

**OPINI PEMUSTAKA TENTANG LAYANAN PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS
RIAU DALAM MENUNJANG PROSES PERKULIAHAN MAHASISWA
(Studi Pada Mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan)**

Oleh: Elvina

Dosen Pembimbing: Dr. Welly Wirman, s. IP, M.Si

Jurusan Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28295
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Riau University Library is the library is good, this is proven by the best value reached in the accreditation of library by 2013 category "A". The existence of Riau University Library has the goal to support the process and associated library visitors. In line with awards by the University Library of the Riau, researchers interested in conducting research on library services University of Riau in the support process and associated students. This research was conducted with the objective to see how opinions about the services of library visitors Riau University Library in supporting the process and associated students of Faculty of teacher training and education.

This study uses qualitative methods. That becomes the subject in this study constitute the entire informants who met the criteria needed in this study, among others, students of the Faculty of teacher training and educational sciences (FKIP) Riau University who visited the University Library University Library head of Riau, Riau, head of the Ministry, the head of the development of the collection, and Processing Staff and service references. Later became the object of research, namely Riau University library service in the support process and associated students FKIP University of Riau and data capture technique in this study using a deep observation and interviews and documentation.

The result of the research shows that library visitors gave a positive opinion in terms of the availability of the means and infrastructure repair that is in the library of the University of Riau. It can be seen from the attitude displayed by library visitors such as feeling happy and comfortable when receiving the library services provided, the intensity of the visits students FKIP visited the University Library of Riau, and also understanding library visitors is good in understanding the procedures and rules that apply in the University Library. But in his Ministry, there are a few things that need to be improved in order to be assessed library visitors can enjoy maximum and get more information according to your needs, such as a welcoming and friendly service from librarian, more complete and developed a collection of existing library materials, provides some lack facilities such as plugs, and the need for a more intense socialization regarding the service provided University Library.

Keyword: Opinion, Library Visitors, Library, Riau University Library, Librarian, and Students

Pendahuluan

Perpustakaan memiliki peran yang sangat penting dalam komponen pendidikan, keberadaannya tidak dapat dipisahkan dari lingkungan pendidikan, seperti Universitas. Perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang tergabung dalam lingkungan lembaga pendidikan tinggi baik perpustakaan universitas, fakultas, jurusan, dan lembaga. Supaya tujuannya dapat terlaksana, perpustakaan perguruan tinggi harus menjalankan fungsinya dengan baik. Universitas Riau merupakan salah satu perguruan tinggi yang ada di Riau. Sebagai perguruan tinggi, Universitas Riau memiliki fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang kegiatan sivitas akademiknya, seperti Perpustakaan. Perpustakaan yang didirikan bersamaan dengan berdirinya Universitas Riau ini berfungsi untuk mendukung kegiatan sivitas akademiknya, terutama dalam pelaksanaan penelitian. Saat ini perpustakaan Universitas Riau melayani lebih dari 27.500 mahasiswa, 1.400 dosen dan 654 karyawan. Perpustakaan Universitas Riau menyimpan lebih dari 132.000 judul atau 365.000 eksemplar koleksi bahan pustaka, dengan penambahan setiap tahunnya sekitar 8.500 eksemplar. Selain itu perpustakaan Universitas Riau juga memiliki koleksi elektronik yang terdiri dari jurnal dan bahan-bahan koleksi "local content". Jumlah e-jurnal yang dilanggan lebih dari 5.000 judul dalam berbagai disiplin ilmu yang diperlukan terutama oleh sivitas akademika Universitas Riau (dalam www.lib.unri.ac.id diakses tanggal 01 September 2014, Pukul 15.39).

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan sarana penting dalam proses belajar mengajar, oleh karenanya kualitas layanan perpustakaan perguruan tinggi harus terus dijaga dan ditingkatkan. Perpustakaan Universitas Riau dalam perkembangannya sampai saat ini telah berupaya meningkatkan pelayanannya, setahap demi setahap sebagaimana yang

terlihat sampai pada saat ini. Pembinaan perpustakaan Universitas Riau dilakukan secara menyeluruh pada masa kepemimpinan perpustakaan Universitas Riau di tahun 2011 yang dipimpin oleh Bapak Agus Sutikno, SP, M. Si. Pembinaan besar-besaran yang dilakukan baik dari segi koleksi buku bacaan, sistem teknologi, maupun sumber daya pegawai yang ditempatkan di perpustakaan Universitas Riau ini mendapatkan hasil yang memuaskan, yaitu Akreditasi A dari Badan Akreditasi Perpustakaan se-Indonesia. Perpustakaan Universitas Riau meraih nilai terbaik dalam akreditasi perpustakaan tahun 2013, yaitu Kategori "A". Hasil penilaian akreditasi Perpustakaan Universitas Riau oleh Tim Asesor Perpustakaan Nasional RI dari 17 September hingga 18 September 2013 tertuang dalam Sertifikat Akreditasi Perpustakaan Nasional RI Nomor 19/1/ee/XII.2013.

Pembinaan besar-besaran dilakukan, baik dari segi koleksi buku bacaan, sistem teknologi, maupun sumber daya pegawai. Selain itu, Perpustakaan UR sudah menyediakan layanan online berupa *Free Online Journal* baik jurnal nasional maupun internasional. Layanan ini tersedia di *website* Perpustakaan UR. Tersedia juga layanan *e-book online* dimana semua layanan tersebut terkoneksi langsung dengan situs-situs jurnal dan *e-book*. Layanan koleksi perpustakaan UR online lain juga sudah tersedia, seperti *e-journal* Universitas Riau, Repository Universitas Riau, OPAC online, Skripsi, Thesis dan Disertasi online, *URTube*, dan *Bookstore* online. Layanan ini dibuat sebagai upaya untuk menjadikan Perpustakaan UR menjadi *cyber library*. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan para staf, karyawan, dan pengunjungnya berkenaan dengan sarana dan infrastruktur perpustakaan yang dulu dirasa kurang efektif.

Bagi mahasiswa, perpustakaan merupakan tempat yang paling penting bagi mereka dalam memperoleh informasi.

Kegiatan akademik yang diselenggarakan dalam bentuk perkuliahan, praktik, kerja lapangan, dan magang yang diwarnai dengan Ujian Tengah Semester (UTS), Ujian Akhir Semester (UAS), tugas-tugas seperti kuis, makalah, tugas *take home*, tugas laporan, dan tugas akhir atau skripsi sudah menjadi prioritas utama bagi seorang mahasiswa dan mahasiswi ketika melewati proses perkuliahan.

