

# PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN PASCASARJANA STAIN PAMEKASAN

Hairul Agust Cahyono<sup>1</sup>

**Abstract :** *Library is one of resource centers, which can fullfill user's information need for teaching learning process especially in postgraduate program of STAIN Pamekasan. To create optimal and good service in postgraduate library, it can be seen from user's perception in service quality in postgraduate STAIN Pamekasan. The technic of data collection uses observation, interview and documentation. A quality in giving service to user depends on capability and attitude from officer it self, besides the quantity and quality of the collection, the comfort of building and rooms, the furnitures, computers and other tools.*

**Keyword:** *Service quality, Library, Users*

## A. Pendahuluan

Ilmu pengetahuan dan teknologi berkembang sejalan dengan terus berlanjutnya perkembangan zaman, tanpa henti dan tak terbandung oleh batasan ruang dan waktu. Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi mengakibatkan manusia yang hidup di era globalisasi ini menjadikan informasi sebagai satu kebutuhan dalam kehidupannya, karena dengan bertambahnya informasi seseorang dapat meningkatkan kemampuannya, menambah wawasannya, mendapatkan solusi atau jalan keluar apabila dihadapkan pada suatu masalah serta bermanfaat bagi lingkungan sekitar yang membutuhkan.

Banyak cara ditempuh seseorang untuk dapat menambah informasi tak terkecuali di dunia pendidikan yang sarat dengan ilmu pengetahuan dan teknologi. Berbagai media dapat disebut sebagai sarana penyedia informasi di antaranya adalah surat kabar, majalah, buku, media televisi, radio dan juga perpustakaan. Seiring dengan makin besarnya kesadaran mengenai pentingnya suatu wadah

---

<sup>1</sup> Perpustakaan STAIN Pamekasan

atau media penyedia informasi perpustakaan banyak tumbuh dan berkembang, salah satu jenis perpustakaan yang terus berkembang adalah perpustakaan perguruan tinggi. Pada umumnya perpustakaan perguruan tinggi merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan secara langsung berada di bawah rektorat. Kepala perpustakaan bertanggungjawab langsung kepada rektor.

Secara umum tujuan perpustakaan perguruan tinggi adalah : (1). Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa. Sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi, (2). Menyediakan bahan pustaka rujukan (referensi) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari staf pengajar, (3) menyediakan ruangan belajar untuk pemakai perpustakaan, (4) menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakaian, dan (5) menyediakan jasa informasi aktif yang tidak saja terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga berbagai industri lokal.<sup>2</sup> Semua bentuk pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan perguruan tinggi, keberhasilan transaksinya tidak hanya diukur dari informasi yang diberikan tetapi juga oleh pengaruh positif dan negatif yang ditimbulkan dari interaksi antara pustakawan dan pemustaka. Besar kecilnya pengaruh positif dan negatif akan mempengaruhi pemanfaatan perpustakaan perguruan tinggi oleh pemustaka, semakin besar pengaruh positif akan menjadikan perpustakaan dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka, namun sebaliknya apabila yang terjadi adalah lebih besar pengaruh negatifnya keberadaan dan keterpakaian perpustakaan oleh pemustaka menjadi kurang optimal. Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan sosial untuk membantu orang lain dan mempunyai tujuan membangun kerja sama antar pihak dalam jangka panjang dengan prinsip saling menguntungkan antar pihak terkait. Pelayanan yang bagus adalah pelayanan yang dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen serta berusaha untuk memberikan nilai lebih kepada pelanggan. Layanan perpustakaan bertujuan untuk memberikan informasi guna meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, serta menjang proses belajar mengajar, menunjang program lembaga tertentu, melestarikan

---

<sup>2</sup> Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993), 52

budaya bangsa, memperlancar tugas penelitian, serta sebagai tempat mendapatkan hiburan dan memperoleh informasi lainnya.

Salah satu unit jasa yang ada di perguruan tinggi Islam negeri seperti Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Pamekasan adalah jasa perpustakaan. Perpustakaan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (selanjutnya disingkat STAIN) Pamekasan terdiri dari 2 unit yaitu : 1). Perpustakaan Pusat yang bertanggung jawab kepada Ketua melalui Wakil Ketua I, 2). Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan yang bertanggung jawab kepada Direktur Pascasarjana. Kedua perpustakaan tersebut merupakan perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan pada saat ini menjadi satu bagian di gedung Pascasarjana. Dalam melayani pemustaka yang datang ke Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan pustakawan berupaya memberikan pelayanan yang baik dan optimal. Namun pelayanan yang baik dan optimal hanya dapat diketahui dari persepsi pemustaka terhadap bentuk layanan tersebut. Persepsi pada hakikatnya merupakan proses penilaian seseorang terhadap obyek tertentu. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan penafsiran pesan.<sup>3</sup> Pemustaka akan memiliki persepsi baik terhadap perpustakaan jika pemustaka merasa bahwa yang dibutuhkan dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya pemustaka akan memiliki persepsi yang buruk jika perpustakaan dianggap tidak mampu menyediakan informasi yang dibutuhkan pemustaka. Hal ini dapat dipenuhi apabila perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan mampu menyelenggarakan perpustakaan dengan memberikan kepuasan kepada pemustaka, dalam memberikan kepuasan kepada pemustaka terdapat tiga keperluan dasar diantaranya adalah :

1. Berkumpulnya koleksi pustaka yang berkualitas dan tersusun baik;
2. Tersedianya tempat yang menarik dan nyaman bagi pengunjung;
3. Adanya petugas yang memberi pelayanan yang efisien, ramah dan sopan.<sup>4</sup>

---

3 Alex Sobur, *Psikologi Umum*. (Bandung : Pustaka Setia, 2009), 446

4 Rusina Sjahrial-Pamuntjak, *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*, (Jakarta : Djambatan, 2000), 96

Dari uraian latar belakang masalah di atas, tujuan penulisan yang hendak dicapai adalah mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap pelayanan yang telah disediakan di Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan, juga dalam upaya ke depan untuk menyediakan pelayanan perpustakaan yang lebih baik dan prima dalam segala bidang pelayanan, sehingga juga dapat memotivasi STAIN Pamekasan untuk melakukan transformasi struktur dan strategi pengembangan sarana pendidikan agar dapat menjadi lembaga pendidikan yang unggul dan terpercaya.

## B. Potret STAIN Pamekasan

Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Pamekasan, yang sekarang beralamat di Jalan Panglegur KM. 04 Kecamatan Tlanakan Kabupaten Pamekasan. STAIN Pamekasan memiliki 2 Jurusan sengan 8 Program Studi Strata satu (S-1) dan 1 Pascasarjana Strata dua (S-2). Jurusan. adapun Program Studi yang ada di STAIN Pamekasan yaitu:

Tabel 1

Jurusan dan Program Studi di STAIN Pamekasan

Jurusan	Program Studi
Tarbiyah	Pendidikan Agama Islam (PAI)
	Pendidikan Bahasa Arab (PBA)
	Tadris Bahasa Inggris (TBI)
	Manajemen Pendidikan (MP)
	Pascasarjana Pendidikan Agama Islam
Syari'ah	Ahwalus Syakhshyah (AHS)
	Perbankan Syari'ah (PBS)
	Hukum Ekonomi Syariah (HES)
	Ekonomi Syariah (ES)

*Sumber : Bagian Akademik STAIN Pamekasan*

## C. Pascasarjana STAIN Pamekasan

Pascasarjana STAIN Pamekasan pada saat ini memiliki jumlah mahasiswa sebanyak 95 orang yang yang terdiri dari semester 1 dan

semester 2. Jumlah mahasiswa yang masih aktif berdasarkan Semester dan jenis kelamin yang ada di pascasarjana Program Studi Pendidikan Agama Islam STAIN Pamekasan antara lain :

Tabel 2

Jumlah Mahasiswa berdasarkan Semester dan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
Semester 1	36	9	<b>45</b>
Semester 2	36	14	<b>50</b>
Jumlah	72	13	95

Sumber : Bagian Akademik Pascasarjana STAIN Pamekasan

Untuk tenaga pengajar, Pascasarjana Pendidikan Agama Islam STAIN Pamekasan pada saat ini sudah memiliki tenaga pengajar sebanyak 19 orang dengan latar pendidikan yang berbeda. Jumlah tenaga pengajar berdasarkan Gelar Akademika berdasarkan latar pendidikan terakhir dari tenaga pengajar dapat dilihat pada tabel 9 yaitu:

Tabel 3

Jumlah Tenaga Pengajar Berdasarkan Gelar Akademika

Gelar	Jumlah Tenaga Pengajar
Doktor	14 orang
Magister	5 orang*
Jumlah	19 orang

Catatan : \* Proses kejenjang Doktor (S-3)

Sumber : Bagian Akademik Pascasarjana STAIN Pamekasan

#### **D. Perpustakaan Pascarjana STAIN Pamekasan**

Untuk meningkatkan kualitas pendidikan dalam proses belajar mengajar dibutuhkan unit penunjang demi terselenggaranya pendidikan pada pascasarjana program studi pendidikan agama Islam yang ada di STAIN Pamekasan, salah satunya adalah memiliki perpustakaan. Perpustakaan mempunyai tugas menghimpun, mengolah dan menyebarkan informasi untuk kepentingan masyarakat, yaitu yang disebut sebagai pemustaka. Informasi yang ada

di perpustakaan terutama di lingkungan perguruan tinggi terutama perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan haruslah berfungsi sebagai edukatif, informatif dan juga digunakan untuk penelitian. Selain menghimpun, mengolah dan menyebarluaskan informasi tugas penting dari perpustakaan adalah bagaimana memberikan pelayanan kepada pemustaka selaku pengguna dari perpustakaan. Pemustaka yang ada di pascasarjana STAIN Pamekasan dibagi menjadi 2 jenis pemustaka yaitu mahasiswa dan dosen selaku sivitas akademika pada program studi pascasarjana STAIN Pamekasan. Pemustaka (pengguna) adalah *user*, yang disediakan fasilitas perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). *User* berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya. Jika di perguruan tinggi, *user* bisa dari mahasiswa, dosen, karyawan atau sivitas akademika tergantung kebijakan perpustakaan perguruan tinggi tersebut.<sup>5</sup> Dalam hal ini pemustaka dibagi menjadi dua kriteria keanggotaan pada perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan yaitu dosen dan mahasiswa.

1. Layanan Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan

Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsinya harus mempunyai peraturan atau ketentuan layanan perpustakaan pascasarjana. Perpustakaan perlu memiliki peraturan yang menjelaskan tentang hari dan jam buka, syarat penerimaan untuk menjadi anggota perpustakaan, hak anggota selain itu juga sanksi bagaimana bila anggota terlambat mengembalikan buku atau menghilangkan, jika kehilangan kartu, serta berapa banyak dia boleh meminjam buku.<sup>6</sup> Tata tertib peminjaman adalah kumpulan peraturan untuk menjaga ketertiban peminjaman dan pengembalian buku yang diedarkan/disirkulasikan, isi dari tata tertib antara lain : hari dan jam buka perpustakaan, syarat keanggotaan, jumlah peminjaman, lama waktu pinjam, sanksi pelanggaran.<sup>7</sup> Sedangkan ketentuan layanan

---

5 Suwarno, Wiji, *Perpustakaan & Buku : Wacana Penulisan & Penerbitan*. (Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), 37

6 Sulistyono-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993), 280

7 Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius,

perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan antara lain :

- a. Waktu layanan perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan diberikan mulai hari Senin sampai dengan Sabtu dengan ketentuan jam :

Senin sampai dengan Jum'at	: 09.00 – 16.00 WIB
Sabtu	: 12.00 – 16.00 WIB
<i>Istirahat</i>	
Senin sampai dengan Kamis	: 12.00 – 13.00 WIB
Jum'at	: 11.00 – 13.00 WIB
- b. Peminjaman/pengembalian hanya dilayani jika menunjukkan Kartu Anggota Perpustakaan
- c. Setiap mahasiswa boleh meminjam maksimal 3 buku
- d. Lama peminjaman 1 (satu) minggu dan bisa diperpanjang 1 (satu) kali
- e. Keterlambatan mengembalikan didenda Rp. 500/hari/buku. Keterlambatan membayar uang denda akan diakumulasi dan pelunasannya akan menjadi prasyarat untuk mendapat layanan akademik (seperti ujian proposal, ToEFL/ToAFL, ujian Tesis, Wisuda, dll)
- f. Buku referensi hanya bisa difotokopi
- g. Tidak boleh membawa tas dan jaket ke ruang perpustakaan
- h. Buku-buku yang tak tersedia di perpustakaan Pascasarjana, bisa dipinjam di Perpustakaan Pusat.<sup>8</sup>

Pemustaka selaku pengguna perpustakaan harus mengetahui peraturan atau ketentuan layanan yang ada di dalam perpustakaan. Akan tetapi terdapat dua pernyataan yang berbeda dalam mengetahui layanan yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan. Yang pertama adalah dosen, dari beberapa dosen menyatakan bahwa mereka belum mengetahui layanan yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan karena mereka belum pernah masuk ke perpustakaan dan ada juga hanya sebatas

---

1992)140

8 Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan

mengetahui bahwa di pascasarjana memiliki perpustakaan. Sedangkan secara keseluruhan mahasiswa Pascasarjana STAIN Pamekasan mengetahui layanan yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan seperti jam buka layanan, cara peminjaman, jumlah koleksi yang dapat dipinjam. Hal tersebut dapat dibuktikan melalui pengamatan peneliti bahwa memang mahasiswa banyak mengunjungi perpustakaan untuk keperluan mencari koleksi yang ada di perpustakaan untuk meminjam dan mengembalikan sebagai kebutuhan informasi rujukan dalam perkuliahan.

Pelayanan peminjaman di Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan menggunakan sistem terbuka (*open access*) yang memungkinkan pemustaka dapat langsung mencari koleksi ke rak buku yang ada. Pelayanan dengan sistem terbuka (*open access*) memperbolehkan para pemakai jasa perpustakaan mengambil sendiri bahan pustaka yang dibutuhkannya di tempat penyimpanan koleksi pustaka (rak buku). Dengan menggunakan sistem ini mahasiswa pascasarjana STAIN Pamekasan dapat dengan mudah memilih koleksi yang diinginkan dan jika pemustaka tidak menemukan koleksi yang diinginkan, maka pemustaka dapat memilih alternatif koleksi lain yang sejenis atau hampir sama dengan yang dibutuhkan.

Dengan menggunakan sistem terbuka ada kelebihan namun ada pula beberapa kerugian bagi perpustakaan terkait keberadaan koleksi di antaranya adalah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan banyak hilang dan juga penempatan koleksi kemungkinan besar menjadi tercampur dengan koleksi yang bukan pada tempatnya atau tidak sesuai dengan klasifikasinya, hal ini dialami juga oleh perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan bahwa penempatan koleksi di rak tidak sesuai dengan klasifikasi koleksi koleksi tersebut. Informan beranggapan bahwa penataan koleksi di perpustakaan pascasarjana kurang baik hal tersebut diperkuat dari hasil pengamatan peneliti yang menemukan beberapa hal yang kurang dari penataan koleksi pada perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan tersebut. Kekurangannya terletak pada rak yang tidak diberi nomor klasifikasi, sehingga untuk pengelompokan koleksi tidak sesuai dengan klasifikasi. Harusnya setiap rak buku

diberi nomor klasifikasi agar pengelompokan koleksi yang ada di perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan sesuai antara nomor klasifikasi pada buku dengan rak yang ada. Berikut adalah bagan nomor klasifikasi Kelas Utama Pada DDC (Ringkasan 1) yang harus dipakai sebagai penanda rak dan buku koleksi sebagai berikut:

- 000 – Karya Umum
- 100 – Filsafat dan psikologi
- 200 – Agama
- 300 – Ilmu Sosial
- 400 – Bahasa
- 500 – Ilmu Pengetahuan murni
- 600 – Ilmu Pengetahuan Terapan/teknologi
- 700 – Kesenian, Hiburan, Olah raga
- 800 – Kesusasteraan
- 900 – Geografi dan Sejarah umum

## 2. SDM Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan

Sumber daya manusia pada perpustakaan sangat diperlukan dalam meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas. Kebutuhan akan petugas di perpustakaan itu tidak lepas dari hasil layanan yang nantinya akan diberikan kepada pemustaka, tanpa adanya petugas maka layanan tidak akan dapat berjalan sehingga dapat dilihat kualitas layanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan. Petugas perpustakaan dapat disebut juga sebagai pustakawan atau *librarian* yang merupakan seorang tenaga kerja yang mempunyai latar belakang pendidikan perpustakaan, baik yang didapatkan melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun melalui kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini adalah orang yang bertanggung jawab terhadap gerak majunya roda perpustakaan.<sup>9</sup>

Petugas yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan hanya ada 1 orang pustakawan saja. Sedangkan menurut Standar Nasional Perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi dikelola oleh tenaga perpustakaan sekurang-kurangnya 2 orang

---

<sup>9</sup> Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2010), 62

pustakawan.<sup>10</sup> Sehingga kalau mengacu kepada Standar Nasional Perpustakaan petugas yang harus diberdayakan di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan perlu ditambah 1 orang lagi agar dapat memberikan layanan yang baik kepada pemustaka. Dengan keadaan sekarang maka pengelolaan perpustakaan menjadi kurang optimal dalam memberikan layanan kebutuhan informasi serta peminjaman dan pengembalian koleksi dilihat dari jumlah petugas yang ada sekarang. Pemustaka menganggap petugas yang ada sekarang masih kurang, maka kelihatan jelas bahwa petugas kewalahan karena pekerjaan di perpustakaan tidak dapat dilakukan seorang diri. Petugas selaku pengelola perpustakaan pascasarjana harus dihadapkan dengan pekerjaan di antaranya: proses pengelolaan koleksi, melayani peminjaman dan pengembalian (sirkulasi), melayani kebutuhan informasi, sampai dengan melayani fotokopi. Tugas seorang pengelola perpustakaan meliputi proses pengolahan, penyusunan, penyimpanan, pengemasan agar tersusun rapi, mudah ditelusuri kembali (temu kembali informasi) dan diakses oleh pemakai.<sup>11</sup>

Setiap orang mengharapkan pelayanan yang baik demikian pula dengan pemustaka sebagai pengguna perpustakaan. Pelayanan akan dikatakan baik apabila dapat dilakukan dengan : 1) cepat artinya untuk memperoleh layanan, orang tidak perlu menunggu terlalu lama, 2) tepat waktu artinya orang dapat memperoleh kebutuhannya tepat pada waktunya, 3). Benar artinya pelayanan dalam membantu perolehan sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan.<sup>12</sup> Oleh karena itu kualitas petugas dalam memberikan layanan kepada pemustaka dapat dilihat dari segi kemampuan dan sikap dari petugas layanan perpustakaan itu sendiri. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dan membekali diri dengan kemampuan, keterampilan dan sikap bekerja serta

---

10 Perpustakaan Nasional Indonesia, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP) : Bidang Perpustakaan Sekolah dan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, (Jakarta: Perpustakaan Nasional, 2011), 6.

11 Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*, (Jakarta: Sagung Seto, 2009), 41

12 Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*, (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 17

tanggung jawab kepada pimpinan. Untuk dapat mengukur kemampuan dari petugas layanan perpustakaan akan dilihat dari bagaimana petugas mampu memberikan layanan kepada pemustaka yang membutuhkan informasi, melayani peminjaman dan pengembalian.<sup>13</sup> Serta bagaimana sikap dari petugas dalam melayani pemustaka. Hal tersebut nantinya akan dapat dilihat dari perilaku, tutur kata petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka yang merupakan pengguna perpustakaan. Dari kemampuan dan sikap pustakawan nantinya akan terlihat kualitas serta tanggapan dari pemustaka pascasarjana mendapatkan layanan dari pustakawan. Dari observasi peneliti. kemampuan dan sikap petugas perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan dalam memberikan layanan kepada pemustaka yaitu :

a) Kemampuan Petugas Layanan Perpustakaan STAIN Pamekasan

Dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa selaku pemustaka atau *user*, kemampuan petugas layanan perpustakaan STAIN Pamekasan dapat dilihat dari bagaimana petugas memberikan respon maupun keahlian yang dimilikinya kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan informasi.

Dari beberapa data dari informan yang menyatakan bahwa, kemampuan dari petugas layanan perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan dapat dinyatakan sudah cukup baik dalam memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai buku-buku koleksi yang akan dijadikan sumber rujukan oleh pemustaka serta dalam melayani proses peminjaman dan pengembalian dapat berjalan dengan baik, hal ini juga dikarenakan adanya dukungan dari aplikasi yang ada di perpustakaan pascasarjana pada proses sirkulasi. Melihat kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani sudah dapat memberikan respon yang positif kepada mahasiswa selaku pemustaka sesuai dengan keinginannya. Kemampuan menanggapi merupakan bentuk kemampuan bereaksi untuk menanggapi sesuatu hal yang muncul dan menggugah untuk

---

13 NS. Sutarno, *Perpustakaan dan Masyarakat*, (Jakarta : CV. Sagung Seto, 2006), 121

merespons keberadaannya.<sup>14</sup>

b) Sikap Petugas Layanan Perpustakaan Perpustakaan STAIN Pamekasan

Sikap petugas perpustakaan merupakan salah satu cermin untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Sikap petugas yang baik akan mendapatkan bentuk penghargaan yang baik pula dari pemustaka, namun jika sikap petugas kepada pemustaka tidak baik maka bentuk penghargaan dari pemustaka akan menjadi tidak baik juga. Orang tidak dapat mengukur sikap secara langsung, maka yang diukur adalah sikap yang nampak, dan sikap yang nampak adalah juga perilaku.<sup>15</sup>

Petugas perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan hanya 1 orang, sudah memiliki pendidikan formal di bidang perpustakaan sehingga peneliti menganggap bahwa petugas tersebut sudah mengerti bagaimana memberikan layanan yang baik di perpustakaan. Melihat dari sikap petugas dalam melayani pemustaka sudah dapat dianggap cukup baik, ramah, bersahabat, dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Hal tersebut dinyatakan oleh beberapa informan yang menyatakan bahwa sikap petugas perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan sudah cukup baik.

Dilihat dari hasil wawancara, dan pengamatan peneliti maka kualitas layanan dari petugas perpustakaan pascasarjana sudah cukup baik dalam melayani kebutuhan pemustaka baik dilihat dari segi keramahan, kesopanan, kecepatan dan ketepatan yang diberikan oleh petugas layanan kepada pemustaka perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan. Serta dilihat dari persepsi pemustaka terhadap petugas perpustakaan dapat dikatakan baik dalam memberikan layanan menurut pandangan pemustaka pascasarjana.

---

14 Wiji Suwarno, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, (Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010), 97.

15 Bimo Walgito, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*, (Yogyakarta: Andi, 2003), 125.

### 3. Koleksi Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan

Koleksi perpustakaan adalah semua informasi dalam bentuk karya tulis, karya cetak, dan/atau rekam dalam berbagai media yang mempunyai nilai pendidikan, yang dihimpun, diolah, dan dilayankan.<sup>16</sup> Bahan pustaka merupakan semua hal yang mengandung informasi yang disajikan dan disajikan oleh perpustakaan. Bahan pustaka yang ada di perpustakaan dalam bentuk tercetak dan non tercetak. Untuk tercetak dapat berupa buku, jurnal, majalah, dokumen, dan lain-lain. Sedangkan untuk non tercetak dapat berupa CD/DVD, mikrofilm, mikrochip, kaset dan lain-lain.

Buku adalah wadah informasi, berwujud lembaran kertas yang dicetak, dilipat, dan diikat bersama pada punggung bukunya, serta diberi sampul. Buku merupakan hasil rekaman dan penggandaan serta direncanakan untuk dibaca sehingga menjadi alat komunikasi berjangka panjang dan dapat berpengaruh pada perkembangan pengetahuan dan kebudayaan.<sup>17</sup> Dari hasil pengamatan peneliti koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan hanya dalam bentuk buku saja. Jumlah koleksi buku yang dimiliki oleh perpustakaan Pascasarjana sampai dengan bulan Mei 2014 sebanyak 377 judul, 2822 eksemplar. Pengelompokan kriteria koleksi yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan ditampilkan dalam tabel berikut ini:

**Tabel 10**

#### **Koleksi buku perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan per Mei 2014**

Kriteria buku	Jumlah Eksemplar
Textbook	2261
Referensi	561

*Sumber : Data koleksi Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan*

Melihat dari jumlah koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan pascasarjana dianggap masih kurang memadai untuk dapat memberikan bahan rujukan kepada pemustaka sebagai bahan

16 Lasa Hs, *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, (Yogyakarta, Pustaka Book Publisher, 2009), 176.

17 Soeatminah, *Perpustakaan...*, 21

literasi informasi dalam proses pembelajaran di program studi pascasarjana STAIN Pamekasan. Mahasiswa yang membutuhkan koleksi juga merasa koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan pascasarjana masih dianggap kurang.

Dari beberapa pendapat informan dapat ditarik kesimpulan bahwa pemustaka menganggap koleksi perpustakaan pascasarjana masih kurang dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa pascasarjana STAIN Pamekasan, hal tersebut dapat dilihat dari keterbatasan koleksi yang dimiliki oleh perpustakaan pascasarjana sehingga karena tidak dapat menemukan buku yang diinginkan di perpustakaan pascasarjana sebagai bahan rujukan informasi penunjang perkuliahan maka mahasiswa pascasarjana banyak yang mencari ke perpustakaan pusat ataupun juga ke perpustakaan umum daerah. Penyebab kurangnya koleksi juga terletak pada jumlah eksemplar buku yang ada di perpustakaan pascasarjana seperti mahasiswa yang menginginkan koleksi yang sama terkadang tidak terpenuhi dikarenakan sudah dipinjam oleh teman yang lain. Kekurangan koleksi dapat berdampak pada proses belajar mengajar mahasiswa yang membutuhkan bahan rujukan yang menunjang proses pembelajaran sesuai dengan perkuliahan yang ditekuni. Oleh karena itu pengadaan koleksi diharapkan ada secara terus menerus demi memenuhi kebutuhan mahasiswa dalam mencari sumber rujukan dari buku terkait dengan perkuliahan pascasarjana STAIN Pamekasan. Dalam proses belajar mengajar, kurangnya koleksi perpustakaan tidak berpengaruh kepada dosen selaku pemustaka dan pengajar pascasarjana STAIN Pamekasan. hal ini dikarenakan kebanyakan dosen pengajar pascasarjana kebanyakan sudah memiliki sendiri koleksi yang dijadikan sumber rujukan untuk persiapan pengajaran yang akan diberikan kepada mahasiswa. Dari hasil pengamatan peneliti dosen pascasarjana belum pernah ada yang masuk ke ruang perpustakaan pascasarjana dan juga bila dilihat dari data aplikasi senayan terbukti belum ada dosen yang meminjam koleksi perpustakaan pascasarjana. Jadi artinya dosen pascasarjana belum pernah masuk ke perpustakaan dan tidak pernah meminjam buku di perpustakaan pascasarjana.

Koleksi yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN pamekasan

masih kurang untuk menunjang proses belajar mengajar sehingga diperlukan penambahan-penambahan koleksi sesuai dengan mata kuliah yang diselenggarakan pada program studi pascasarjana STAIN Pamekasan. Dalam pengadaan koleksi seharusnya melibatkan beberapa elemen untuk pengusulan koleksi yang akan diadakan, beberapa elemen tersebut terdiri dari dosen selaku pengampu matakuliah, mahasiswa selaku pencari informasi sumber rujukan sebagai penunjang mata kuliah yang ditekuni serta pustakawan atau petugas perpustakaan pascasarjana yang mengerti akan koleksi yang sering digunakan oleh pemustaka. Dalam usulan buku, pengelola perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan dapat membuat sebuah formulir isian usulan buku pascasarjana yang isinya meliputi judul, pengarang, penerbit, ISBN, harga buku dan lain sebagainya yang dapat memudahkan pencarian buku usulan tersebut. Sebagai bahan acuan dalam pengadaan koleksi nantinya dapat dilihat pada silabus mata kuliah pada program studi pascasarjana STAIN Pamekasan.

### **Sarana dan Prasarana Perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan**

Perpustakaan merupakan sebuah sarana pendukung dalam penyelenggaraan kegiatan belajar mengajar yang ada di sebuah perguruan tinggi, sarana dalam hal ini adalah gedung atau ruangan. Untuk melengkapi sarana yang ada maka diperlukan prasarana yang dapat berfungsi untuk memenuhi kebutuhan perpustakaan dalam menjalankan pelayanan. Prasarana yang dibutuhkan dapat berupa perabotan, perabot yang dimaksud adalah sejumlah peralatan yang digunakan untuk menunjang pelaksanaan kegiatan perpustakaan yang tidak habis pakai seperti kursi, meja, rak, lemari, bangku, dan lainnya. Perabot yang diperlukan perpustakaan harus dirancang agar aman dan nyaman dalam pelaksanaan kerja.<sup>18</sup> Sarana dan prasarana yang ada di perpustakaan Pascasarjana STAIN Pamekasan antara lain:

1. Gedung Perpustakaan pascasarjana  
Gedung perpustakaan merupakan sarana yang sangat penting keberadaannya dalam penyelenggaraan perpustakaan, di dalam

---

18 Lasa Hs., *Manajemen Perpustakaan*, (Yogyakarta: Gama Media, 2008), 131.

gedung itulah segala aktivitas dan kegiatan program perpustakaan diselenggarakan. Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung, ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual.<sup>19</sup> Secara umum gedung perpustakaan sama dengan gedung-gedung yang lain, yang membedakan gedung perpustakaan dengan gedung lainnya terletak pada : 1). Tata letak ruangan, perabot dan peralatan perpustakaan, 2) gedung perpustakaan merupakan sarana yang berfungsi sebagai fasilitas layanan. Untuk itu gedung perpustakaan harus memperhatikan kemudahan arus pergerakan pemustaka atau pengguna perpustakaan.

Ruang perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan pada saat ini berada 1 (satu) atap dengan ruang direktur, akademik dan ruang kuliah. Ruang perpustakaan pascasarjana memiliki luas 6x6 meter, peneliti menyimpulkan bahwa ruangan tersebut kurang luas dengan kata lain tidak memadai untuk digunakan sebagai perpustakaan. Kurang luasnya perpustakaan pascasarjana berdampak pada kenyamanan bagi pemustaka dalam mencari koleksi, membaca buku. Penataan rak di perpustakaan juga kurang bagus, terlihat dari tidak adanya ruangan khusus untuk pengolahan koleksi, bahkan tempat fotokopi menjadi satu dengan ruang koleksi. Untuk ruangan perpustakaan pascasarjana dapat dikatakan bahwa penempatan semua koleksi, pengolahan, ruang baca, sirkulasi, serta layanan fotokopi menjadi satu ruangan dan tidak ada sekat pemisah. Harusnya untuk memberikan layanan perpustakaan yang baik ruangan perpustakaan haruslah ada penataan ruangan sesuai dengan fungsinya. Penataan ruangan perpustakaan perlu dilakukan secara hati-hati dan mempertimbangkan berbagai aspeknya. Perpustakaan merupakan kegiatan yang berorientasi pada pelayanan dalam bentuk jasa, dan orang yang datang memanfaatkannya biasanya secara sukarela.<sup>20</sup> Untuk dapat memikat perhatian mereka agar mau datang ke perpustakaan,

---

19 Sulistyono-Basuki, *Pengantar...*, 3

20 Wiji Suwarno, *Perpustakaan & Buku : Wacana Penulisan & Penerbitan*, (Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2011), 45

salah satu cara yang dilakukan adalah melalui penataan ruangan yang menarik dan fungsional. Tentunya pandangan ini dilihat dari kepentingan pemakai perpustakaan sehingga maksud melayani pengguna (*user*) dapat dilakukan secara optimal karena memang telah mempertimbangkan kesesuaian fungsinya.

Mahasiswa pascasarjana STAIN Pamekasan menganggap bahwa ruangan perpustakaan yang ada sekarang keberadaannya kurang luas sehingga diperlukan kesesuaian kebutuhan ruang sarana perpustakaan. Mengharapkan yang terbaik di masa mendatang untuk gedung/ruangan perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan dapat direncanakan dengan menyediakan ruangan perpustakaan yang lebih luas dan memadai sehingga pengelolaan yang meliputi layanan dan pengolahan sarana yang ada di perpustakaan pascasarjana dapat terasa nyaman baik untuk pemustaka maupun pustakawan.

## 2. Prasarana Pendukung layanan

Fasilitas pendukung dari layanan di perpustakaan sebagai prasarana sangat diperlukan untuk menunjang kinerja di perpustakaan. Tanpa adanya prasarana, pelayanan perpustakaan tidak akan dapat berjalan dengan optimal dalam memenuhi kebutuhan pencarian informasi bagi pemustaka. Prasarana sebagai fasilitas pendukung dalam hal ini dapat berupa perabot dan perlengkapan perpustakaan. Perabotan perpustakaan untuk menunjang dari pelaksanaan kegiatan perpustakaan dan tidak habis pakai seperti meja, kursi, rak buku, lemari, *filig cabinet*, meja sirkulasi dan lainnya. Perabotan dan perlengkapan untuk ruang kerja meliputi mesin perkantoran (komputer dan printer), meja kerja, kursi, lemari, rak dan lainnya yang dibutuhkan dalam pekerjaan.<sup>21</sup>

Fasilitas pendukung layanan yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan masih kurang untuk pemberian layanan kepada pemustaka. Dari pernyataan informan menyatakan bahwa pendukung layanan masih kurang dan peneliti menganggap bahwa fasilitas perpustakaan pascasarjana yang ada sekarang

---

21 Sulistyono-Basuki, *Pengantar...*, 309

masih sangat kurang, fasilitas yang harusnya sebagai pendukung layanan perpustakaan yang dapat memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat itu masih belum memadai. layanan jasa penyedia fasilitas di sini adalah fasilitas penunjang perpustakaan secara keseluruhan. Segala sesuatu yang dimaksudkan untuk memudahkan pemanfaatan perpustakaan dapat dikategorikan sebagai fasilitas penunjang perpustakaan.<sup>22</sup> Oleh karena itu menanggapi hal tersebut fasilitas yang dianggap perlu dalam menunjang dan memudahkan pelayanan serta pemanfaatan informasi dan sumber informasi di perpustakaan seharusnya dapat disediakan.

Adapun fasilitas prasarana pendukung yang ada dan perlu diadakan di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka di antaranya adalah :

a) Rak buku

Rak buku merupakan tempat untuk penyusunan buku-buku atau koleksi yang ada di perpustakaan. Rak buku biasanya memiliki tempat bersusun yang ditopang oleh kerangka penyangga berdiri tegak sebagai tempat untuk menyimpan bahan pustaka. Jadi fungsi rak pada buku adalah tempat di mana buku-buku tersebut diletakkan dan disesuaikan berdasarkan klasifikasi buku tersebut.

Rak buku yang dimiliki oleh perpustakaan pascasarjana STAIN pamekasan ada 10 (sepuluh) rak buku. Namun dalam penataan rak di perpustakaan pascasarjana masih kurang baik, itu dikarenakan yang pertama rak buku tidak diberikan keterangan untuk disesuaikan pada klasifikasi (pengelompokan) buku. Karena ketiadaan nomor klasifikasi pemustaka yang ingin mencari buku akan kebingungan ketika mencari koleksi di rak buku. Rak buku yang ada di perpustakaan pascasarjana juga tidak ditentukan rak buku yang dapat dipinjam atau koleksi buku referensi yang tidak dapat dipinjam sehingga koleksi yang ada di perpustakaan pascasarjana bercampur antara koleksi yang boleh dipinjam maupun yang tidak boleh dipinjam.

---

<sup>22</sup> Pawit M Yusup, *Ilmu Informasi Komunikasi, dan Kepustakaan*, (Jakarta, PT Bumi Aksara, 2009), 467.

Penentuan buku pada rak diharapkan dapat difungsikan demi kelancaran pelayanan perpustakaan pascasarjana untuk diberikan kepada pemustaka sehingga dalam mencari koleksi yang diinginkan pemustaka dapat menemukan dengan cepat dan tepat. Jadi pemustaka menganggap bahwa rak yang ada di perpustakaan tidak diatur dengan baik sehingga menjadi kendala ketika pemustaka mencari koleksi ke rak yang ada di perpustakaan.

b) Meja dan kursi

Meja dan kursi pada perpustakaan dapat diperuntukkan bagi pemustaka dan petugas perpustakaan. Meja dan kursi yang diperuntukkan pemustaka dapat digunakan untuk membaca koleksi yang ada di perpustakaan sedangkan untuk petugas perpustakaan meja dan kursi dapat digunakan untuk layanan sirkulasi dan pengolahan bahan pustaka.

Perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan hanya memiliki 2 meja dan kursi kerja yang difungsikan sebagai layanan sirkulasi dan pengolahan koleksi. Sedangkan fasilitas meja baca untuk pemustaka tidak disediakan, yang ada hanya kursi baca sebanyak 24 kursi sehingga pemustaka merasa kesulitan dalam membaca koleksi yang ada di perpustakaan pascasarjana. Dengan tidak adanya meja baca di ruang perpustakaan pemustaka beranggapan bahwa dengan tidak adanya meja maka untuk membaca buku di ruang perpustakaan akan menjadi kesulitan ketika buku yang akan dibaca lebih dari 1 buku.

c) ***Air Conditioner (AC) atau Pendingin Ruangan***

Kenyamanan ruangan perpustakaan dapat dipengaruhi oleh tingkat suhu udara yang ada di ruangan tersebut. Jika perpustakaan terasa panas atau gerah maka pemustaka tidak akan betah berlama-lama di ruangan perpustakaan. Ruangan perpustakaan pascasarjana memiliki mesin AC yang digunakan untuk memberikan kenyamanan dan rasa betah bagi pemustaka yang datang untuk membaca bahan pustaka yang ada di perpustakaan. Untuk pendingin ruangan informan beranggapan bahwa ruang perpustakaan suhu udaranya cukup

memadai dan memberikan kenyamanan ketika membaca buku-buku di perpustakaan pascasarjana.

d) Cahaya Ruangan

Pengaturan cahaya dalam ruangan perpustakaan harus diperhatikan dalam penataan ruang, ruangan perpustakaan harus diberikan cahaya yang cukup dan tidak terlalu terang yang akan menyebabkan silau dan juga tidak terlalu redup sehingga susah untuk membaca bagi pemustaka. Semua ruangan harus diatur sedemikian rupa termasuk ruang baca, ruang kerja dan sebagainya. Untuk penghematan sebaiknya banyak menggunakan cahaya alam atau cahaya yang didapat dari matahari.<sup>23</sup>

Berdasarkan pengamatan peneliti dilihat dari pencahayaan yang ada di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan dirasa cukup dengan menggunakan penerangan lampu.

e) Komputer dan Internet

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi pada saat ini merupakan sebuah kebutuhan di kalangan masyarakat untuk mendapatkan sebuah informasi dengan mudah dan cepat. Komputer merupakan sebuah perangkat yang digunakan oleh manusia untuk berbagai keperluan dalam memperoleh informasi. Sebagian besar perpustakaan sudah menggunakan program aplikasi atau *software* yang dapat membantu kelancaran pelayanan. Perpustakaan Pascasarjana menggunakan *software Senayan Library Management System (SLiMS)*. Aplikasi SLiMS yang mempunyai fitur-fitur di dalamnya seperti; Manajemen data Bibliografi, sirkulasi (peminjaman dan pengembalian, aturan peminjaman, informasi keterlambatan serta denda), manajemen keanggotaan, inventarisasi koleksi, pengelolaan terbitan berkala, menyediakan bahasa pengantar, counter pengunjung perpustakaan, serta *Online Public Access Cataloging (OPAC)*.

Namun dalam hal ini perpustakaan pascasarjana hanya memiliki 1 (satu) unit komputer yang digunakan sebagai

---

23 Kosam Rimbarawa, *Gedung, Tata Ruang, Perabot dan Peralatan Perpustakaan*. (Jakarta: Hakaeser, 2008), 13

penyimpanan data koleksi, layanan sirkulasi (peminjaman dan Pengembalian), serta pengolahan koleksi. Oleh karena itu peneliti berpandangan bahwa komputer yang dimiliki amat sangat kurang memadai dalam menunjang keberlangsungan petugas dalam melayani pemustaka. Ditambah jaringan internet yang ada di STAIN Pamekasan sangat lamban untuk dapat mengakses internet untuk mencari sebuah informasi sehingga pemustaka tidak dapat mengakses secara cepat semua informasi yang dibutuhkan.

Mahasiswa pascasarjana selaku pemustaka dari perpustakaan banyak mengharap adanya komputer dan internet itu diadakan, pemustaka menganggap bahwa untuk layanan internet tidak ada dan perpustakaan pascasarjana diharapkan dapat memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa dengan adanya tambahan komputer dan internet. Perpustakaan diharapkan menyediakan sumber informasi dengan penyelenggaraan pelayanan sumber informasi elektronik. Sumber informasi digital salah satunya dapat berupa *e-book*. *E-book* merupakan bentuk pelayanan informasi digital dengan cara mengakses melalui komputer/internet ke sumber/ distributor tertentu. *E-book* ini pada dasarnya merupakan distribusi muatan isi buku dalam bentuk digital.<sup>24</sup> layanan *e-book* tersebut sangat dibutuhkan oleh mahasiswa akan tetapi layanan tersebut tidak dapat terpenuhi oleh perpustakaan pascasarjana dikarenakan keterbatasan komputer yang masih kurang dan akses internet yang belum.

f) Katalog

Penelusuran informasi atau disebut juga dengan istilah temu kembali informasi yang telah disimpan dan merupakan bagian yang sangat penting dalam pelayanan perpustakaan dan informasi. Katalog merupakan daftar buku, majalah, atau bahan pustaka yang terkumpul di suatu tempat terutama perpustakaan/pusat informasi yang disusun sistematis untuk memudahkan temu kembali informasi yang dicari melalui pengenalan nama pengarang, pencipta dokumen, judul,

---

24 Lasa Hs., *Manajemen...*, 121

subjek, penerbit, kata kunci dan lainnya.<sup>25</sup> Untuk mengetahui keberadaan koleksi yang ada di perpustakaan diperlukan sarana temu kembali berupa katalog. Perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan untuk membantu mahasiswa temu kembali koleksi yang diinginkan harus memiliki katalog agar pemustaka dengan cepat menemukan koleksi yang dibutuhkan.

Perpustakaan pascasarjana yang sudah menerapkan aplikasi SLiMS haruslah dapat menyediakan *Online Public Access Cataloging* (OPAC) yang ada didalamnya. Akan tetapi kelengkapan untuk diadakan OPAC tersebut tidak mendukung seperti kurangnya komputer yang dapat dijadikan sebagai OPAC di perpustakaan pascasarjana. Pemustaka menganggap sarana temu kembali atau katalog dalam bentuk OPAC tidak dimiliki oleh perpustakaan pascasarjana. Dengan tidak adanya OPAC di perpustakaan pascasarjana sebagai sarana temu kembali informasi atau koleksi akan terasa susah atau lambat untuk mendapatkan koleksi yang dibutuhkan.

g) Mesin Fotokopi

Keberadaan mesin fotokopi di perpustakaan bagi pemustaka dianggap sangat dibutuhkan terutama jenis koleksi perpustakaan yang sifatnya tidak dapat dipinjamkan secara langsung kepada penggunaanya karena alasannya koleksi tersebut jenis koleksi khusus. Jenis koleksi khusus dan langka yang tidak boleh dipinjamkan untuk dibawa keluar perpustakaan sehingga kebutuhan akan mesin fotokopi sangat terasa dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan dengan cara di fotokopi jika pengguna membutuhkan informasi yang kebetulan ada pada jenis koleksi khusus di suatu perpustakaan maka pihak perpustakaan biasanya mengambil kebijakan untuk memfotokopikannya untuk pengguna.<sup>26</sup>

Perpustakaan pascasarjana memiliki mesin fotokopi akan tetapi kondisi mesin sering terjadi kerusakan sehingga terkadang tidak dapat digunakan. Dilihat dari kondisi yang ada mesin fotokopi yang ada sekarang merupakan mesin fotokopi lama

---

25 Lasa Hs., *Kamus...*, 142.

26 Pawit M Yusup, *Ilmu...*, 465

dimana sebelumnya mesin tersebut milik dari perpustakaan pusat tidak dipakai dikarenakan rusak maka mesin tersebut dipindahkan ke perpustakaan pascasarjana dan diperbaiki, jadi tidak jarang mesin akan mengalami kemacetan, ngadat atau rusak lagi. Oleh karena itu pemustaka menganggap mesin fotokopi amat sangat dibutuhkan untuk menggandakan literatur-literatur yang dibutuhkan untuk pembelajaran. Maka dari itu diharapkan perlunya pengadaan baru untuk mesin fotokopi di perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan demi kelancaran proses belajar mengajar.

#### **D. Kesimpulan**

Dari hasil pembahasan sebelumnya bisa disimpulkan bahwa layanan yang ada di perpustakaan pascasarjana tidak diketahui oleh dosen, sedangkan mahasiswa mengetahuinya. Petugas Layanan yang ada di perpustakaan pascasarjana hanya memiliki 1 orang petugas sehingga pemustaka menganggap petugas yang ada sekarang masih kurang. Tanggapan pemustaka dilihat kemampuan dan sikap dari petugas sudah dapat dikatakan cukup baik dalam membantu pemustaka yang membutuhkan layanan. Persepsi pemustaka terhadap Sarana dan prasarana perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan masih dapat dikatakan kurang dalam mendukung pelaksanaan layanan perpustakaan pascasarjana sebagai penunjang Tri Dharma perguruan Tinggi seperti halnya : 1) Ruangan perpustakaan pascasarjana yang ada kurang luas karena menjadi satu antara rak buku, tempat sirkulasi, pengolahan, tempat fotokopi, dan tempat baca. Tidak ada sekat pemisah antar bagian di ruang perpustakaan. 2) koleksi yang ada masih dianggap sangat kurang demi menunjang kegiatan proses belajar sebagai rujukan mahasiswa dan terkadang keterbatasan eksemplar buku yang ada di perpustakaan pascasarjana sehingga mahasiswa mencari koleksi tidak hanya ke perpustakaan pascasarjana tetapi juga ke perpustakaan pusat dan daerah. 3) rak buku kurang tertata rapi sehingga tidak diketahui rak buku yang koleksinya boleh dipinjam dan tidak boleh dipinjam tidak dapat diketahui, dikarenakan tidak diklasifikasikan rak buku yang ada. 4) Meja buku yang tidak ada sehingga pemustaka menjadi kesulitan untuk membaca di dalam

perpustakaan. 5) komputer yang dimiliki hanya 1 (satu) itupun digunakan oleh petugas sebagai layanan sirkulasi dan pengolahan koleksi, 6) akses internet yang tidak ada. 7) katalog atau OPAC tidak disediakan untuk alat sarana temu kembali koleksi. 8) pendingin ruangan dan penerangan dapat dikatakan cukup memadai untuk ruang perpustakaan pascasarjana STAIN Pamekasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan, *Penelitian Kualitatif : komunikasi, ekonomi, kebijakan publik, dan ilmu sosial lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group, 2007
- Indonesia, Departemen Pendidikan & Kebudayaan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, *Sub Proyek Pengembangan Perpustakaan Perguruan Tinggi. Pedoman Umum Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta : Depdikbud, 2004
- Indonesia, Perpustakaan Nasional, *Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan*. Jakarta, 2007
- Indonesia, Perpustakaan Nasional, *Standar Nasional Perpustakaan (SNP) : Bidang Perpustakaan Sekolah dan Perpustakaan Perguruan Tinggi*, Jakarta, 2011
- Kasiram, Moh., *Metodologi Penelitian: Refleksi pengembangan pemahaman dan penguasaan metodologi penelitian*. Jakarta: UIN-MALIKI Press, 2010
- Lasa Hs. , *Manajemen Perpustakaan*, Yogyakarta: Gama Media, 2008
- \_\_\_\_\_. *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta, Pustaka Book Publisher, 2009
- Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2012
- Rimbarawa, Kosam, *Gedung, Tata Ruang, Perabot dan Peralatan Perpustakaan*. Jakarta: Hakaeser, 2008
- Rusina Sjahrial-Pamuntjak, *Pedoman penyelenggaraan perpustakaan*, Jakarta : Djambatan, 2000
- Sobur, Alex, *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia, 2009
- Soeatminah, *Perpustakaan Kepustakawanan dan Pustakawan*. Yogyakarta:

- Kanisius, 1992
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2009
- Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 1993
- Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama, 2009
- Sutarno, NS, *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : CV. Sagung Seto, 2006
- Suwarno, Wiji, *Psikologi Perpustakaan*, Jakarta: Sagung Seto, 2009
- \_\_\_\_\_, *Ilmu Perpustakaan & Kode Etik Pustakawan*, Jogjakarta: Ar-Ruzz Media, 2010
- \_\_\_\_\_, *Perpustakaan & Buku : Wacana Penulisan & Penerbitan*. Jogjakarta : Ar-Ruzz Media, 2011
- Walgito, Bimo, *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi, 2003
- Yusup, Pawit M., *Ilmu Informasi Komunikasi, dan Kepustakaan*. Jakarta, PT Bumi Aksara, 2009

**Hairul A. Cahyono, PERSEPSI PEMUSTAKA...**