

PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG LAYANAN *RESERVE BOOKS* UPT PERPUSTAKAAN UNDIP

Haryani^{1*)}

¹*UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia*

*) Korespondensi: haryanik@gmail.com

Abstract

[Library User Perception about Reserve Books Services at Diponegoro University Library] It is a research to know how library user perception about service quality in Reserve Books Services after doing Stock Opname in UPT Perpustakaan of Diponegoro University during first quarter period of 2015. Service quality can be seen from collection, retrieval of information, infrastructure and human resources This research used a quantitative method. The data collection methods using questionnaires, by quota sampling. Overall there were 50 (fifty) library user from 12 (twelve) faculty in Diponegoro University and also library user outside from Diponegoro University. The results of this research which included the collection of indicators completeness and diversity of titles, novelty year of publication, the physical condition of the book and the book's availability received good perception by library user; the results of the indicators infrastructure that includes lightning, humidity and search engine tool were received good perception ; the results of human resources indicators included hospitality, attitude, responsiveness, librarian performance were received good perception; results for indicators of information retrieval which included arrangement of collections also good received perception, while for finding library materials on the shelf as well as data validation on OPAC received less perception.

Keywords : *library user perception; backup service; reserve books services*

Abstrak

Kajian Persepsi Pemustaka tentang Layanan Reserve Books pada UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro merupakan kajian yang dilakukan untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang kualitas layanan Reserve Books UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro yang dilihat melalui koleksi, temu balik informasi, infrastruktur dan sumber daya manusia. Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, sedangkan penyebaran kuesioner menggunakan kuota sampling. Keseluruhan responden berjumlah 50 (lima puluh) orang mahasiswa dari 12 (dua belas) fakultas yang ada di lingkungan Universitas Diponegoro serta pemustaka yang berasal dari luar Universitas Diponegoro. Pengambilan sampel dilakukan dengan kuota sampling. Hasil kajian dari indikator koleksi yang meliputi kelengkapan dan keragaman judul buku, kebaruan tahun terbit, kondisi fisik buku dan ketersediaan buku dipersepsikan oleh pemustaka sudah baik ; hasil dari indikator infrastruktur yang meliputi pencahayaan ruang, kenyamanan pendingin ruangan,serta sarana penelusuran juga dipersepsikan pemustaka sudah baik ; hasil dari indikator SDM meliputi keramahan, sikap, responsivitas, penampilan petugas/pustakawan dipersepsikan sudah baik ; hasil untuk indikator temu balik informasi yang meliputi penataan koleksi dan kesesuaian penataan koleksi dengan kode rak dipersepsikan sudah baik sedangkan untuk kecepatan atau kemudahan menemukan bahan pustaka pada rak serta validasi data pada OPAC masih dipersepsikan kurang baik.

Kata kunci: *layanan reserve books ; layanan cadangan; persepsi pemustaka*

1. Pendahuluan

Kajian ‘Persepsi Pemustaka Tentang Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro’ merupakan kajian yang dilakukan untuk mengetahui *output* dari pemustaka tentang kualitas layanan yang ada di Koleksi Tandon (*Reserve Books*). Disamping itu kajian ini dilakukan dengan harapan akan diketahui kualitas layanan Koleksi Tandon (*Reserve Books*) yang dilihat dari persepsi pemustaka. Hal di atas sejalan dengan pernyataan Qalyubi, dkk (2003:204) yang mengemukakan kunci utama dalam memberikan strategi kepuasan pemakai yaitu: 1). kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pemakai serta memahami tipe-tipe pemakai perpustakaan, 2). Pengembangan *database* yang lebih akurat, termasuk data kebutuhan dan keinginan setiap segmen pemakai dan perubahan kondisi, 3). Pemanfaatan informasi-informasi yang diperoleh dari riset pasar dalam suatu kerangka strategis.

Koleksi Tandon (*Reserve Books*) merupakan buku-buku yang berkode C-1 yang merupakan wakil ringkas seluruh bahan pustaka buku yang dimiliki UPT Perpustakaan Undip. Dari hasil *stock opname* triwulans pertama tahun 2015 dapat diketahui jumlah bahan pustaka Koleksi *Reserve Books* berjumlah 38.571 judul buku. Dari jumlah tersebut belum mencerminkan bahwa buku-buku yang ada di Koleksi *Reserve Books* mewakili semua judul koleksi yang dimiliki UPT Perpustakaan Undip, karena setelah dilihat pada *database* judul-judul bahan pustaka yang ada di layanan sirkulasi belum tentu ada di *Reserve Books*. Hal tersebut tentunya bisa berpengaruh terhadap kualitas layanan yang ada di Koleksi *Reserve Books*.

Dari permasalahan di atas maka dilakukan pengkajian mengenai “Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Koleksi *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip”. Harapannya, dari kajian ini akan dapat diketahui kualitas layanan yang ada di *Reserve Books* berdasarkan persepsi pemustaka.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana persepsi pemustaka terhadap ketersediaan koleksi *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip.
2. Bagaimana persepsi pemustaka tentang temu balik informasi yang ada pada Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip.
3. Bagaimana persepsi pemustaka tentang infrastruktur yang tersedia pada Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip.
4. Bagaimana persepsi pemustaka tentang kehandalan Sumber Daya Manusia (SDM) pada layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip.

Tujuan

1. Untuk mengidentifikasi persepsi pemustaka terhadap ketersediaan koleksi *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip
2. Untuk mengidentifikasi persepsi pemustaka tentang temu balik informasi yang ada pada Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip

3. Untuk mengidentifikasi persepsi pemustaka tentang infrastruktur yang tersedia pada Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip.
4. Untuk mengidentifikasi persepsi pemustaka tentang Keandalan Sumber Daya Manusia (SDM) pada Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip.

Kegunaan Penelitian

1. Bagi penyusun, kajian ini berguna untuk menambah pengetahuan dan wawasan tentang kualitas layanan pada Layanan Koleksi *Reserve Books* pasca *stock opname* berdasar persepsi pemustaka.
2. Bagi UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, kajian ini berguna sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada di Koleksi *Reserve Books* tentang kelengkapan koleksi, temu balik informasi, infrastruktur dan sumber daya manusia yang ada.

2. Metode Penelitian

Metode Kajian

Metode yang digunakan dalam kajian ini adalah metode kuantitatif yaitu metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2008:8).

Responden Kajian

Responden dalam kajian ini adalah pemustaka yang berkunjung ke layanan Koleksi *Reserve Book* dan memanfaatkan Koleksi *Reserve Book* baik dengan membaca di tempat maupun yang memfoto kopi. Agar Responden bisa mewakili seluruh fakultas yang ada di Undip maka penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara Kuota sampling yaitu dengan membagi kuesioner untuk 12 fakultas yang ada di Undip ditambah dengan pengunjung (pemustaka) dari luar Undip yang memanfaatkan fasilitas layanan Koleksi *Reserve Books*.

Skala Pengukuran dan Instrumen Kajian

Skala pengukuran yang digunakan dalam kajian ini menggunakan skala Likert. Dalam skala Likert, variabel yang akan diukur dijabarkan dalam indikator variabel yang kemudian dari indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan.

Dalam Kajian ini sebagai variabel kajian adalah Layanan *Reserve Books*, indikator kajian ada 4 yaitu Koleksi, Temu Balik Informasi, Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati (Sugiyono, 2008:102). Instrumen kajian ini berbentuk kuesioner, yang terdiri dari 4 indikator dengan 17 pertanyaan. Adapun kisi-kisi instrumen dalam kajian ini dapat di lihat dalam tabel berikut:

Tabel 1. Kisi-Kisi Instrumen yang Diperlukan untuk Mengukur Persepsi Pemustaka tentang Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip

Variabel Kajian	Indikator	No. Item Instrumen
Layanan Reserve Books (Tandon)	1. Koleksi	1,2,3,4
	2. Temu Balik Informasi	5,6,7,8
	3. Infrastruktur	9,10,11,12,13
	4. Sumber Daya Manusia	14,15,16,17

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada kajian ini yaitu dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 50 responden yang berkunjung di Layanan Koleksi *Reserve Books* Lantai 3 UPT Perpustakaan Undip baik responden yang berasal dari Lingkungan Undip maupun di luar Lingkungan Undip. Penyebaran kuesioner dilakukan dengan cara Kuota Sampling. Sampling Kuota adalah teknik untuk penentuan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan (Sugiyono, 2008:85). Adapun pertimbangan dalam menggunakan teknik ini adalah agar sampel dalam kajian ini bisa mewakili masing masing fakultas baik yang berasal dari Undip maupun di luar Undip yang menggunakan layanan Koleksi *Reserve Book*.

Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara membuat tabulasi dari data yang sudah dikumpulkan selama 2 (dua) minggu. Dari tabulasi data kemudian dilakukan analisis dengan menghitung persentasenya. Analisis data dilakukan dengan melihat persentase tertinggi dari beberapa jawaban yang sudah disediakan.

3. Landasan Teori

Pengertian Persepsi Pemustaka

Dalam kamus bahasa Indonesia, persepsi diartikan sebagai tanggapan (penerimaan) langsung dari suatu serapan dan kedua persepsi diartikan sebagai proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancainderanya (KBBI, 1989:675).

Suwarno mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Persepsi merupakan proses kognitif yang dialami setiap orang ketika berusaha memahami informasi yang diterimanya. Lebih lanjut dikemukakan bahwa persepsi merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi dan suatu pencatatan yang benar terhadap situasi atau kadang-kadang berbeda dengan kenyataannya (Suwarno, 2009:52-53). Gerungan (2004: 146) mendefinisikan tentang persepsi sosial sebagai kecakapan untuk cepat melihat dan memahami perasaan-perasaan, sikap-sikap, dan kebutuhan-kebutuhan anggota kelompok.

Sementara itu, pengertian pemustaka menurut UU RI No. 47 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Bab I Pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Ada beberapa tipe pemustaka menurut tangga loyalitas dalam Qalyubi, dkk.(2003: 204) adalah:

- a. Prospek (*Prospect*), yaitu orang-orang yang mengenal bisnis jasa suatu perpustakaan, tetapi belum pernah masuk ke perpustakaan serta belum pernah memanfaatkan dan membeli jasa perpustakaan.
- b. Pembelanja (*Shoppe*), yaitu prospek yang telah yakin untuk mengunjungi perpustakaan tersebut, paling tidak satu kali.
- c. Pelanggan (*customer*), yaitu orang yang membeli produk atau jasa perpustakaan
- d. Klien (*client*) yaitu orang yang secara rutin memanfaatkan jasa perpustakaan
- e. Penganjur (*advocate*), yaitu pemakai yang sedemikian puasnya dengan produk atau jasa perpustakaan sehingga ia akan menceriterakan kepada siapapun tentang betapa memuaskannya produk atau jasa perpustakaan tersebut.

Dari beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka adalah penilaian atau tanggapan atau respon seseorang dalam hal ini pengguna perpustakaan terhadap berbagai macam informasi yang diterimanya.

Persepsi seseorang dapat dipengaruhi beberapa faktor sebagai berikut (Suwarno, 2009:57):

- a. Stereotip, yaitu pandangan tentang ciri-ciri tingkah laku dari sekelompok masyarakat tertentu. Contoh: Seumpama seseorang bertemu dengan orang lain yang berbeda suku seperti orang sunda, maka gambaran stereotip perilaku secara umum masyarakat sunda merupakan salah satu sumber informasi yang kita pakai untuk menilai orang tersebut.
- b. Persepsi diri, yaitu pandangan terhadap diri sendiri yang dapat mempengaruhi pembentukan kesan pertama. Contoh: Apabila kita bertemu dengan orang lain yang memiliki hobi yang sama dengan kita, maka kita akan mudah akrab bila dibanding dengan orang yang tidak memiliki kesamaan hobi dengan kita.
- c. Situasi dan kondisi, yaitu pandangan terhadap seseorang yang dipengaruhi oleh situasi atau kondisi tertentu. Misalnya pada saat kita membutuhkan pertolongan, datang orang untuk menolong kita, maka kesan kita bahwa orang yang menolong kita berkarakter baik.
- d. Ciri yang ada pada diri orang lain, yaitu daya tarik fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus pada saat pertama kali bertemu. Misalnya, ganteng, cantik, ramah, dan lain sebagainya.

Dari teori tentang persepsi tersebut sebetulnya persepsi dapat membantu kita membangun pemikiran dalam menghadapi berbagai macam situasi yang kita hadapi dalam kehidupan nyata kita, persepsi itu bisa saja salah bisa juga benar. Dan bila hal tersebut kita kaitkan dengan persepsi pemustaka tentang layanan *Reserve Books* di UPT Perpustakaan Undip maka akan dapat membantu perpustakaan dalam menilai kualitas atau kondisi layanan yang selama ini terjadi di layanan tandon.

Layanan *Reserve Books* (Tandon)

Salah satu tugas perpustakaan adalah menyediakan bahan pustaka sesuai kebutuhan pemustaka. Bahan pustaka tersebut kemudian didistribusikan ke pemustaka atau dilayankan kepada pemustaka. Ada beberapa bentuk jasa layanan di perpustakaan seperti layanan sirkulasi, referensi, koleksi cadangan (tandon/ *Reserve Books*), layanan Karya Ilmiah, dan lain sebagainya. Jasa layanan yang disediakan masing-masing perpustakaan tidak sama, tergantung kepada masing masing perpustakaan dalam menyediakan layanan. Untuk itu setiap perpustakaan harus memikirkan dan menentukan sendiri jenis layanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustakanya (*customer oriented*). Layanan yang diberikan juga hendaknya berkualitas. Menurut Qalyubi, dkk (2003:216) layanan yang berkualitas mestinya tidak berhenti setelah pengunjung meninggalkan perpustakaan dan bukan hanya menjadi alat terapi, tetapi sudah harus menjadi *way of life* dari setiap individu.