Kunjungan mahasiswa tingkat akhir di perpustakaan secara mendasar dipengaruhi oleh faktor kebutuhan mahasiswa terhadap layanan perpustakaan. Tugas akhir atau skripsi merupakan karangan ilmiah yang diwajibkan sebagai bagian dari persyaratan pendidikan akademis. Tujuan penulisan tugas akhir adalah agar mahasiswa dapat berpikir logis, analitis dan ilmiah dalam menguraikan dan membahas suatu permasalahan dan menuangkan hasil pemikiran dan penelitian tersebut secara sistematis dan terstruktur.

Uraian di atas menjelaskan bahwa proses perkuliahan merupakan bukti penguasaan mahasiswa terhadap beragam kompetensi yang diberikan perguruan tinggi kepada mereka. Dalam menyelesaikan proses perkuliahan, mahasiswa memerlukan sumber-sumber referensi yang akurat, terbaru dan terpercaya. Untuk mendukung hal tersebut, mahasiswa membutuhkan perpustakaan sebagai fasilitas yang menyediakan informasi atau sumber-sumber yang berkaitan proses perkuliahan dan kegiatan penelitiannya. Selain akses yang mudah, mahasiswa mengharapkan terdapatnya koleksi yang lengkap untuk mendapatkan sumber yang dibutuhkan. Bagi mahasiswa, perpustakaan merupakan tempat yang paling penting dalam memperoleh informasi.

Dalam menentukan kebutuhan pemustaka, perpustakaan perlu mendapatkan masukan dari pemustaka yang menggunakan fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di perpustakaan. Layanan

tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pengguna sekaligus merupakan tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Layanan perpustakaan merupakan tugas yang amat penting dan muara dari semua kegiatan di perpustakaan. Tujuan layanan perpustakaan adalah memuaskan pemustaka dengan memberikan berbagai jenis layanan kepada pemustaka untuk mendapatkan informasi sebanyak-banyaknya dan memberikan akses seluas-luasnya dengan berbagai sarana dan fasilitas yang tersedia di perpustakaan agar dapat dimanfaatkan oleh pemustaka secara efektif dan efisien. Namun dalam berinteraksi atau berhubungan dengan pemustaka kerap kali perpustakaan menerima keluhan dari pemustaka. Memberikan kepuasan yang sempurna dari layanan perpustakaan tentu sangat berkaitan dengan opini pemustaka terhadap layanan tersebut.

Opini pemustaka terhadap perpustakaan sangatlah penting, karena melalui opini merekalah dapat dilihat sejauhmana perpustakaan memberikan manfaat kepada pemustaka. Di perpustakaan Universitas Riau disediakan beberapa jenis layanan untuk pengguna perpustakaan (pemustaka) seperti layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan tugas akhir, dan layanan jurnal. Dari ke empat jenis layanan tersebut, layanan yang paling sering digunakan oleh pemustaka untuk menunjang proses perkuliahan merupakan layanan sirkulasi. Tingginya jumlah kunjungan mahasiswa FKIP ini menunjukkan tinggi juga kebutuhan mereka terhadap informasi yang diharapkan akan ditemukan di perpustakaan Universitas Riau. Opini mahasiswa FKIP terhadap layanan perpustakaan Universitas Riau adalah kemampuan mahasiswa untuk menilai sejauhmana keberadaan perpustakaan berperan untuk membantu para mahasiswa dalam setiap proses perkuliahan. Mahasiswa akan memberikan opini yang

baik apabila kebutuhannya dapat dipenuhi oleh perpustakaan. Tapi sebaliknya, mahasiswa akan memberikan opini yang kurang baik apabila perpustakaan dianggap tidak mampu memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan data dan penjelasan tersebut di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang bagaimana opini pemustaka tentang layanan perpustakaan Universitas Riau dalam menunjang proses perkuliahan mahasiswa FKIP.

Tinjauan Pustaka

1. Opini

Opini menurut *Webster's New Collegiate Dictionary* (dalam Moore, 2004:54) adalah suatu pandangan, keputusan atau taksiran yang terbentuk di dalam pikiran mengenai suatu persoalan tertentu. Opini pada prinsipnya merupakan ungkapan secara aktif dari publik. Opini adalah serapan dari bahasa asing (*opinion*) yaitu tanggapan atau jawaban terbuka terhadap suatu persoalan yang dinyatakan berdasarkan kata-kata (*intangible*), baik dalam bentuk opini tertulis maupun lisan. Bisa juga sebagai perilaku, sikap tindak, pandangan dan tanggapan (Ruslan, 2008 : 65).

Menurut Abelson (dalam Soemirat dan Ardianto, 2005 : 109) memahami opini seseorang adalah bukan hal yang mudah, karena mempunyai unsur-unsur, yakni: (1) *Believe* (kepercayaan tentang sesuatu), (2) *Attitude* (apa yang sebenarnya dirasakan seseorang), (3) *Perception* (persepsi). Bila *attitude* dimaksudkan sebagai apa yang dinyatakan oleh seseorang melalui pertanyaan, pendirian atau *attitude* sering disebut sebagai sikap yang merupakan opini tersembunyi di dalam batin seseorang. Pendirian yang diungkapkan dalam bentuk apapun (bahasa tubuh, raut muka, ekspresi, warna, pakaian yang dikenakan, dan sebagainya) disebut opini.

Menurut D. W. Rajecki (dalam Ruslan, 2005 : 64-65) menyatakan bahwa dalam pembentukan opini dipengaruhi oleh *Affect*, *Behavior*, *Cognition* dari opini

perorangan kemudian dapat terbentuk menjadi opini publik. Perilaku seseorang dengan sikap sangat erat kaitannya. Artinya, karena perilaku tersebut merupakan sesuatu yang banyak menerima pengaruh dari lingkungan sehari-hari. Sikap seseorang/kelompok yang diekspresikan atau diperlihatkan ini tidak terlepas dari pengaruh lingkungannya. Emori S. Bogardus (dalam Ruslan, 2005 : 68-69) membagi opini ke dalam beberapa kelompok, yaitu:

- a. Opini personal,
- b. Opini pribadi,
- c. Opini kelompok,
- d. Opini koalisi,
- e. Opini consensus,
- f. Opini umum

Pengukuran opini digunakan untuk mengukur ke arah mana opini melangkah. Arah opini bisa dilihat dari segi positif, negatif, atau netral atau dengan rasa suka-benci-netral. Effendi (1990 : 110) menjabarkan lebih lanjut mengenai arah dari opini, yaitu:

- a. Opini positif, menyebabkan seseorang bereaksi secara menyenangkan terhadap orang lain, suatu masalah, suatu kebijaksanaan/sebuah organisasi.
- b. Opini netral, jika seseorang tidak memiliki opini mengenai persoalan yang mempengaruhi keadaan.
- c. Opini negatif, menyebabkan seseorang memberi opini yang tidak menyenangkan/beranggapan buruk mengenai seseorang, suatu organisasi atau suatu persoalan.

Menurut D.W. Rajecki (dalam Ruslan, 2005 : 67), faktor pembentukan opini dikenal dengan istilah *ABC'S attitude*, yaitu:

1. Komponen A: *Affect* (perasaan)
Komponen *affect* berkaitan dengan rasa senang, suka, sayang, takut, benci, sedih dan kebanggaan hingga muak atau bosan terhadap sesuatu.
2. Komponen B: *Behavior* (tingkah laku)
Komponen *behavior* lebih menampilkan tingkah laku atau perilaku seseorang, misalnya bereaksi untuk

memukul, menghancurkan, menerima, menolak, mengambil, membeli, dan lainnya.

3. Komponen C, *Cognition* (pengertian atau nalar)

Komponen kognisi berkaitan dengan penalaran seseorang untuk menilai suatu informasi, pesan, fakta dan pengertian yang berkaitan dengan pengertiannya.

Opini individu muncul sebagai akibat persepsi-persepsi yang timbul terhadap suatu permasalahan yang terjadi di masyarakat. Opini berdasarkan penafsiran setiap individu atau setiap orang akan berbeda terhadap suatu masalah. Opini itu bisa setuju dan tidak setuju, atau menimbulkan pro dan kontra.

2. Pemustaka

Istilah pemustaka sebenarnya baru resmi dipakai setelah diundangkannya Undang-Undang tentang Perpustakaan Tahun 2007. Dalam Undang-undang tersebut dinyatakan bahwa yang disebut dengan “pemustaka” adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Rahayuningsih, 2015 : 10). Pemustaka sangat menentukan maju dan berkembangnya sebuah perpustakaan. Perpustakaan yang megah, peralatan yang canggih, koleksi yang lengkap, fasilitas yang modern, belum mempunyai arti apa-apa jika belum dimanfaatkan oleh pemustaka.

Menurut Achmad (2012 : 35), berdasarkan pengamatan di lapangan terlihat bahwa pemustaka akan semangat apabila dapat merasakan manfaat dari perpustakaan. Pemustaka menganggap keberadaan perpustakaan penting jika merasa terbantu. Mereka merasa senang jika selalu dapat menemukan informasi yang dibutuhkannya. Pemustaka merupakan pemangku kepentingan (*stake holder*) utama bagi perpustakaan. Pengembangan perpustakaan dan segala aktifitasnya harus selalu diarahkan untuk kepentingan pemustaka. Dalam hal ini,

pemustaka yang dimaksud merupakan mahasiswa. Karena itu, pengembangan dan aktifitas perpustakaan harus selalu diarahkan untuk kepentingan mahasiswa. Menurut Achmad (2012 : 39), dalam memperoleh layanan perpustakaan, pemustaka mempunyai hak dan kewajiban. Hak dan kewajiban ini perlu diperjelas agar suasana perpustakaan tetap kondusif untuk mencari informasi maupun pengetahuan. Hak dan kewajiban ini biasanya dituangkan dalam tata tertib sebuah perpustakaan. Secara umum hak pemustaka adalah: a) Memperoleh informasi yang berkualitas, b) Memperoleh layanan dengan cepat, benar, ramah, dan nyaman, c) Meminjam koleksi perpustakaan, memperoleh bimbingan, dan lain-lain sesuai kebutuhannya, d) Memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti WiFi, Internet, ruang diskusi, *study carel*, ruang baca dan fasilitas lain yang disediakan oleh perpustakaan, e) Memesan koleksi seperti buku, jurnal atau majalah untuk dibeli oleh perpustakaan sebagai koleksi baru maupun sebagai koleksi tambahan, f) Memberikan masukan kepada tenaga perpustakaan untuk pengembangan perpustakaan secara menyeluruh, dan g) Berperan serta dalam pengawasan pemanfaatan koleksi dan fasilitas yang ada di perpustakaan.

Setelah pemustaka mengetahui hak mereka, maka perlu juga mengetahui kewajibannya. Kewajiban tersebut antara lain; a) Mengembalikan koleksi yang dipinjam tepat waktu, b) Memelihara koleksi yang dipinjam agar tidak rusak, c) Meletakkan koleksi yang dibaca di meja karena tenaga perpustakaan yang berkewajiban mengembalikannya ke rak buku, d) Menggunakan kartu anggota perpustakaan sendiri saat meminjam koleksi, e) Menghormati dan menghargai pemustaka lain yang sedang melakukan aktivitas di perpustakaan, f) Menjaga fasilitas yang tersedia di perpustakaan, misalnya meja belajar, kursi, komputer, *lift*, toilet, AC, dan lainnya agar terhindar dari kerusakan karena pemanfaatan yang

belum wajar, g) Menjaga suasana perpustakaan agar tetap tenang dan nyaman untuk belajar, dan h) Mematuhi tata tertib perpustakaan.

3. Perpustakaan

a. Pengertian Perpustakaan

Menurut Prastowo (2012:41), perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bafadal, perpustakaan adalah unit suatu kerja dari suatu badan atau lembaga tertentu yang mengelola bahan-bahan pustaka, baik berupa buku-buku (*non book material*), yang diatur secara sistematis menurut aturan tertentu sehingga dapat digunakan sebagai sumber informasi setiap pemakainya.

Perpustakaan mempunyai lima fungsi umum, yaitu edukatif, informatif, rekreasi, riset atau penelitian, dan fungsi tanggung jawab administratif (Prastowo, 2012 : 54-59). Menurut Rahman, Undang-Undang 43 tahun 2007 memang tidak secara tegas mendefinisikan perpustakaan perguruan tinggi. Namun definisi perpustakaan perguruan tinggi dapat diturunkan dari definisi perpustakaan sebagaimana disebutkan pada pasal 1 ayat 1 UU 43 tahun 2007 yaitu institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/ atau karya rekam secara professional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan rekreasi pemustaka. Fungsi perpustakaan perguruan tinggi ini kemudian dijabarkan dalam Rancangan Peraturan Pemerintah tentang Pelaksanaan (RPP) UU 4 tahun 2007. Pada RPP dinyatakan bahwa perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai sumber belajar, penelitian, deposit internal, pelestarian, dan pusat jejaring bagi sivitas akademika di lingkungan perguruan tinggi.

Pembinaan adalah usaha atau tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara berdaya guna untuk memperoleh hasil yang lebih baik. Pembinaan perpustakaan adalah suatu kegiatan yang dilakukan

secara terus menerus agar segala sesuatunya berjalan pada jalur dan rel yang benar sehingga dapat mengikuti perkembangan yang terjadi di sekitarnya. Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama di setiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan masyarakat, dan sekaligus merupakan barometer penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh masyarakat pemakai. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai. Pada prinsipnya layanan perpustakaan adalah layanan jasa, oleh karena itu yang penting untuk disadari oleh pengelola perpustakaan adalah bagaimana menciptakan kepercayaan, kepuasan, ketepatan, dan kecepatan. Dengan demikian, maka petugas di meja layanan dan informasi, semestinya dipersiapkan dengan sebaik-baiknya.

b. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan Perguruan Tinggi adalah perpustakaan yang terdapat di lingkungan lembaga pendidikan tinggi, seperti universitas, institut, sekolah tinggi, akademi, dan lembaga perguruan tinggi lainnya. Menurut Purwono (2013 : 18), perpustakaan merupakan Unit Pelaksana Teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain, turut melaksanakan Tridarma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, serta melayangkan sumber informasi kepada lembaga induknya dengan tata cara, administrasi, dan organisasi yang berlaku bagi penyelenggaraan sebuah perpustakaan. Perpustakaan Perguruan Tinggi dibentuk oleh Perguruan Tinggi yang bersangkutan. Perpustakaan tersebut sangat penting bagi sebuah perguruan tinggi, karena perpustakaan tersebut dimaksudkan untuk

menunjang dan memfasilitasi kegiatan dan proses alih dan pengembangan ilmu pengetahuan serta penelitian.

Perpustakaan perguruan tinggi dibentuk untuk memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika perguruan tinggi yang bersangkutan, yaitu mahasiswa dan dosen. Perpustakaan perguruan tinggi berfungsi sebagai sarana yang akan menunjang proses perkuliahan dan penelitian di perguruan tinggi tersebut. Perpustakaan tersebut sangat penting bagi sebuah perguruan tinggi, karena perpustakaan dimaksudkan untuk menunjang dan memfasilitasi kegiatan dan proses alih dan pengembangan ilmu pengetahuan serta penelitian. Karena itu perpustakaan perguruan tinggi sering dikatakan sebagai jantungnya universitas. Tanpa adanya perpustakaan mungkin kegiatan pendidikan yang ada di perguruan tinggi tidak berjalan (statis). Untuk itu perpustakaan harus dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan berusaha memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Perpustakaan Universitas Riau didirikan pada tahun 1962 bersamaan dengan berdirinya Universitas Riau yang pada saat ini dipimpin oleh Bapak Agus Sutikno, SP., M.Si. Saat ini perpustakaan Universitas Riau melayani lebih dari 27.500 mahasiswa, 1.400 dosen dan 654 karyawan. Perpustakaan Universitas Riau menyimpan lebih dari 132.000 judul atau 365.000 eksemplar koleksi bahan pustaka, dengan penambahan setiap tahunnya sekitar 8.500 eksemplar. Selain itu perpustakaan Universitas Riau juga memiliki koleksi elektronik yang terdiri dari jurnal dan bahan-bahan koleksi “*local content*”. Jumlah e-jurnal yang dilanggan lebih dari 5.000 judul dalam berbagai disiplin ilmu yang diperlukan terutama oleh sivitas akademika Universitas Riau. Memiliki tujuan untuk mendukung fungsi pendidikan dan pengajaran, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat, perpustakaan Universitas Riau diharapkan dapat menjadi pusat sumber dan informasi

bagi sivitas Universitas Riau dengan aksesibilitas yang cepat, mudah, efektif dan efisien dalam pencarian dan mendapatkan bahan perpustakaan.

Pada masa kepemimpinan Bapak Agus Sutikno, SP, M. Si, di tahun 2011, perpustakaan Universitas Riau melakukan pembenahan secara menyeluruh. Pembenahan besar-besaran yang dilakukan baik dari segi koleksi buku bacaan, sistem teknologi, maupun sumber daya pegawai yang ditempatkan di perpustakaan Universitas Riau ini mendapatkan hasil yang memuaskan, yaitu Akreditasi A dari Badan Akreditasi Perpustakaan se-Indonesia. Perpustakaan Universitas Riau meraih nilai terbaik dalam akreditasi perpustakaan tahun 2013, yaitu Kategori “A”. Hasil penilaian akreditasi Perpustakaan Universitas Riau oleh Tim Asesor Perpustakaan Nasional RI dari 17 September hingga 18 September 2013 tertuang dalam Sertifikat Akreditasi Perpustakaan Nasional RI Nomor 19/1/ee/XII.2013. Pembenahan besar-besaran dilakukan, baik dari segi koleksi buku bacaan, sistem teknologi, maupun sumber daya pegawai. Pembenahan ini tampak dari tampilan dalam perpustakaan Universitas Riau yang telah dihiasi dengan batu-batuan alam, juga ruangan lainnya.

Selain itu, Perpustakaan UR sudah menyediakan layanan online berupa *Free Online Journal* baik jurnal nasional maupun internasional. Layanan ini tersedia di website Perpustakaan UR. Tersedia juga layanan ebook online dimana semua layanan tersebut terkoneksi langsung dengan situs-situs jurnal dan ebook. Layanan koleksi perpustakaan UR online lain juga sudah tersedia, seperti *e-journal* Universitas Riau, Repository Universitas Riau, OPAC online, Skripsi, Thesis dan Disertasi online, *URTube*, dan *Bookstore* online. Layanan ini dibuat sebagai upaya untuk menjadikan Perpustakaan UR menjadi *cyber library*.

Saat ini perpustakaan Universitas Riau menyediakan beberapa fasilitas yang dapat digunakan oleh pemustaka yang datang

mengunjungi perpustakaan ini. Fasilitas tersebut antara lain: a. Ruang Multimedia, b. Toko Buku (*Book Store*), c. *Photo copy center*, d. *Locker*, e. *Administration Service* adalah pusat pelayanan administrasi, f. Taman *Digital English Corner*, g. Pelayanan Mandiri, h. Layanan SMS Gateway, i. OPAC (*Open Public Acces Catalog*). Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan para staf, karyawan, dan terutama pengunjungnya berkenaan dengan sarana dan infrastruktur perpustakaan yang dulu dirasa kurang efektif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk menggambarkan secara jelas mengenai opini pemustaka tentang layanan perpustakaan Universitas Riau dalam menunjang proses perkuliahan mahasiswa Fakultas Ilmu Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Kualitatif dalam pengertian bahwa penelitian ini tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, dan metode statistik, tetapi melalui pembicaraan yang sebenarnya serta isyarat dan tindakan sosial lainnya yang merupakan bahan mental dalam penelitian kualitatif (Mulyana, 2001:150).

Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* pada Fakultas Ilmu Keguruan dan Pendidikan dengan kriteria berikut: 1) merupakan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, 2) mengunjungi perpustakaan Universitas Riau dengan intensitas waktu 3 kali dalam seminggu, 3) mengunjungi perpustakaan dengan tujuan mencari bahan perkuliahan, dan 4) mengunjungi perpustakaan untuk mencari bahan penyelesaian tugas akhir.

Dengan demikian, yang menjadi subjek dari penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan Universitas Riau, yaitu mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan (FKIP) Universitas Riau yang mengunjungi perpustakaan Universitas Riau, Kepala Perpustakaan Universitas Riau, Kepala Bidang Pelayanan, Kepala Bidang Pengembangan

Koleksi, dan Staff Pengolahan dan Pelayanan Referensi.

Data yang digunakan berupa hasil wawancara dan pengamatan langsung tentang opini pemustaka terhadap layanan perpustakaan Universitas Riau dalam menunjang proses perkuliahan mahasiswa Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan. Dalam upaya pengumpulan data yang relevan dengan objek penelitian, peneliti menggunakan beberapa metode, yakni observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengumpulan data yang dilakukan agar dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah sekaligus mempermudah penyusunan penelitian tersebut.

Proses analisis dilakukan semenjak data dikumpulkan. Pengolahan dan analisa data ini dilakukan dengan tetap mengacu pada teori-teori yang berhubungan dengan masalah dan kemudian akan ditarik kesimpulan dan disertai dengan saran-saran yang dianggap perlu. Data yang diperoleh akan dikumpulkan, dikategorikan dan disesuaikan polanya terhadap permasalahan yang ada, data yang diperoleh akan disajikan dalam bentuk uraian deskripsi yang disusun secara sistematis agar mudah dipahami.

Hasil dan Pembahasan

5.1 Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Administrasi Perpustakaan Universitas Riau

Administration Service adalah pusat pelayanan administrasi bagi pengunjung/pemustaka untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan perpustakaan Universitas Riau secara komputerisasi dan *online*. Pada layanan administrasi merupakan awal mula pemustaka dapat menggunakan layanan perpustakaan Universitas Riau, yaitu dengan pembuatan kartu anggota. Karena tanpa adanya kartu anggota, pemustaka tidak memiliki akses untuk melakukan peminjaman buku ataupun sekedar membaca koleksi buku-buku yang disediakan di perpustakaan Universitas Riau.

Sejauh mana pemustaka memahami setiap prosedur yang ada pada bagian layanan administrasi dan merasakan pelayanan yang diberikan oleh petugas perpustakaan akan menentukan sikap pemustaka dalam merespon setiap layanan yang diterima. Sikap tersebutlah yang selanjutnya akan membentuk opini pemustaka terhadap layanan perpustakaan yang diterima. Layanan administrasi memiliki peran yang cukup penting dalam menarik pembentukan sikap pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan Universitas Riau. Sistem layanan yang mudah, cepat dan nyaman membuat pemustaka tidak bosan dan malas untuk mengunjungi perpustakaan Universitas Riau.

Sebagian besar pemustaka merasa senang dan nyaman ketika menerima layanan fasilitas pada bagian administrasi di perpustakaan Universitas Riau. Sarana dan prasarana yang disediakan perpustakaan Universitas Riau pada bagian layanan administrasi dinilai sudah cukup baik dan dapat menciptakan kenyamanan bagi pemustaka yang menikmati layanan tersebut.

5.1.1 *Affect* (perasaan)

Pada bagian layanan administrasi, pemustaka berhubungan dan bertatap muka langsung dengan pustakawan atau petugas perpustakaan, sehingga pemustaka dapat merasakan secara langsung bagaimana pelayanan dari pustakawan tersebut. Tersedianya kelengkapan fasilitas memang mendukung pelayanan perpustakaan. Namun alangkah baiknya apabila kelengkapan fasilitas yang telah disediakan tersebut didukung juga dengan pelayanan petugas yang baik pula. Kelengkapan sarana dan pra-sarana di perpustakaan dan pelayanan yang ramah dari petugas perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting dalam pembentukan opini pemustaka. Ketika pemustaka menerima layanan yang baik dari perpustakaan, maka pemustaka akan merasa senang dan puas terhadap layanan tersebut. Perasaan tersebut akan membawa kembali

pemustaka untuk kembali mengunjungi perpustakaan Universitas Riau.

Menurut fatmawati (2008) dalam Suwarno (2009 : 141-143), bentuk sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan yaitu:

1. Penuh perhatian (*attentive*)

Pustakawan bagian administrasi memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan arahan kepada pemustaka.

2. Penuh pertolongan (*helpful*)

Pustakawan bagian administrasi dinilai kurang peka terhadap kebutuhan pemustaka, hal ini dapat dilihat dari kurang respeknya pustakawan akan keberadaan pemustaka. Namun pemustaka tetap menjawab dan memberikan arahan apabila pemustaka bertanya kepada pustakawan yang ada.

3. Tenggang rasa (*considerate*)

Pustakawan dinilai mau menerima kritik dan saran yang disampaikan oleh pemustaka yang berkaitan dengan perpustakaan Universitas Riau.

4. Sopan (*polite*)

Pustakawan pada saat melayani pemustaka dinilai tidak selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, dan komunikatif. Pustakawan dinilai kurang ramah dan ketus ketika berkomunikasi dengan pemustaka, dan juga raut wajah pemustaka yang tidak disertai dengan senyuman yang ramah.

5. Peduli (*respectful*)

Satu kalimat bijak mengatakan bahwa kunci sukses hidup bermasyarakat adalah sikap saling menghormati. Salah satu bentuk sikap saling menghormati dapat dilihat dari tegur sapa dari pustakawan kepada pemustaka, maupun sebaliknya. Sapaan pustakawan kepada pemustaka maupun sebaliknya dinilai baik karena sapaan yang digunakan tidak merendahkan pihak manapun.

Berkaitan dengan penjelasan di atas jika dihubungkan dengan hasil wawancara

dengan informan, pustakawan dinilai harus mempelajari lebih baik lagi mengenai sikap melayani yang baik, terutama untuk poin kesopanan. Karena selain ketersediaan fasilitas yang baik, sikap melayani pustakawan juga berpengaruh terhadap perasaan pustakawan sebagai pihak yang dilayani.

5.1.2 *Behavior* (tingkah laku)

Behavior merujuk kepada tindakan atau perilaku seseorang atas suatu reaksi yang sedang dihadapi atau diterima. Dalam hal ini akan dapat dilihat berdasarkan bagaimana reaksi pemustaka dalam bentuk perbuatan setelah menerima layanan administrasi di perpustakaan Universitas Riau. Perpustakaan Universitas Riau dinilai menghasilkan reaksi yang baik dari pemustakanya pemustaka yang merasa cukup nyaman dengan fasilitas yang disediakan memberikan reaksi dalam bentuk menerima layanan tersebut dengan baik. Selain itu pemustaka juga menampilkan tingkah laku yang baik dengan memutuskan untuk datang kembali mengunjungi perpustakaan.

5.1.3 *Cognition* (pengertian atau nalar)

Cognition (pengertian atau nalar) mengacu kepada pemahaman atau pengetahuan seseorang terhadap suatu situasi. *Cognition* berkaitan dengan penalaran seseorang untuk menilai sesuatu informasi, pesan, fakta dan pengertian yang berkaitan dengan pendiriannya. Dalam hal ini *cognition* berbicara mengenai pemahaman pemustaka terhadap aturan yang berlaku pada layanan administrasi.

Informasi tentang aturan yang diberlakukan pada bagian layanan administrasi tidak sulit untuk dipahami. Hal ini dikarenakan peraturan yang berlaku hampir sama dengan aturan di perpustakaan lainnya. Selain itu pustakawan sendiri juga telah menampilkan aturan yang berlaku dalam bentuk cetak dan dipajang pada meja antrian bagian administrasi sehingga pemustaka dapat melihat dan membaca aturan tersebut dengan jelas. Hal ini jelas

membantu pemustaka untuk memahami informasi yang ada.

5.2 Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Perpustakaan Universitas Riau

5.2.1 Tugas dan Kegiatan pada layanan sirkulasi

Pelayanan sirkulasi merupakan salah satu kegiatan operasional di perpustakaan dalam hal peminjaman buku dan materi lainnya. Dilihat dari makna, kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris, yaitu *circulation* yang berarti perputaran atau peredaran. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Kegiatan sirkulasi sering dianggap sebagai ujung tombak perpustakaan dalam memberikan jasa informasi, karena bagian sirkulasi ini yang perama kali berhubungan dengan pemakai atau paling sering digunakan pemakai (Sulistyo Basuki, 1992:257). Tugas dan kegiatan yang terdapat pada pelayanan sirkulasi antara lain:

a. Koleksi Buku

Salah satu unsur pokok perpustakaan adalah koleksi, karena pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal apabila tidak didukung oleh adanya koleksi yang memadai. Koleksi buku yang disediakan oleh perpustakaan harus sesuai dengan kebutuhan pemustakanya dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka akan informasi dan pengetahuan ilmiah lainnya. Kelengkapan layanan koleksi buku yang diberikan kepada pemustaka akan dapat menarik minat pemustaka untuk mengunjungi perpustakaan.

Pada saat ini, sistem layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Riau sudah menggunakan sistem otomatis, yaitu menggunakan pelayanan mandiri, seperti pencarian buku dengan menggunakan *OPAC* (*Open Public Access Catalog*) yang merupakan fasilitas pencarian untuk mempercepat penemuan data katalog. *OPAC* merupakan perkembangan

teknologi dalam ilmu perpustakaan yang selain memberikan kemudahan bagi pemustaka, juga memberikan kemudahan bagi petugas perpustakaan dalam melakukan pengkatalogan. Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan bahwa perpustakaan Universitas Riau selalu berusaha untuk terus meningkatkan pelayanannya dengan segala kemudahan menggunakan sistem elektronik yang tentunya dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan para pemustaka.

Salah satu unsur pokok perpustakaan adalah koleksi, karena pelayanan tidak dapat dilaksanakan secara maksimal apabila tidak didukung oleh adanya koleksi yang memadai. Koleksi bahan pustaka haruslah sesuai dengan kebutuhan pemustaka, yaitu disesuaikan terhadap kebutuhan setiap program studi yang ada di Universitas Riau. Perpustakaan harus berusaha menyediakan berbagai informasi dan bahan pustaka yang sesuai dengan kebutuhan para pengguna untuk mendukung seluruh kegiatan sivitas akademik di Universitas Riau. Perpustakaan perguruan tinggi akan dapat memenuhi fungsinya dengan baik apabila jenis dan mutu bahan pustaka yang disediakan dalam kondisi yang baik pula.

Pengembangan koleksi dilakukan untuk menambah jumlah koleksi, meningkatkan jenis bahan bacaan, dan meningkatkan mutu koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Dalam melakukan penyediaan koleksi perlu dilakukan pemilihan bahan pustaka, yang kegunaannya adalah untuk menyesuaikan koleksi dengan kebutuhan pengguna, baik secara kuantitas maupun kualitas. Pengembangan koleksi yang dilakukan diharapkan dapat berjalan dengan baik dan seimbang, sehingga dapat melayani kebutuhan pengguna yang berubah dan melayani kebutuhan pengguna masa kini serta masa mendatang.

b. Layanan Peminjaman Buku

Lama waktu peminjaman koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Universitas Riau pada saat ini berlaku sama bagi

seluruh anggota perpustakaan, yaitu selama 1 minggu. Jumlah buku yang dapat dipinjam untuk dibawa pulang sebanyak 4 eksemplar buku untuk mahasiswa semester 5 ke atas, dan 2 eksemplar untuk mahasiswa semester 4 ke bawah. Layanan peminjaman buku di Universitas Riau dilakukan secara mandiri dengan menggunakan media yang telah disediakan.

Peraturan dalam peminjaman buku ini sudah cukup dipahami oleh pemustaka dikarenakan selama dan setelah melakukan peminjaman, pemustaka akan menerima lembaran kertas sebagai bukti peminjaman buku. Dalam lembaran bukti peminjaman tersebut akan tercantum waktu peminjaman dan waktu pengembalian buku beserta keterangan buku yang dipinjam. Selama peminjaman berlangsung, mesin akan otomatis menolak peminjaman apabila buku yang dipinjam melebihi kapasitas maksimal peminjaman buku.

c. Layanan Pengembalian dan atau Perpanjangan Buku

Pada perpustakaan Universitas Riau, pengembalian dan perpanjangan buku dapat dilakukan secara mandiri, yaitu dengan menggunakan fasilitas yang sudah disediakan. Dengan layanan mandiri ini pemustaka tidak perlu lagi melakukan pencatatan peminjaman buku secara manual. Perpanjangan peminjaman buku hanya bisa dilakukan satu kali pada buku yang sama, hal ini dilakukan supaya pemustaka lain juga dapat menggunakan buku tersebut.

d. Pemberian Sanksi

Sanksi yang ditetapkan berguna untuk menjaga koleksi bahan pustaka perpustakaan dari kerusakan atau kehilangan dan untuk mendidik pemustaka agar mampu bertanggung jawab atas bahan pustaka yang digunakannya, baik yang dibaca di tempat atau yang dipinjam untuk dibawa pulang. Sanksi yang ditetapkan di perpustakaan Universitas Riau untuk keterlambatan pengembalian buku yang dipinjam, dikenakan denda Rp 1.000,-

(seribu rupiah) per hari untuk satu buku. Untuk pengembalian keterlambatan buku dan penyelesaian sanksi yang berlaku dilakukan di bagian administrasi.

e. Kartu Bebas Pinjam

Kartu bebas pinjam adalah tanda bukti dari perpustakaan bahwa nama yang bersangkutan yang tertulis di dalamnya sudah tidak memiliki pinjaman koleksi bahan pustaka. Pengurusan kartu bebas pinjam biasanya dilakukan oleh pemustaka (mahasiswa) yang akan segera melakukan sidang atau meja hijau.

5.2.2 *Affect* (Perasaan)

Kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Riau yang disediakan dengan sarana yang memadai memberikan kenyamanan terhadap pemustaka untuk mengikuti pelayanan sirkulasi sesuai prosedur yang ada. Hal ini dapat dilihat dengan tersedianya tempat ruang baca yang nyaman, tempat duduk baca yang mencukupi, dan ketersediaan buku sesuai yang dibutuhkan menjadi pemustaka betah dan ingin kembali lagi ke perpustakaan.

Selain ketersediaan sarana dan prasarana yang nyaman, pelayanan pihak pustakawan juga bisa berpengaruh terhadap perasaan pemustaka ketika menerima layanan tersebut. Layanan pustakawan di bagian sirkulasi dinilai kurang oleh pemustaka. Dapat disimpulkan bahwa bagian layanan sirkulasi menyediakan sarana dan prasarana yang baik sehingga mampu memberikan nyaman kepada pemustaka. Akan tetapi untuk pelayanan yang diberikan oleh pustakawan pada bagian sirkulasi dinilai kurang ramah. Dalam hal ini tidak menjadi masalah besar terhadap layanan sirkulasi, karena masih dapat diperbaiki.

5.2.3 *Behavior* (tingkah laku)

Behavior merujuk kepada tindakan atau perilaku seseorang atas suatu reaksi diterima. Dalam hal ini akan dapat dilihat berdasarkan bagaimana reaksi pemustaka dalam bentuk perbuatan setelah menerima

layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Riau.

Pengunjung yang merasa senang atau nyaman dengan pelayanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Riau akan terlihat pada tingkah laku yang dilakukan pengunjung yaitu mengikuti aturan yang berlaku selama di perpustakaan Universitas Riau, dan tidak ada kendala dalam proses peminjaman dan pengembalian buku. Selain itu layanan dalam bentuk fisik seperti ketersediaan koleksi buku yang mencukupi kebutuhan pemustaka, ruang baca yang memadai dan nyaman menjadikan pengunjung merasa puas dan memberikan respon yang baik.

Dalam suatu layanan, sikap pustakawan dalam melayani tetap menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi minat pemustaka untuk kembali ke perpustakaan. Layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Riau sangat memudahkan pemustaka dalam melakukan proses sirkulasi tersebut karena adanya kejelasan petunjuk dan prosedur yang terarah. Tetapi tetap memiliki kekurangan dari segi pelayanan penjaga perpustakaan yang dilihat sedikit kurang menyenangkan, tingkah laku pihak perpustakaan seperti kurang senyum atau kurang ramah berdampak pada kurang memuaskan pihak pengunjung. Namun hal tersebut tidak terlalu berdampak terhadap perilaku pemustaka dalam menikmati layanan sirkulasi tersebut. Kelengkapan koleksi buku yang tersedia pada layanan sirkulasi perlu lebih diperhatikan karena memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap minat pemustaka dalam berkunjung.

5.2.4 *Cognition* (Pengertian)

Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan, peneliti mendapati bahwa pemustaka sudah memiliki pengertian yang baik terhadap peraturan yang diberlakukan pada layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Riau.

Informasi mengenai tugas layanan administrasi beserta aturan yang diberlakukan sudah dipahami oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan informasi

tersebut ditunjukkan secara terbuka kepada pemustaka. Selain itu keberadaan pustakawan pada bagian layanan sirkulasi juga dinilai membantu pemustaka dalam memahami setiap aturan yang berlaku, juga penggunaan fasilitas yang disediakan.

5.3 Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Riau

Koleksi referensi merupakan koleksi bahan pustaka sebagai rujukan dalam mencari literatur. Koleksi ini tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang, tetapi dipinjamkan untuk difotokopi dan dibaca di tempat. Hal ini dilakukan karena beberapa pertimbangan, seperti keterbatasan koleksi. Pada bagian layanan referensi ini, pemustaka akan mendapatkan bimbingan langsung dari pustakawan yang dilakukan untuk mengarahkan dan memberikan petunjuk secara langsung terhadap kebutuhan pemustaka. Kegiatan ini berguna untuk membimbing pustakawan dalam memperoleh bahan-bahan bagi penulisan karya ilmiah maupun penelitian dari sumber informasi yang tersedia pada koleksi perpustakaan yang ada di bagian layanan referensi perpustakaan Universitas Riau.

Sebagai pustakawan bagian referensi, Ibu Nurasmu telah melakukan tugasnya sesuai dengan jabatannya, yaitu melakukan layanan referensi terhadap pemustaka. Pemustaka yang datang mengunjungi bagian referensi akan ditanya mengenai kebutuhannya, dan kemudian diberikan pengarahan atau diberikan bimbingan untuk menemukan koleksi referensi yang dibutuhkan. Hal tersebut dilakukan untuk memudahkan pemustaka dalam mendapatkan koleksi referensi dan pencarian informasi yang dibutuhkan, karena itu sebagai pustakawan, Ibu Nurasmu juga harus memahami koleksi-koleksi bahan pustaka yang ada di dalamnya.

Untuk melayani pemustaka yang memerlukan informasi yang lebih spesifik, perpustakaan memberikan layanan yang disebut rujukan. Tujuan utama layanan

rujukan adalah membantu pemustaka menemukan literatur atau informasi yang diperlukan. Dalam hubungannya dengan penelitian, bagian layanan rujukan membantu kegiatan penelitian dengan menyusun bibliografi subjek, menyusun indeks, atau abstrak dan melakukan penelusuran literatur bagi para peneliti. Komunikasi yang baik antara petugas dan pemustaka harus dibina sehingga pertanyaan yang diajukan pemustaka dapat dijawab secara cepat dan tepat dengan memanfaatkan berbagai sumber yang ada pada layanan rujukan ini.

5.3.1 Affect (perasaan)

Kegiatan yang dilakukan pada bagian referensi masih dilakukan secara manual, namun berbeda dengan proses manual pada bagian sirkulasi. Pada layanan referensi ini pustakawan lebih aktif mengarahkan pemustaka kepada kebutuhannya.

5.3.2 Behavior (tingkah laku)

Behavior merujuk kepada tindakan atau perilaku seseorang atas suatu reaksi diterima. Dalam hal ini akan belum dapat dilihat bagaimana reaksi pemustaka dalam bentuk perbuatan setelah menerima layanan referensi di perpustakaan Universitas Riau karena sebagian besar pemustaka tidak mengetahui adanya layanan referensi di perpustakaan Universitas Riau.

5.3.3 Cognition (pengertian atau nalar)

Dalam hal ini *cognition* berbicara mengenai pemahaman pemustaka terhadap aturan yang berlaku pada layanan referensi. Berdasarkan pengamatan dan wawancara yang dilakukan, peneliti mendapati bahwa pustakawan sangat baik dalam menyampaikan informasi yang berkaitan dengan layanan referensi sehingga pemustaka tidak mengalami kesulitan dalam menikmati layanan tersebut.

5.4 Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Koleksi Skripsi Perpustakaan Universitas Riau

Layanan koleksi skripsi di Universitas Riau disediakan dalam bentuk cetak dan

digital, untuk skripsi terbaru hanya tersedia dalam bentuk digital. Untuk layanan digital, tersedia komputer yang sudah terkoneksi dengan *databased* perpustakaan. Layanan koleksi skripsi dinilai cukup membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhan perkuliahan, seperti pada mata kuliah metode penelitian dan pengerjaan tugas akhir. Layanan koleksi skripsi yang disediakan membuat para pemustaka bisa melihat contoh penelitian-penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai pedoman dalam pengerjaan tugas pada mata kuliah tertentu, terlebih untuk penulisan tugas akhir.

Layanan koleksi skripsi ini tidak dipinjamkan untuk dibawa pulang. Pemustaka dapat menelusuri koleksi melalui komputer yang telah disediakan, dan koleksi tersebut hanya dapat dicetak (*print out*) terbatas sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan dibaca di tempat.

5.4.1 *Affect* (perasaan)

Perasaan pemustaka terhadap layanan koleksi skripsi untuk memenuhi kebutuhan perkuliahan sangat memadai karena mudah dalam mencari file yang dibutuhkan, dengan menggunakan sistem digital yang terkoneksi pada *databased* perpustakaan dapat dilihat secara menyeluruh dan rinci tanpa perlu manual menumpukkan skripsi yang tebal dalam satu meja. Koleksi skripsi saat ini termasuk baru, mulai ada pada tahun 2013 menggunakan sistem digital sehingga hanya sebagian skripsi yang tersedia dalam *databased* komputer, oleh karena itu untuk skripsi lama di atas tahun 2013 tidak ada dalam bentuk digital. Oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan mahasiswa yang mencari referensi skripsi beberapa tahun sebelumnya masih harus dalam bentuk manual.

Dalam pelayanan sikap pustakawan koleksi skripsi untuk melayani pengunjung kurang ramah, tidak beda jauh dengan sikap pemustaka layanan sirkulasi. Walaupun beberapa pemustaka tidak terlalu menanggapi sikap layanan dari

pustakawan yang kurang menyenangkan karena merasa lebih membutuhkan akan data dari ruang skripsi, namun bukan berarti hal ini dapat dibiarkan begitu saja. Bagaimanapun kenyamanan pemustaka dalam menikmati layanan yang disediakan tetap perlu diperhatikan.

5.4.2 *Behavior* (tingkah laku)

Behavior merujuk kepada tindakan atau perilaku seseorang atas suatu reaksi diterima. Dalam hal ini akan dapat dilihat berdasarkan bagaimana reaksi pemustaka dalam bentuk perbuatan setelah menerima layanan sirkulasi di perpustakaan Universitas Riau. Sikap pustakawan yang kurang ramah terhadap pelayanan akan mempengaruhi dari tanggapan pemustaka, oleh karena itu perlunya petugas lebih profesional dalam menjalankan tugas yaitu melayani dengan ramah, sehingga pemustaka lebih nyaman dan menunjukkan reaksi yang baik selama dalam ruang koleksi skripsi. Sikap pustakawan dalam melayani memang tidak menjadi tujuan utama pemustaka untuk datang mengunjungi layanan koleksi skripsi, tetapi dalam menciptakan kenyamanan ketika menggunakan fasilitas layanan koleksi skripsi, hal ini dapat menjadi faktor yang mempengaruhi pemustaka untuk tetap kembali ke layanan koleksi skripsi atau tidak.

5.4.3 *Cognition* (pengertian atau nalar)

Dalam hal ini *cognition* berbicara mengenai pemahaman pemustaka terhadap aturan yang berlaku pada layanan skripsi. Pihak pustakawan telah menjalankan prosedur yang telah diberlakukan oleh perpustakaan dalam bagian layanan koleksi skripsi sesuai dengan yang seharusnya. Pustakawan juga mau memberikan penjelasan mengenai aturan yang berlaku selama berada dalam ruangan layanan skripsi kepada pemustaka. Selain sebagai penjaga yang untuk mengamankan ruang koleksi skripsi penjaga perpus membantu pengunjung untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan. Pelayanan yang diperlukan memberikan pelayanan

yang baik, ramah dan memberikan kepuasan mahasiswa.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. 2012. *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima⁺⁺ Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Alex, Sobur. 2009. *Psikologi Umum*. Bandung : Pustaka Setia.
- Alwasillah, Chaeder. 2002. *Pokoknya Kualitatif*. Jakarta: Dunia Pustaka Jaya.
- Emzir. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Kasali, Rhenald. 1994. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta: Grafiti Medika Pers.
- Kriyantono, Rachmat, 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*, Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Moelong, Lexy. J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Patilima, Hamid. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Purwono, 2013. *Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Prastowo, Andi. 2012. *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*. Jogjakarta: DIVA Press.
- Rahman, Abdul Saleh. 2011. *Percikan Pemikiran di Bidang Kepustawanan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Ruslan, Rosady. 2003. *Metode Penelitian Public Relations*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- . 2010. *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Severin, Werner J. 2011. *Teori Komunikasi: Sejarah, Metode, & Terapan di Dalam Media Massa*. Jakarta : Kencana.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno, NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Thoha, Miftah. 2007. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Usman, Husaini. Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Yusuf, Pawit. Yaya Suhendar. 2010. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah*. Jakarta : Kencana Prenada Media.

SUMBER LAIN

<http://lib.unri.ac.id/index.php/berita>, diakses tanggal 01 September 2014

SKRIPSI

Atika Stovania. 2009. *Persepsi Mahasiswa FKIP Semester VI Terhadap Perpustakaan FKIP Universitas Riau*. UR.

JURNAL

Agus Salim Widiyanto. 2007. *Analisis Kualitas Perpustakaan Berdasarkan Harapan dan Persepsi Pemustaka di Perpustakaan Umum Kabupaten Pamekasan*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.

David Reza Hermawan. 2009. *Persepsi Pemustaka Terhadap Fungsi Pelayanan Referensi di Kantor Arsip dan Perpustakaan Kabupaten Klaten*. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga.