ini mengandung rangsangan-rangsangan khusus yang menimbulkan interaksi yang berbeda dengan watak-watak perorangan anggota khalayak. Oleh karena terdapat perbedaan individual pada setiap anggota khalayak itu, maka secara alamiah dapat diduga akan muncul efek yang bervariasi sesuai dengan perbedaan individual itu.

Tanggapan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pemberian respon berupa kesan, pendapat, arti masyarakat pengguna perpustakaan tentang kualitas pelayanan di UPT Perpustakaan Unhas.

B. Pengertian Perpustakaan

1. Definisi Perpustakaan

Menurut Trimo (2009:4) “Perpustakaan perguruan tinggi ada-lah suatu lembaga di mana dikumpulkan, diolah/dikembangkan, diciptakan, dan disebarkan gagasan-gagasan pengetahuan manusia dalam bentuk buku-buku atau bahan lainnya (seperti slides, filmstrip, film, pita suara, pamflet, dan seterusnya) yang diperuntukkan tidak hanya bagi individu-individu dalam lingkungan universitas yang bersangkutan saja, akan tetapi juga bagi orang-orang di luar dinding lembaga penangung itu diberikan kesempatan mempergunakannya.” Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana pendidikan yang bersama dengan unit lain, turut melaksanakan Tridarma Perguruan

Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayani sumber informasi kepada lembaga induknya pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya. Kelima tugas tersebut dilaksanakan dengan tata cara, administrasi, dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan.

Pendapat yang hampir senada dikemukakan oleh Daryanto (2005:2), yang menyatakan bahwa perpustakaan adalah “suatu lembaga yang pekerjaannya mengumpulkan (bahan pustaka), dan menyediakan sarana (berupa gedung) agar orang dapat memanfaatkan pustaka yang dihimpunnya”.

Definisi perpustakaan dari IFLA (*International Federation of Library Associations*) menyebutkan bahwa: Perpustakaan merupakan suatu tempat yang mengolah informasi terekam, baik dalam bentuk tercetak, non cetak, serta bahan-bahan hasil teknologi canggih lainnya, untuk kepentingan pendayagunaan bagi masyarakat luas (Sulistyo-Basuki, 2010:5).

Sedangkan Nurhadi mendefinisikan bahwa Perpustakaan adalah suatu unit kerja yang berupa tempat mengumpulkan, menyimpan, dan memelihara koleksi bahan pustaka yang dikelola dan diatur secara sistematis dengan cara tertentu, untuk digunakan secara kontinyu oleh pemakainya sebagai sumber informasi Nurhadi (2003).

Pengertian perpustakaan menurut Nurhadi ini sangat cocok dengan kegiatan perpustakaan sehari-hari, perpustakaan bukan saja sebagai

tempat penyimpanan koleksi tetapi merupakan suatu tempat atau merupakan unit kerja yang kegiatannya meliputi pengumpulan, penyimpanan, dan pemeliharaan koleksi, yang diatur secara sistematis dengan cara tertentu untuk digunakan oleh pemakainya untuk kepentingan belajar, menambah pengetahuan, melaksanakan tugas atau penelitian dan sebagainya.

Sumber informasi dalam pembelajaran peserta didik bisa juga diperoleh melalui buku-buku, majalah, ataupun koran yang tersedia pada perpustakaan. Perpustakaan harus dikelola sebaik mungkin agar pemustaka/pemakai bisa dengan mudah membaca dan menemukan buku yang diperlukan. Disamping itu tujuan pengelolaan koleksi buku atau bukan buku dalam suatu perpustakaan adalah agar supaya segala informasi tentang bahan pustaka atau bahan lainnya yang ada di perpustakaan dikumpulkan menurut suatu sistem tertentu dan dikelola secara tepat dan profesional.

Dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemustaka perpustakaan, ada banyak hal yang perlu ditelusuri dan dipahami baik oleh pengelola perpustakaan, diantaranya adalah : (1) Ruang perpustakaan yang nyaman, (2) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi modern dalam perpustakaan, (3) Koleksi buku cetak dan buku elektronik pada perpustakaan/koleksi pustaka, (4) Pendidikan khusus pada pustakawan, (5) Tenaga petugas perpustakaan yang benar-benar adalah lulusan sekolah yang berkualifikasi pendidikan perpustakaan, (6)

Struktur organisasi, (7) Pembinaan/ penegasan aturan kepada pemakai perpustakaan.

Salah satu kegiatan utama perpustakaan adalah pelayanan. Tercapai tidaknya fungsi perpustakaan dapat diukur dari efektifitas pelayanan itu sendiri. Di dalam upaya pelayanan, perpustakaan dituntut untuk mengenal dengan baik siapa yang dilayani, apa kebutuhannya, pelayanan yang bagaimana yang mereka butuhkan, dan sebagainya. Bentuk dan jenis pelayanan yang diberikan juga akan menentukan keberhasilan dari perpustakaan itu.

Dengan demikian mahasiswa dapat dengan mudah menelusuri dan mendapatkan informasi atau bahan yang diperlukannya. Katalog adalah suatu daftar atau indeks dari buku atau bahan bukan buku (data di dalamnya harus lengkap dan tepat) agar mudah ditelusuri kembali. Yang berhubungan dengan hal di atas adalah sistim pelayanan pada perpustakaan tersebut. Sistim pelayanan informasi yang digunakan selama ini adalah dengan menggunakan tenaga manusia penuh (manual) yang dibantu dengan menggunakan tenaga mesin atau komputer. Komputer merupakan salah satu alat Bantu untuk menyimpan informasi, walaupun masih diperlukan tenaga manusia untuk mengope-rasikannya dan alat perintah yang dapat dimengerti oleh komputer. Bahasa tersebut merupakan integrator dari semua perangkat komputer sehingga terjadi suatu sistim kerja antara manusia dan komputer.

Melihat beberapa definisi di atas, dapat ditegaskan bahwa perpustakaan merupakan gudang ilmu pengetahuan di dunia, utamanya dunia pendidikan, dikatakan demikian karena definisi di atas memberikan fakta-fakta dan dukungan yang positif, bahwa perpustakaan mutlak mempunyai peranan yang utama dan tak dapat diabaikan dalam pengembangan dan peningkatan mutu pendidikan.

Dengan makin majunya sistem teknologi informasi, maka diperlukan tenaga pengelola perpustakaan yang mempunyai kemampuan profesional. Pustakawan tidak pasif melainkan aktif dan dinamis dalam kegiatan pengelolaan perpustakaan untuk melayani kebutuhan pengunjung perpustakaan. Sekarang ini tidak sedikit peran yang diperlihatkan oleh perpustakaan dalam menunjang proses belajar mengajar di sekolah-sekolah. Untuk mendapatkan tenaga yang diharapkan agar perpustakaan lebih menunjang proses belajar mengajar, maka diperlukan kemampuan Sumber Daya Manusia yang profesional.

Fungsi perpustakaan sekarang ini sebagai media dan pusat informasi, pendidikan, penelitian dan rekreatif bagi masyarakat tidak terlepas daripada aktivitas-aktivitas yang ditunjukkan oleh pustakawan dalam merealisasikan target yang ingin dicapai. Aktivitas pustakawan tersebut terlihat dalam upaya mengidentifikasi, mengadakan, mengolah dan menyiapkan bahan pustaka, hingga kemampuan layanan cepat dan tepat guna bagi pemustaka perpustakaan.

2. Pengertian Pelayanan Perpustakaan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia edisi daring (<http://kbbi.web.id/online> diakses 12/07/2020), layanan atau pelayanan berarti perihal atau cara melayani, atau usaha melayani kebutuhan orang lain. Dalam pengertian ini bermakna perihal cara melayani kebutuhan (berupa informasi) pemakai perpustakaan.

Aktivitas pelayanan perpustakaan pada dasarnya terdiri atas pengumpulan informasi, pengolahan informasi, serta penyebaran informasi. Jadi pelayanan perpustakaan merupakan bentuk nyata dari penyebaran informasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hakekat pelayanan perpustakaan merupakan upaya atau proses penyebaran dan pendayagunaan informasi secara optimal oleh pemakai. Berbagai kegiatan yang dilakukan di perpustakaan semuanya ditujukan bagi pemanfaatan bahan pustaka serta fasilitas lainnya yang dimiliki oleh perpustakaan.

Pelayanan perpustakaan bertujuan untuk membantu pemakai yang ada di perpustakaan dan sebaliknya perpustakaan harus melayani kebutuhan para pemakai semaksimal mungkin, karena layanan perpustakaan baru terasa manfaatnya bila informasi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan pemakai. Kegiatan layanan perpustakaan merupakan suatu sub unit kerja di perpustakaan yang mempunyai tugas pokok untuk memberikan pelayanan, bimbingan, informasi dan pengarahan berikut pengadaannya agar para pemakai perpustakaan dapat memperoleh kesempatan dan

fasilitas semaksimal mungkin untuk menelusuri dan mempelajari informasi yang diperlukan sesuai dengan kebutuhannya.

Pelayanan pemakai perpustakaan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemakai dalam memanfaatkan perpustakaan melalui pelayanannya. Ada dua hal penting yang terkandung dalam pengertian ini. Pertama, buku merupakan unsur utama dari suatu layanan perpustakaan; kedua, penyebaran informasi merupakan istilah umum semua produk pelayanannya. Sukses tidaknya pelayanan suatu per-pustakaan banyak bergantung pada fasilitas dan kelengkapan Gedung atau ruang perpustakaan, koleksi, serta staf perpustakaan.

Terdapat berbagai jenis pelayanan perpustakaan yang paling menonjol yaitu: layanan sirkulasi, layanan referensi/rujukan, layanan Skripsi Thesis Disertasi, layanan majalah dan surat kabar cetak, dan layanan ruang baca. Oleh karena itu, dalam pembahasan ini jenis layanan tersebut yang banyak dimanfaatkan oleh mahasiswa maka dari layanan tersebut yang akan ditanggapi oleh informan penelitian ini. Walaupun sesungguhnya masih ada beberapa jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan berdasarkan jenis perpustakaannya dan juga tergantung pada kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan serta kekuatan-kekuatan koleksi bahan pustaka yang dimilikinya.

Sementara itu, untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada pemakai maka setidaknya ada 4 unsur pokok yang mendukung-nya, seperti berikut ini:

- 1) Sarana perpustakaan** yang utama adalah gedung perpustakaan. Gedung ini berfungsi sebagai tempat penyimpanan dan mengolah bahan pustaka serta memberikan layanan kepada pemakai.
- 2) Koleksi perpustakaan.** Pemakai akan tertarik memanfaatkan perpustakaan apabila ia mengetahui bahwa di perpustakaan ia akan mendapatkan sesuatu, misalnya: berupa ilmu pengetahuan, data, informasi dan hiburan yang dapat mendukung pekerjaan atau menambah pengetahuan. Untuk merealisasikan hal tersebut, maka perpustakaan harus menyediakan koleksi yang mutakhir. Di samping tuntutan relevansi koleksi dengan kebutuhan masyarakat pemakainya harus diperhatikan.
- 3) Pustakawan.** Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor. 132/KEP/M.PAN/12/2002 tentang jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya memberi definisi pustakawan adalah Pegawai negeri sipil yang diberi tugas, tanggungjawab, wewenang, dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Sesungguhnya seorang pengelola perpustakaan adalah pustakawan, yaitu sebagai orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha memberikan layanan/jasa kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan yang diperolehnya melalui pendidikan.

Kita ketahui bahwa maju mundurnya perpustakaan-perpustakaan dalam usaha memberikan pelayanan tergantung dari perkembangan tingkat kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan staf perpustakaan. Staf Pustakawan sangat berperan dalam usaha peningkatan pelayanan pemakai perpustakaan.

4) Pemakai yang merupakan suatu masyarakat yang mencari sasaran pendirian sebuah perpustakaan. Hampir seluruh kegiatan kepustakawanan dilandasi oleh kepentingan masyarakat pemakai yang dilayaninya. Pengadaan koleksi bahan pustaka harus memperhatikan masyarakat pemakainya, karena masing-masing perpustakaan tentu berbeda masyarakat yang dilayaninya sehingga hal inilah yang menyebabkan mengapa sampai didirikan berbagai jenis perpustakaan. Karenanya, koleksi yang dimiliki perpustakaan harus diperhatikan relevansinya dengan kebutuhan pemakai. Pustakawan harus berusaha menyediakan koleksi yang sesuai dengan tingkat pemahaman kemampuan, tingkat pengetahuan, dan latar belakang sosial ekonomi pemakainya.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa di dalam perpustakaan perlu dilakukan sedikitnya tiga jenis layanan perpustakaan, dan boleh lebih dari itu sehingga tujuan dan fungsi perpustakaan dapat tercapai. Adapun ketiga jenis layanan perpustakaan yang dimaksud adalah: (a) layanan sirkulasi, (b) layanan referensi, (c) layanan ruang baca. Melalui ketiga jenis pelayanan perpustakaan ini diharapkan koleksi bahan pustaka

yang telah terkumpul dan diolah sedemikian rupa, selanjutnya disebarluaskan isi informasinya dengan cara menyajikan ke hadapan pemakai perpustakaan. Diharapkan pemakai mengunjungi dan memanfaatkan ketiga jenis pelayanan perpustakaan ini. Dari pengalaman pemakai memanfaatkan ketiga jenis pelayanan perpustakaan ini, akan timbul proses penafsiran dan persepsi yang baik atau buruk terhadap pemanfaatan perpustakaan. Dari ketiga jenis pelayanan ini akan dibahas satu persatu berikut ini.

3. Pengertian Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi atau layanan peminjaman dan pengembalian buku merupakan ujung tombak jasa perpustakaan karena bagian inilah pertama kali berhubungan dengan pemakai serta paling sering digunakan oleh pemakai. Layanan sirkulasi mengandung pengertian kegiatan peredaran koleksi bahan pustaka baik yang dilakukan di dalam perpustakaan maupun keluar perpustakaan. Layanan sirkulasi merupakan suatu layanan yang kegiatannya untuk membantu pengguna perpustakaan menemukan informasi serta memanfaatkan koleksi perpustakaan dengan cara meminjam untuk dibawa pulang atau keluar perpustakaan.

Koleksi sebuah perpustakaan merupakan salah satu unsur yang harus ada. Tanpa adanya koleksi bahan pustaka yang baik dan memadai, perpustakaan tidak dapat memberikan layanan yang baik kepada masyarakat pemustakanya. Karena pemakai perpustakaan mengunjungi perpustakaan dengan tujuan utama adalah mencari koleksi bahan pustaka yang tersedia.

Untuk mencapai tujuan Perpustakaan, hendaknya memperhatikan kelengkapan koleksi bahan pustaka koleksi yang disediakan. Lengkap di sini berarti bahwa segala jenis informasi yang dibutuhkan oleh pemakai telah disediakan, diadakan, dan dilakukan untuk memberi pelayanan perpustakaan yang maksimal. Kelengkapan koleksi tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat yang dilayaninya, mencakup semua kurikulum maupun mata kuliah yang ada dalam perguruan tingginya.

Besarnya koleksi bahan pustaka di setiap perpustakaan belum ada standar. Hal tersebut menjadikan koleksi bahan pustaka di perpustakaan perguruan tinggi tidak sama, baik dari segi jumlah maupun jenis keragamannya. Koleksi perpustakaan perguruan tinggi harus dapat menunjang program Tridarma Perguruan Tinggi. Besarnya koleksi ditentukan oleh beberapa faktor, seperti banyaknya program studi, jumlah mata kuliah (dasar umum, dasar keahlian, bidang studi), bidang penelitian, banyaknya judul yang dipergunakan tiap mata-kuliah, dan lain-lain. Berbagai faktor tersebut perlu dipertimbangkan untuk menghitung jumlah judul yang harus dimiliki oleh perpustakaan. Jumlah dosen dan mahasiswa diperlukan juga untuk menghitung jumlah eksemplar setiap judul yang harus disediakan.

Untuk memperjelas apa yang dimaksud dengan koleksi perpustakaan di sini, menurut pendapat Soeatminah (2002:21), yang menyatakan bahwa koleksi adalah kumpulan, sehingga koleksi perpustakaan berarti kumpulan buku dan atau non buku (tercetak atau tidak tercetak). Koleksi

perpustakaan biasanya diatur dan ditata secara sistematis, sehingga setiap pustaka dapat dengan mudah dicari dan ditemukan bila sewaktu-waktu dibutuhkan.

Bagi perpustakaan perguruan tinggi seperti di Universitas Hasanuddin, koleksi bahan pustaka yang harus dimiliki tentu disesuaikan dengan tingkatan intelektual mahasiswa dan staf pengajar yang dilayaninya, apakah ia berasal dari fakultas dan jurusan apa saja, sehingga koleksi perpustakaan perguruan tinggi mencakup semua bahan bacaan berupa buku-buku teks dasar, bahan rujukan subjeknya lengkap, sampai kepada informasi hasil penelitian yang kompleks, harus ada tersedia di perpustakaan perguruan tinggi.

Berdasarkan pengertian di atas, tergambar bahwa koleksi perpustakaan merupakan kumpulan data dan informasi yang terkemas dalam bentuk dokumen yang relevan dengan kebutuhan perguruan tinggi berupa bahan tercetak (buku, buku teks, majalah, surat kabar, prosiding dan lain-lain) maupun tidak tercetak (mikro film, mikrofis, film strip dan lain-lain).

a. Buku teks

Hampir setengah dari seluruh koleksi perpustakaan berisi buku teks. Buku teks adalah buku tentang suatu bidang studi tertentu yang ditulis dengan tujuan untuk memudahkan pencapaian proses belajar mengajar antara mahasiswa dan dosen. Ia disusun dengan sistematika

organisasi tertentu sehingga pembahasannya disesuaikan dengan besarnya beban topik dan waktu belajar yang tersedia. Dengan kata lain, buku teks itu berarti “buku mengajar” bagi guru atau dosen, dan “buku belajar” bagi siswa maupun mahasiswa.

Informasi yang terkandung di dalam buku teks tersebut, sesuai dengan pengertian di atas, hanya bahan-bahan yang ada sangkut pautnya dengan bidang studi. Oleh karena itu, suatu topik pelajaran tertentu biasanya diupayakan dibahas secara lengkap pada buku teks ini sehingga, dapat memudahkan mahasiswa maupun dosen melaksanakan proses belajar mengajar.

b. Koleksi Majalah dan Surat Kabar

Koleksi perpustakaan tidak hanya berupa buku-buku teks atau sejenisnya, akan tetapi perpustakaan juga memiliki koleksi berupa majalah dan surat kabar yang lazim disebut dengan koleksi berkala.

Koleksi berkala dapat diartikan atau dikategorikan ke dalam kelompok terbitan berkala atau *periodical*, disebut juga dengan istilah *continuations*. Biasanya diterbitkan oleh suatu lembaga/badan korporasi, dan biasanya berbentuk buletin, *proceeding*, *transactions*, dan sebagainya (dalam Marguna 2018). Ada juga istilah lain yaitu *serial* terbit secara *regular* (teratur) dan *irregular* (tidak teratur) dan biasanya terdiri dari satu set. Serial juga biasanya dalam satu edisi dilengkapi dengan suplemen.

4. Pengertian Layanan Referensi

Kamus bahasa Inggris oleh Echols dan Shadily, (2003:473) kata referensi berasal dari kata Inggris *to refer* yang artinya menunjuk atau merujuk. Di dalam perpustakaan artinya menunjuk kepada sesuatu bahan-bahan rujukan yang dapat menjawab pertanyaan yang disampaikan oleh pengunjung perpustakaan. Makin lengkap bahan rujukan yang dimiliki perpustakaan makin mampulah pustakawan menjawab pertanyaan yang diajukan pengunjung. Dengan demikian pengunjung akan puas dalam usahanya mencari informasi di perpustakaan.

Donald Davinson, dalam bukunya: *Reference Service* (2000:11). "Layanan Referensi dan informasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh para pustakawan, dengan menggunakan buku-buku dan bahan-bahan pustaka lainnya yang mereka miliki untuk tujuan berbeda dari bahan-bahan yang disediakan untuk bacaan di rumah atau pemakaian di luar perpustakaan." Bahan-bahan referensi disini hanya bisa dibaca di dalam ruang perpustakaan dan tidak bisa dibawa pulang.

Katz dalam bukunya *Introduction to Reference Work, Vol.II* yang dikutip oleh Marguna (2018). membedakan antara *reference work* dengan *reference service*. *Reference Work* berarti kegiatan menjawab pertanyaan-pertanyaan referensi dari pemustaka secara efisien dan cepat, sedangkan *reference service* juga mencakup kegiatan-kegiatan yang dilakukan di belakang layar seperti akuisisi, supervisi dan administrasi, penyusunan

sarana bibliografi/indeks, serta mengajarkan bagaimana menggunakan perpustakaan secara baik dan benar.

Menurut *American Library Association* dalam Marguna (2018), Pengertian layanan rujukan (*reference service*) adalah sebagai layanan yang berhubungan secara langsung dengan pembaca dalam memberikan informasi dengan menggunakan sumber-sumber perpustakaan untuk kepentingan studi dan riset. Pengertian tersebut pada prinsipnya tidak berbeda dengan apa yang disampaikan oleh Donald Davinson diatas.

Ada 3 jenis layanan referensi dasar (pokok) yang pada teorinya digolongkan secara terpisah, tetapi pada prakteknya terkadang dilakukan secara bersama-sama. Ketiga jenis layanan referensi tersebut: pertama, adalah layanan informasi yang dilakukan dengan cara menjawab pertanyaan-pertanyaan pemustaka sesuai kebutuhan informasi mereka mulai dari informasi yang sangat sederhana sampai dengan informasi yang sangat kompleks, melayani kebutuhan informasi pemustaka dengan cara melakukan kerjasama, silang layan dan lain sebagainya. Yang kedua adalah pembelajaran (*instructional*) yaitu memberikan petunjuk dan pengajaran kepada pemustaka untuk dapat menemukan letak informasi (*locate information*) yang dibutuhkan secara mandiri atau membantu pemustaka untuk memilih dan menggunakan alat-alat bantu (*reference tools*) yang ada seperti menggunakan koleksi referensi, menggunakan catalog, menggunakan database online, internet dan lain sebagainya. Jenis layanan yang ketiga adalah bimbingan (*guidance*) yaitu membantu

pemakai perpustakaan dalam memanfaatkan perpustakaan. Jadi semacam bimbingan pemakai perpustakaan (*Users Guide*).

Biasanya buku-buku referensi adalah buku-buku yang tidak boleh dipinjamkan untuk dibawa pulang atau dibaca di luar gedung perpustakaan dengan alasan bahwa koleksi referensi isinya bersifat informasi yang digunakan untuk mencari data atau fakta-fakta tentang latar belakang suatu objek, orang, atau tempat. Definisi tersebut dianggap kurang tepat. Soejono Trimo menyatakan, pengertian yang benar tentang buku sumber/referensi adalah suatu buku atau sejumlah publikasi kepada siapa orang berkonsultasi untuk mencari fakta atau informasi tentang latar belakang suatu objek, orang, dan peristiwa secara cepat dan mudah. Jadi bukan untuk dibaca secara menyeluruh.

Sejalan dengan itu, maka buku-buku yang termasuk buku referensi harus mempunyai karakteristik-karakteristik sebagai berikut: (a) cakupannya bersifat komprehensif; (b) materinya disajikan secara padat dan ringkas; (c) susunan/topik-topik menurut suatu rancangan tertentu untuk mempermudah dan mempercepat penelusuran informasinya. Susunan khusus itu dapat bersifat alfabetis, kronologis, atau menurut kelompok atau klasifikasi di bawah item, topik, subjek.

Harus diakui bahwa ada pula beberapa judul buku teks yang isinya begitu komprehensif yang dilengkapi dengan indeks-indeks alfabetis sedemikian rupa sehingga mempermudah dan mempercepat orang dalam mencari data/fakta yang dibutuhkannya. Apalagi bila buku teks itu

dipandang oleh beberapa pakar di bidangnya sebagai buku standar, maka ia dapat pula disebut sebagai buku referensi.

1) Jenis Koleksi Referensi

Adapun jenis koleksi referensi itu ialah: kamus (satu bahasa, dua bahasa, dan poliglot); ensiklopedia (umun dan khusus); handbook dan manual; guidebook (buku panduan); direktori; almanak; peta-peta/map beserta gazetter; buku sumber biografi; indeks; bibliografi dan abstrak; publikasi pemerintah; dan publikasi penelitian.

Dalam memberikan layanan rujukan materi yang digunakan adalah bahan rujukan baik dalam bentuk buku maupun non buku, misalnya dalam bentuk CD, pada umumnya bahan rujukan berbentuk buku. Di perpustakaan koleksi rujukan dibedakan dengan koleksi umum. Koleksi umum adalah seluruh koleksi bahan pustakan kecuali rujukan. Koleksi tersebut dapat dipinjamkan keluar perpustakaan sedangkan rujukan tidak.

Menurut *American Library Association* yang dimaksud dengan koleksi referensi/buku rujukan adalah buku yang disusun sedemikian rupa, sehingga kita dapat mencari keterangan tertentu tanpa membaca bagian-bagian buku itu berturut-turut. Dengan menggunakan buku rujukan kita akan dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang kita inginkan, karena bagian-bagiannya disusun secara sistematis.

Ada beberapa macam sistematika penyusunan buku rujukan seperti:

a) Menurut Abjad (*Alphabetical*) misalnya:

- Abjad Nama (Bibliografi, Indeks, dll)
- Abjad Judul (Indeks, Bibliografi, dll)
- Abjad Subyek (Ensiklopedia)
- Abjad Nama Tempat (Direktori)
- Abjad Kata (Kamus)

b) Nomor Klasifikasi

- UDC
- DDC
- Subyek
- Klasifikasi LC

Contoh: Indeks, Bibliografi.

Buku rujukan pemustakaannya tidak perlu dibaca keseluruhan dan biasanya berbentuk besar dan tebal maka rujukan biasanya tidak diperbolehkan dibaca di luar perpustakaan, hanya boleh dibaca di tempat. Menurut isi informasinya, buku rujukan dapat dibagi menjadi: (1). Buku rujukan yang langsung memberikan informasi; (2). Buku rujukan yang tidak langsung memberikan informasi. Buku rujukan yang langsung memberikan informasi adalah buku rujukan-buku rujukan yang memberikan informasi “lengkap” mengenai suatu objek tanpa kita harus mencari buku lain. Buku rujukan yang termasuk jensi ini adalah:

a) Kamus

b) Ensiklopedi

- c) Direktori
- d) Biografi
- e) Handbook (buku pegangan) dan manual (buku pedoman)
- f) Atlas, peta, kamus ilmu bumi dan sebagainya.

Buku rujukan yang tidak langsung memberikan informasi adalah bahan-bahan referensi yang memberi informasi kurang lengkap karena masih harus mencari ke bahan pustakan lainnya untuk melengkapi informasi yang dibutuhkan. Contoh dari bahan referensi jenis ini adalah bibliografi, bookreview, indeks dan abstrak. Berikut akan dibahas satu persatu bahan referensi tersebut berikut ini.

Kamus merupakan salah satu buku rujukan yang sering dipergunakan orang. Dalam bahasa Inggris istilah kamus adalah *Dictionary* yang berasal dari bahasa latin *Dictionarium* artinya pengulangan kata. Buku yang berhubungan dengan arti kata tidak selalu disebut kamus (*Dictionary*). Ada beberapa macam istilah untuk buku tersebut seperti: (1). *Lexicon* (Leksikon) Leksikon berasal dari bahasa Yunani *Lexikon* artinya kamus. Kemudian leksikon dipakai sebagai istilah yang diberikan untuk kamus bahasa kuno. (2). *Glossary* (Glosari) Istilah *glossary* digunakan untuk kamus subyek. *Glosari* tidak hanya memberi pengertian sebuah kata melainkan juga memberikan keterangan. (3). *Thesaurus* (Tesaurus) *Tesaurus* berarti gudang atau kumpulan pengetahuan istilah ini kadang-kadang dipakai pengganti istilah kamus yang disusun secara klasikal. Dewasa ini, kata "*Tesaurus*"

lebih dikenal sebagai daftar istilah yang digunakan dalam sistem temu kembali informasi.

Dalam kehidupan sehari-hari, kamus digunakan untuk mengetahui arti suatu kata. Namun sebenarnya kamus bahasa dapat menjadi: (1). Alat penelusur cepat (*quick-reference tool*) Kamus dapat dipakai untuk menjawab pertanyaan rujukan mengenai arti kata dalam sebuah bahasa. (2). Pencatat bahasa (*Languange recorder*) Kamus yang menggambarkan secara luas dan jelas suatu bahasa atau subyek dapat menjadi catatan dasar sepanjang waktu. Kamus yang diterbitkan pada masa lampau dapat dijadikan catatan sejarah mengenai bahasa. (3). Standardisasi bahasa (*Languange Standardi-zer*) Kamus bahasa yang mempunyai otoritas dapat dipakai sebagai acuan untuk mengetahui ejaan bahasa yang benar. (4). Sarana untuk belajar bahasa (*Aid to languange study*).

Ada dua jenis kamus yang kita kenal yaitu, kamus bahasa Umum dan Kamus bahasa Khusus. Kamus Bahasa berisi istilah umum, meliputi semua bidang subyek, sehingga kamus bahasa sering disebut kamus umum. Kamus bahasa dapat dibagi menjadi: (1). Kamus Monolingual yaitu kamus satu bahasa, istilah dalam suatu bahasa dijelaskan dalam bahasa yang sama. Contoh: Kamus Besar Bahasa Indonesia (2). Kamus Bilingual yaitu kamus dua bahasa, istilah dalam suatu bahasa diterjemahkan dalam bahasa lain.

Pertanyaan-pertanyaan tersebut di atas tidak menuntut keahlian tertentu untuk bisa menjawabnya. Pertanyaan mengenai pengarang/judul dapat muncul akibat dari kekurangtahuan pemakai perpustakaan mengenai alat bibliografi (katalog, bibliografi, indeks) dan pemustakaannya.

Ensiklopedia adalah suatu ringkasan ilmu pengetahuan yang paling penting untuk kemanusiaan dan disusun secara sistematis. Umumnya ensiklopedia menjawab pertanyaan apa, bilamana, bagaimana, di mana, dan mengapa.

Direktori adalah sumber informasi untuk orang dan organisasi, disusun secara sistematis, umumnya secara alfabetis atau menurut kelas, memberikan informasi mengenai alamat, afiliasi, dan sebagainya.

Sumber biografi adalah buku yang menceritakan tentang manusia dari suatu profesi. Gunanya, menjawab tanggal lahir, agama, hobi, keluarga, dan sebagainya, dari orang-orang terkenal.

Handbook (buku pegangan) adalah macam buku rujukan yang dapat menjawab pertanyaan khusus seperti statistik dan aturan kata-kata suatu ungkapan. Terbitan ini dapat menjawab, "berapa buku yang diterbitkan tahun lalu?".

Indeks adalah buku yang menunjukkan lokasi suatu artikel yang ditulis oleh seseorang, bisa menunjukkan lokasi artikel majalah, bab dalam buku, pamflet, lagu, pidato, sajak, dan editorial.

Sumber Geografi adalah buku-buku referensi yang dapat memberikan informasi untuk geografi, karya yang berisi lokasi, penggambaran suatu tempat, dan impresi tempat seluruh dunia.

2) Proses Layanan Rujukan

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan pemakai perpustakaan untuk mendapatkan jasa layanan rujukan yaitu: (a). Secara perseorangan yaitu: pemakai perpustakaan berkunjung ke perpustakaan untuk membicarakan kebutuhan informasinya dengan pustakawan secara tatap muka (*face to face*); (b). Melalui telepon secara pribadi. Pemakai perpustakaan yang tidak bisa datang ke perpustakaan karena terlalu sibuk atau jarak perpustakaan yang terlalu jauh baginya dapat menghubungi petugas perpustakaan untuk meminta informasi; (c). Melalui kunjungan wakil pemakai perpustakaan yaitu: pemakai perpustakaan dapat menunjuk orang (Sekretaris, Asisten atau temannya) sebagai wakilnya dalam rangka mencari informasi yang dibutuhkannya. (d). Wakil pemakai perpustakaan dapat menelepon perpustakaan untuk mencari informasi yang dibutuhkan orang yang diwakilinya (teman atau atasannya). (e). Komunikasi tertulis: pertanyaan dapat dikirimkan secara tertulis melalui surat, *telex* maupun faksimil.

C. Pengertian Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas

Menurut Juran dalam Nasution, (2004:15) kualitas produk adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaannya lama, produk yang digunakan akan meningkatkan citra atau status konsumen (pemustaka) yang memakainya, produk tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas (*quality assurance*) dan sesuai etika jika digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pemustaka yang ramah tamah, sopan santun, serta jujur, yang dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

Nasution, (2004) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau konsumen/pemustaka. Selera atau harapan konsumen pada suatu produk selalu berubah, sehingga kualitas produk juga harus berubah atau disesuaikan. Dengan perubahan kualitas produk tersebut, diperlukan perubahan atau peningkatan keterampilan tenaga kerja, perubahan proses produksi dan tugas, serta perubahan lingkungan perusahaan/organisasi agar produk dapat memenuhi atau melebihi harapan konsumen.

Masih Pendapat Nasution (2004) kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan terhadap suatu produk, dengan tegas menyatakan kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk yang dihasilkan atau layanan dan jasa yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan (masyarakat). Pada dasarnya kualitas mengacu pada dua pengertian pokok, yaitu: (1) kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas produk/jasa itu; (2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Berdasarkan pengertian kualitas di atas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas suatu produk atau jasa merupakan kondisi yang selalu berubah dan selalu berfokus pada kepuasan pelanggan. Dengan demikian suatu produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu/ perusahaan atau organisasi baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan sehingga memberi kepuasan setelah dikonsumsi oleh pelanggan. Adaptasi dari pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pemberian layanan yang harus sesuai standar atau yang

disyaratkan yang dapat memenuhi harapan kebutuhan sehingga dapat memberi kepuasan kepada pemustaka.

Menurut Tjiptono, (2015:133), di dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pemustaka, terdapat lima dimensi pokok penentu kualitas jasa pelayanan, dimana dimensi ini sangat tepat bila diterapkan di dalam pengelolaan perpustakaan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles*, Bukti fisik langsung yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. *Reliability*. Keandalan, yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.
- c. *Responsiveness*. Daya tanggap, yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.
- d. *Assurance*. Jaminan, mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan.
- e. *Empathy*. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan memenuhi kebutuhan para pelanggan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus memperhatikan kepuasan dari penerima pelayanan. Dalam hal ini terdapat beberapa pendapat tentang kualitas pelayanan seperti yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2015: 11) yaitu:

1) Josep M. Juran

Juran mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan pemakaian (*fitness for us*). Definisi ini menekankan pada pemenuhan harapan konsumen.

2) Philip B. Crosby

Crosby mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian individual terhadap persyaratan atau tuntutan.

3) W. Edward Deming

Deming mendefinisikan kualitas sebagai upaya yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen.

4) Taguchi

Mendefinisikan kualitas sebagai keinginan yang ditimbulkan oleh suatu produk bagi masyarakat setelah produk itu diterima, selain kerugian-kerugian yang disebabkan fungsi instrinsik produk.

Kotler (2002, h.167) konsep kualitas sering dikaitkan dengan suatu produk atau jasa yang mempunyai pengaruh mampu untuk memuaskan suatu kebutuhan yang dapat dinyatakan ataupun tersirat. Menurut Fatmawati (Marguna, 2018, h.51) Kualitas layanan perpustakaan merupakan kepuasan yang didapatkan oleh setiap pemustaka setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan kesesuaian pelayanan yang diinginkan. Berdasarkan penjelasan tersebut suatu kualitas pelayanan merupakan hal yang terpenting yang harus diutamakan oleh perpustakaan dalam memberikan suatu layanan berupa jasa kepada pemustaka agar untuk memenuhi harapan atau tuntutan pemustaka, serta

untuk mengetahui layanan diberikan memiliki suatu kualitas yaitu dengan melakukan survei kepada para pemustaka dengan menggunakan dimensi-dimensi kualitas layanan

Kualitas pelayanan merupakan upaya UPT Perpustakaan untuk menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang telah diterima dapat disimpulkan bahwa perpustakaan telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas perpustakaan. Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2015: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut: "Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan."

Berdasarkan beberapa definisi kualitas pelayanan diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Pelayanan perpustakaan merupakan tuntutan masyarakat akademik Lembaga Pendidikan tinggi agar kebutuhan informasi mereka baik secara individu maupun sebagai kelompok terpenuhi. Karena itu perpustakaan dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tangkilisan (Marguna, 2018) menyusun indikator kualitas pelayanan dengan meramu

pendapat dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, bahwa dalam memberikan jasa pelayanan yang baik kepada pemustaka, terdapat lima dimensi pokok penentu kualitas jasa pelayanan, dimana dimensi ini sangat tepat bila diterapkan di dalam pengelolaan perpustakaan, yaitu:

- 1) Kenampakan fisik (*Tangible*) mencakup fasilitas operasional yang diberikan apakah telah sesuai dengan kebutuhan dalam pelaksanaan tugas.
- 2) Reliabilitas (*Reliability*) mencakup sejauh mana informasi yang diberikan kepada klien tepat dan dapat dipertanggungjawabkan.
- 3) Responsivitas (*Responsiveness*) yakni daya tanggap provider atau penyedia layanan dalam menanggapi komplain klien.
- 4) Kompetensi (*Competence*) meliputi bagaimana kemampuan petugas dalam melayani klien, apakah ada pelatihan untuk meningkatkan kemampuan pegawai sesuai perkembangan tugas.
- 5) Kesopanan (*Courtesy*) yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada klien.
- 6) Kredibilitas (*Credibility*) meliputi reputasi kantor, biaya yang dibayarkan, dan keberadaan petugas selama jam kerja.
- 7) Keamanan (*Security*) apakah ada jaminan keamanan terhadap klien dalam mekanisme tersebut.
- 8) Akses (*Access*) meliputi kemudahan informasi, murah dan mudah menghubungi petugas, kemudahan mencapai lokasi kantor, kemudahan dalam prosedur.

- 9) Komunikasi (*Communication*) meliputi bagaimana petugas menjelaskan prosedur, apakah klien segera mendapatkan respons jika terjadi kesalahan, apakah komplain dijawab dengan segera, apakah ada feedback.
- 10) Pengertian (*Understanding the customer*) meliputi pertanggungjawaban terhadap publik, mekanisme pertanggungjawaban kepada publik, apa saja yang dipertanggungjawabkan kepada publik, bagaimana keterlibatan kelompok kepentingan lainnya dalam pengambilan keputusan.

Berdasarkan uraian indikator pelayanan di atas, Indikator kualitas pelayanan ini harus ada di dalam suatu organisasi yang bergerak di bidang pelayanan seperti perpustakaan. Indikator kualitas dijadikan sebagai tolok ukur suatu pelayanan perpustakaan yang berkualitas.