Layanan Koleksi *Reserve Books* merupakan salah satu jenis layanan yang ada di UPT Perpustakaan Undip. Koleksi yang ada di layanan *Reserve Book* merupakan koleksi kopi ke satu dari bahan pustaka yang dimiliki UPT Perpustakaan Undip. Koleksi ini disediakan untuk memberi solusi bagi pemustaka apabila buku yang disirkulasikan habis terpinjam, sehingga pemustaka masih mempunyai alternatif untuk mencari bahan pustaka yang dibutuhkan di koleksi *Reserve Books*. Koleksi *Reserve Books* ini hanya bisa dibaca di tempat atau difoto kopi. Oleh karena itu dalam layanan *Reserve Books* sebaiknya juga disediakan layanan foto kopi, sehingga bisa membantu pemustaka untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan karena bahan pustaka yang tersedia tidak bisa dipinjam.

4. Hasil dan Pembahasan

Berikut pembahasan atau analisis data untuk 4 (empat) indikator Persepsi Pemustaka tentang Layanan *Reserve Books* UPT Perpustakaan Undip dan ditambah dengan identitas responden agar dapat diketahui siapa saja responden dalam kajian ini. Dalam melakukan pembahasan atau analisis data dengan melihat tabulasi data yang sudah terolah untuk masing masing indikator.

Identitas Responden

Responden dalam kajian ini dapat dilihat pada Tabel 1

Tabel 1. Identitas Responden Berdasarkan Fakultas

No	Asal	Jumlah	Persentase
1	Fakultas Ekonomika dan Bisnis	1	2.00%
2	Fakultas Hukum	2	4.00%
3	Fakultas Ilmu Budaya	7	14.00%
4	Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	4	8.00%
5	Fakultas Kedokteran	0	0.00%
6	Fakultas Kesehatan Masyarakat	6	12.00%
7	Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan	2	4.00%

8	Fakultas Pertanian dan Peternakan	5	10.00%
9	Fakultas Psikologi	2	4.00%
10	Fakultas Sains dan Matematika	4	8.00%
11	Fakultas Teknik	3	6.00%
12	Pascasarjana	3	6.00%
13	Luar Undip	11	22.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 1 dapat diketahui bahwa responden dalam kajian ini ada 50 orang, terdiri dari 11 Fakultas ditambah dengan responden dari luar Undip yang berkunjung ke Layanan koleksi Tandon UPT Perpustakaan Undip.

Sedangkan bila dilihat dari Jenis Kelamin, maka responden dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	13	26.00%
2	Perempuan	37	74.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari Tabel 2 dapat diketahui jumlah responden perempuan lebih banyak dari responden laki-laki yaitu responden perempuan berjumlah 37 orang (74%) sedangkan responden laki laki 13 orang (26 %).

Koleksi

Jawaban responden mengenai koleksi *Reserve Books* yang meliputi kelengkapan dan keragaman judul, tahun terbit buku, kondisi fisik dan kelayakan fisik buku serta ketersediaan koleksi *Reserve Books* dapat dilihat dalam Tabel 3 sampai dengan Tabel 6.

Tabel 3. Kelengkapan dan Keragaman Judul Buku Koleksi *Reserve Books*

No	Kelengkapan dan Keberagaman Judul Buku Koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Lengkap dan beragam	30	60.00%
2	Kurang lengkap dan kurang beragam	20	40.00%
3	Tidak lengkap dan tidak beragam	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari Tabel 3 dapat diketahui bahwa menurut responden, buku-buku koleksi *Reserve Books* sudah lengkap dan memadai, hal tersebut dapat dilihat dari jawaban responden yang menyatakan lengkap dan beragam ada 30 orang (60%), sedangkan yang menjawab kurang lengkap atau kurang beragam ada 20

orang (40%). Dari jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa Layanan *Reserve Books* bila dilihat dari judul - judul bukunya sudah lengkap dan beragam. Namun demikian perlu ditindak lanjuti untuk menambah variasi dan keberagaman koleksi *Reserve Books* mengingat 40% dari responden menyatakan kurang lengkap dan kurang beragam. Ini berarti buku-buku yang mereka cari atau butuhkan belum bisa ditemukan atau terpenuhi di koleksi *Reserve Books*.

Tabel 4. Tahun Terbit Buku

No	Tahun terbit buku Koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Bisa digunakan dan <i>up to date</i>	43	86.00%
2	Kurang bisa digunakan dan kurang <i>up to date</i>	7	14.00%
3	Tidak bisa digunakan dan tidak <i>up to date</i>	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 4 dapat diketahui dari 50 responden yang menjawab bahwa buku-buku *Reserve Books* tahun terbitnya masih bisa digunakan atau *up to date* ada 43 orang (86%), sedangkan sisanya sebanyak 7 orang (14%) menjawab kurang bisa digunakan dan kurang *up to date*. Dari jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa buku-buku yang ada di koleksi *Reserve Books* apabila dilihat dari tahun terbitnya masih *up to date* dan bisa digunakan. Hal tersebut karena bahan pustaka yang ada di koleksi *Reserve Books* sudah dilakukan penyiangan sebelum diadakan *stock opname*, yaitu untuk buku-buku dengan kriteria di bawah tahun 1980 dan buku-buku rusak sudah dipisahkan, sehingga buku-buku yang ada di koleksi tandon apabila dilihat dari tahun terbitnya masih *up to date*.

Tabel 5. Kondisi Fisik dan Kelayakan Fisik Buku

No	Kondisi fisik dan kelayakan fisik buku koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Baik dan layak	46	92.00%
2	Kurang baik dan kurang layak	4	8.00%
3	Tidak baik dan tidak layak	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Melihat Tabel 5 dapat diketahui dari 50 responden yang menjawab bahwa buku-buku yang ada di koleksi *Reserve Books* kondisi fisik bukunya baik dan layak digunakan ada 46 orang (92%), sedangkan sisanya sebanyak 4 orang (8%) menjawab kurang baik dan kurang layak digunakan. Dari jawaban responden tersebut dapat dikatakan bahwa kondisi fisik buku-buku koleksi *Reserve Books* sudah baik.

Tabel 6. Ketersediaan Buku Koleksi *Reserve Books*

Kesesuaian informasi yang dibutuhkan dengan			
No	ketersediaan buku koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Sesuai	32	64.00%

2	Kurang sesuai	18	36.00%
3	Tidak sesuai	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dengan melihat Tabel 6 dapat diketahui dari 50 Responden yang menjawab buku-buku yang tersedia di koleksi *Reserve Books* sudah sesuai dengan kebutuhan informasi yang dicari ada 32 orang (64%) dan sisanya sebanyak 18 orang (36%) menjawab kurang sesuai. Dari jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa bahan pustaka yang tersedia di koleksi *Reserve Books* sudah sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Namun demikian perlu ditindak lanjuti mengingat masih ada 18 orang (36%) yang menyatakan bahwa buku-buku yang ada di koleksi *Reserve Books* kurang sesuai dengan informasi yang mereka butuhkan.

Temu Balik Informasi

Jawaban responden kaitannya dengan temu balik informasi yang meliputi penataan buku dan kemudahan pencarian buku, kecepatan menemukan buku, kesesuaian penataan koleksi dengan kode rak (lokasi buku) serta apakah data buku pada OPAC dapat diketemukan kembali digambarkan dari Tabel 7 sampai dengan Tabel 10.

Tabel 7. Penataan Koleksi Reserve Books

No	Penataan buku dan kemudahan pencarian buku di koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Baik dan mudah dicari	32	64.00%
2	Kurang baik dan kurang mudah dicari	18	36.00%
3	Tidak baik dan tidak mudah dicari	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 7 dapat diketahui dari 50 responden yang menjawab baik dan mudah dicari ada 32 orang (64%), yang menjawab kurang baik dan kurang mudah dicari ada 18 orang (36%). Dari jawaban tersebut dapat diketahui untuk penataan buku di koleksi layanan *Reserve Books* menurut persepsi pemustaka sudah baik dan mudah dicari. Namun berdasarkan persepsi pemustaka juga diketahui masih ada 36% yang menjawab kurang baik dan kurang mudah dicari. Hal ini bisa disebabkan pemustaka tidak mengetahui lokasi koleksi buku *Reserve Books* yang mereka cari atau mungkin buku yang dicari tidak berada di tempatnya.

Tabel 8. Kecepatan dalam Menemukan Buku

No	Kecepatan dalam menemukan buku yang ada dalam koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Cepat	24	48.00%
2	Kurang cepat	24	48.00%

3	Tidak cepat (lama)	2	4.00%
	Jumlah	50	100.00%

Setelah melihat tabel 8 dapat diketahui dari 50 responden untuk pertanyaan kecepatan dan mencari dan menelusur koleksi buku yang ada di layanan *Reserve Books* yang menjawab cepat ada 24 orang (48%) sedangkan sisanya menjawab kurang cepat 24 orang (48%) dan tidak cepat (lama) ada 2 orang (4%). Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa buku-buku yang ada di koleksi *Reserve Books* masih agak susah diketemukan, karena 48% responden menyatakan kurang cepat ditambah 4% menyatakan tidak cepat. Hal tersebut tentunya perlu ditindaklanjuti mengingat koleksi yang tersedia harusnya sesuai dengan data base yang ada di *OPAC* karena buku-buku yang ada di koleksi *Reserve Books* sudah dilakukan *stock opname* (cacah ulang). Sehingga kalau bahan pustaka buku yang ada di koleksi *Reserve Books* tidak bisa diketemukan kemungkinannya adalah bahan pustaka tersebut tidak terletak di tempatnya atau pemustaka tidak tahu bagaimana cara mencarinya.

Tabel 9. Kesesuaian Penataan Koleksi *Reserve Books* dengan Kode Rak (Lokasi Buku)

No	Kesesuaian Penataan Koleksi RB dengan kode Rak (Lokasi Buku)	Jumlah	Persentase
1	Sesuai	35	70.00%
2	Kurang sesuai	12	24.00%
3	Tidak sesuai	3	6.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari Tabel 9 dapat diketahui jawaban responden tentang kesesuaian penataan koleksi *Reserve Books* dengan kode Rak (lokasi buku). Dari 50 responden yang menjawab sesuai ada 35 orang (70%), kurang sesuai ada 12 orang (24%) dan yang menjawab tidak sesuai ada 3 orang (6%). Dari jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi pemustaka untuk penataan koleksi *Reserve Books* dengan kode rak (lokasi buku) sudah sesuai.

Tabel 10. Data Buku Pada *OPAC* Dapat Diketemukan pada Rak

No	Data buku pada <i>OPAC</i> dapat diketemukan pada rak	Jumlah	Persentase
1	Bisa diketemukan	24	48.00%
2	Kadang-kadang bisa ditemukan	24	48.00%
3	Tidak bisa ditemukan	2	4.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 10 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang pencarian buku melalui *OPAC*. Dari 50 responden yang menjawab bisa diketemukan ada 24%, kadang kadang bisa diketemukan ada 24 orang (48%) dan sisanya 2 orang (4%) menjawab tidak bisa ditemukan. Dari jawaban responden tersebut dapat

dikatakan bahwa pencarian buku lewat *OPAC*, buku-buku yang dicari masih belum semua bisa ditemukan.

Infrastruktur

Jawaban responden yang berkaitan dengan infrastruktur meliputi pencahayaan, kenyamanan pendingin ruangan, komputer sebagai sarana penelusuran, kenyamanan ruang baca dan meja baca serta layanan fotokopi pada layanan *Reserve Books*, dapat dilihat dari Tabel 11 sampai dengan Tabel 15.

Tabel 11. Pencahayaan di Layanan Koleksi *Reserve Books*

No	Pencahayaan di layanan koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Terang dan nyaman untuk membaca	45	90.00%
2	Kurang terang dan kurang nyaman untuk membaca	5	10.00%
3	Tidak Terang dan tidak nyaman untuk membaca	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 11 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang pencahayaan di ruang koleksi *Reserve Books*. Dari 50 responden yang menjawab terang dan nyaman untuk membaca ada 45 orang (90%), sedangkan sisanya sebanyak 5 orang (10%) menjawab kurang terang dan kurang nyaman untuk membaca. Dari jawaban responden dapat dikatakan bahwa persepsi pemustaka untuk pencahayaan di layanan *Reserve Books* sudah terang dan nyaman untuk membaca.

Tabel 12. Kenyamanan Ruang Dengan Penggunaan *Air Conditioner* (AC) di Layanan *Reserve Books*

No	Kenyamanan ruang dengan penggunaan <i>Air Conditioner</i> di layanan RB	Jumlah	Persentase
1	Sudah nyaman	35	70.00%
2	Kurang nyaman	13	26.00%
3	Tidak nyaman	2	4.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 12 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang kenyamanan ruang dengan penggunaan air conditioner (AC) di layanan *Reserve Books*. Dari jawaban 50 responden yang menyatakan bahwa AC yang ada di layanan tandon sudah terasa nyaman ada 35 orang (70%), kurang nyaman ada 13 orang (26%) dan sisanya sebesar 4% menjawab tidak nyaman. Dari jawaban responden tersebut dapat dikatakan bahwa AC yang tersedia di layanan *Reserve Books* sudah nyaman.

Tabel 13. Komputer untuk Penelusuran Informasi di Layanan *Reserve Books*

No	Komputer untuk penelusuran informasi di ruang koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Sudah memadai	25	50.00%
2	Kurang memadai	22	44.00%
3	Tidak memadai	3	6.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 13 dapat diketahui bahwa persepsi pemustaka tentang jumlah komputer yang digunakan untuk penelusuran di layanan *Reserve Books*, 25 orang atau 50% menyatakan sudah memadai, 22 orang (44%) menyatakan kurang memadai dan sisanya 3 orang (6%) menyatakan tidak memadai. Dari jawaban responden dapat diketahui bahwa komputer yang digunakan untuk penelusuran di layanan *Reserve Books* sudah memadai. Namun demikian jumlah komputer yang ada masih perlu ditambah lagi mengingat komputer yang ada saat ini hanya 1 yang bisa digunakan sedangkan 2 komputer lainnya rusak.

Tabel 14. Ruang Baca dan Meja Baca Layanan *Reserve Books*

No	Kenyamanan meja baca dan ruang baca di ruang koleksi RB	Jumlah	Persentase
1	Sudah nyaman	41	82.00%
2	Kurang nyaman	8	16.00%
3	Tidak nyaman	1	2.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dengan melihat tabel 14 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang ruang baca dan meja baca layanan *Reserve Books*. Dari 50 responden yang menjawab ruang baca dan meja baca di layanan *Reserve Books* sudah nyaman digunakan untuk belajar ada 41 orang (82%), yang menjawab kurang nyaman ada 8 orang (16%) dan 1 orang (2%) menjawab tidak nyaman. Dari jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi pemustaka tentang ruang baca dan meja baca di layanan *Reserve Books* sudah nyaman digunakan untuk belajar.

Tabel 15. Fotocopy di Layanan *Reserve Books*

No	Fotocopy layanan RB	Jumlah	Persentase
1	Sudah memadai	45	90.00%
2	Kurang memadai	4	8.00%
3	Tidak memadai	1	2.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dengan melihat tabel 15 dapat diketahui dari 50 responden yang menjawab bahwa layanan fotokopi yang ada di layanan *Reserve Books* sudah memadai ada 45 orang (90%) sedangkan sisanya

sebesar 4 orang (8%) menjawab kurang memadai dan 1 orang (2%) menjawab tidak memadai. Dari jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa persepsi pemustaka tentang layanan foto kopi di layanan *Reserve Books* sudah memadai.

Sumber Daya Manusia

Jawaban responden mengenai sumber daya manusia pada layanan koleksi *Reserve Books* yang berkaitan dengan keramahan petugas/pustakawan, sikap, responsivitas dalam melayani serta penampilannya dapat dilihat mulai Tabel 16 sampai dengan Tabel 19.

Tabel 16. Keramahan Petugas di Layanan *Reserve Books*

No	Keramahan petugas/pustakawan di Layanan RB	Jumlah	Persentase
1	Ramah	47	94.00%
2	Kurang ramah	3	6.00%
3	Tidak ramah	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 16 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang keramahan petugas dalam melayani di layanan *Reserve Books*. Dari 50 responden yang menjawab pustakawan sudah ramah dalam melayani ada 47 orang (94%) dan sisanya 3 orang (6%) menjawab kurang ramah. Dari jawaban responden tersebut dapat dikatakan bahwa petugas / pustakawan dalam melayani di layanan *Reserve Books* sudah ramah.

Tabel 17. Sikap petugas / pustakawan dalam membantu pemustaka menemukan informasi

No	Sikap petugas/pustakawan di layanan RB dalam membantu pemustaka menemukan informasi	Jumlah	Persentase
1	Mau membantu	46	94.00%
2	Kurang membantu	4	6.00%
3	Tidak mau membantu	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dari tabel 17 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang sikap petugas perpustakaan dalam membantu pemustaka menemukan informasi. Dari 50 responden yang menjawab petugas perpustakaan / pustakawan mau membantu ada 46 orang (94%), dan sisanya sebanyak 4 orang (6%) menjawab kurang membantu. Dari jawaban tersebut dapat dikatakan bahwa petugas perpustakaan/pustakawan mau membantu pemustaka apabila kesulitan dalam menemukan informasi.

Tabel 18. Responsivitas Petugas/Pustakawan Dalam Melayani

No	Responsivitas petugas/pustakawan di layanan RB dalam melayani pemustaka	Jumlah	Persentase
----	---	--------	------------

1	Responsif	44	88.00%
2	Kurang responsif	6	12.00%
3	Tidak responsif	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dengan melihat tabel 18 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang responsitas petugas/ pustakawan dalam melayani. Dari 50 responden yang menjawab petugas responsif dalam melayani ada 44 orang (88%), dan sisanya 6 orang (12%) menjawab kurang responsif. Dari jawaban responden tersebut dapat dikatakan bahwa petugas/ pustakawan sudah responsif dalam melayani.

Tabel 19. Penampilan Petugas/ Pustakawan Dalam Melayani

No	Penampilan dan kesopanan petugas/pustakawan di layanan RB dalam melayani pemustaka	Jumlah	Persentase
1	Berpenampilan rapi dan sopan	48	96.00%
2	Kurang rapi dan kurang sopan	2	4.00%
3	Tidak rapi dan tidak sopan	0	0.00%
	Jumlah	50	100.00%

Dengan melihat tabel 19 dapat diketahui persepsi pemustaka tentang penampilan pustakawan dalam melayani. Dari 50 responden yang menjawab petugas/ pustakawan berpenampilan rapi dan sopan dalam melayani ada 48 orang (96%), sedangkan sisanya 2 orang (4%) menjawab kurang rapi dan kurang sopan. Dari jawaban responden tersebut dapat dikatakan bahwa petugas/ pustakawan dalam melayani sudah berpenampilan rapi dan sopan.

5. Penutup

Simpulan

Dalam kajian ini terdapat 4 (empat) indikator yang terdiri dari 17 (tujuhbelas) pertanyaan. Dari 17 (tujuhbelas) pertanyaan tersebut masing-masing jawaban responden diolah dan kemudian dilakukan analisis. Jawaban terbanyak dianggap sebagai persepsi pemustaka terhadap Layanan *Reserve Books* (Tandon) UPT Perpustakaan Undip. Dari Analisis data dapat diketahui persepsi pemustaka untuk Indikator Koleksi, Temu Balik Informasi, Infrastruktur dan Sumber Daya Manusia. Dari hasil pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk indikator koleksi dengan 4 (empat) pertanyaan, persepsi pemustaka menyatakan bahwa buku buku atau koleksi yang ada di koleksi *Reserve Books* bila dilihat dari kelengkapan dan keberagaman judul buku, tingkat kegunaan dan keterbaruan (*Up to date*) buku, kondisi fisik dan kelayakan fisik buku rata rata menyatakan sudah baik, sedangkan untuk kesesuaian informasi yang dibutuhkan dengan ketersediaan dan keberagaman buku kiranya masih perlu ditambah.

2. Untuk Temu Balik Informasi rata-rata responden mempersepsikan kurang baik. Hal tersebut perlu dilakukan evaluasi dalam kajian ini untuk mengetahui mengapa dalam temu balik informasi pemustaka menyatakan kurang baik, apakah penataan buku kurang sesuai atautkah dikarenakan pemustaka tidak mengetahui bagaimana cara mencari buku.
3. Untuk Infrastruktur rata-rata responden menyatakan sudah baik, namun untuk pendingin ruangan (AC) dan komputer sebagai sarana penelusuran kiranya masih perlu ditambah mengingat 50% dari responden menyatakan komputer untuk penelusuran masih kurang, dan 30% responden menyatakan bahwa pendingin ruangan (AC) yang terdapat di layanan *Reserve Books* belum nyaman.
4. Untuk Indikator Sumber Daya Manusia yang dilihat dari keramahan, kesediaan pustakawan/ petugas dalam membantu pemustaka, responsivitas dan penampilan petugas/ pustakawan dalam melayani rata-rata responden menyatakan sudah baik.

Saran

1. Perlunya penambahan judul-judul buku untuk subyek yang sama, sehingga ada penambahan untuk setiap variasi judul buku.
2. Perlu melakukan kajian rutin terutama terkait dengan layanan. Karena dari kajian akan diketahui tingkat kepuasan pengguna yang berguna untuk meningkatkan kualitas layanan yang sudah ada.
3. Perlu penambahan pendingin ruangan (AC) dan komputer untuk sarana penelusuran.
4. Perlu melengkapi judul-judul buku terutama untuk buku-buku yang di miliki di koleksi sirkulasi tetapi tidak dimiliki koleksi *Reserve Books* (tandon), sehingga pemustaka yang membutuhkan buku tersebut mendapatkan solusi untuk memenuhi kebutuhan

Daftar Pustaka

Gerungan, W.A. (2004). *Psikologi Sosial*. Bandung: Refika Aditama, 2004.

Pusat Pembinaan Dan Pengembangan Bahasa. Tim Penyusun. 1989. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai pustaka

Qalyubi, Syihabuddin, dkk. 2003. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan Dan Informasi. Fakultas Adab IAIN Sunan Kalijaga

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta

Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto