

BAB I

PEDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Informasi merupakan berbagai macam informasi, baik orang itu sebagai pekerja, mahasiswa, pelajar, petani, dokter maupun lainnya. Informasi tersebut dibutuhkan guna mendukung pekerjaan mereka sehari-hari. Pada abad sekarang ini disebut dengan abad informasi, yakni masa dimana informasi menjadi suatu hasil industri yang telah diproduksi secara besar-besaran dan didistribusikan secara luas dan dapat diakses dengan mudah, baik dengan media cetak seperti buku, majalah, koran, bulletin, hasil penelitian, karya ilmiah, yang kesemuanya itu dapat diakses melalui perpustakaan, maupun media terekam seperti kaset, VCD, CD, film, slide, piringan hitam, dan pita rekaman. Pada sisi lain informasi telah dipulikasikan melalui radio, televisi, dalam bentuk berita dan publikasi lainnya.

Perkembangan informasi merupakan ciri kehidupan modern, kehidupan yang rasional, dan kehidupan yang penuh perhitungan, ekonomis, dan penghematan atas segala sesuatu seperti uang, waktu, tenaga, pikiran (energi), dan benda/barang.

Era informasi merupakan tantangan yang mau tidak mau menuntut kita untuk memiliki berbagai keterampilan dalam mengakses, mengevaluasi, mengorganisir, dan menyebarkan informasi secara efisien dan efektif. Kemampuan tersebut diperlukan agar kita dapat dan bekerja secara mandiri di tengah masyarakat yang lebih bertumpu pada jasa informasi.

Sumber informasi ada dimana-mana, di pasar, di Universitas, di rumah, di lembaga-lembaga atau organisasi komersial, dan juga di perpustakaan ataupun di tempat-tempat lainnya. Namun, tidak semua informasi tersebut merupakan informasi yang dapat diawasi secara khusus, dikendalikan, diolah, dan dikelola untuk kepentingan manusia. Informasi yang secara khusus diawasi, dikendalikan, diolah, dan dikelola tersebut merupakan informasi terekam yang dapat diperoleh di perpustakaan-perpustakaan dan di segala jenisnya, baik informasi yang bersifat ilmiah, maupun informasi non-ilmiah.

Persepsi merupakan salah satu aspek kognitif manusia yang sangat penting, yang memungkinkannya untuk mengetahui dan memahami dunia sekelilingnya. Tanpa persepsi yang benar, manusia mustahil dapat menangkap dan memaknai berbagai fenomena, informasi atau data yang senantiasa mengitarinya. Demikian juga halnya dengan para pengguna layanan/mahasiswa yang pastinya memiliki persepsi tentang kualitas pelayanan yang diperoleh di perpustakaan.

Sugihartono, dkk (2007: 8) mengemukakan bahwa persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia. Persepsi manusia terdapat perbedaan sudut pandang dalam penginderaan. Ada yang mempersepsikan sesuatu itu baik atau persepsi yang positif maupun persepsi negatif yang akan mempengaruhi tindakan manusia yang tampak atau nyata. Sehingga dengan demikian, Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Dalam hal ini, persepsi yang

diukur yakni persepsi atas kualitas dari sebuah pelayanan pada sebuah perguruan tinggi

Perpustakaan adalah pusat interaksi mahasiswa dengan buku, sehingga perpustakaan sangat penting dalam proses belajar. Kenyamanan dan kelengkapan koleksi buku serta pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan adalah syarat mutlak untuk meningkatkan kemauan atau minat baca dan kemampuan belajar mahasiswa. Sementara itu, menurut Sulistyio Basuki (2001: 51) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berfaliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian dan pengabdian masyarakat). Sehingga perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya.

Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo sebagai pusat belajar, jasa referensi dan informasi, dituntut agar lebih peduli akan kebutuhan pengguna/mahasiswanya, serta harus memahami kebutuhan informasi para pengunjung dan berusaha memberikan layanan sebaik-baiknya kepada para penggunanya agar menjadi perpustakaan yang ideal.

Dengan kata lain, perpustakaan hendaknya dapat melayani permintaan para pengguna secara tepat dan cepat. Layanan secara tepat artinya perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi penggunanya. Sedangkan layanan secara cepat

artinya layanan dikerjakan dalam waktu yang singkat. Apabila fungsi layanan tercapai, maka layanan perpustakaan dapat memenuhi fungsinya sebagai fungsi pendidikan, pusat informasi, pusat rekreasi, dan pusat referensi. Artinya layanan yang cepat dan tepat merupakan factor yang penting untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada para penggunanya. Selain itu petugas perpustakaan dituntut untuk memiliki ketelitian dan kesabaran karena sering kali terjadi kesalahahaman antara pemakai layanan dan pemberi layanan.

Petugas layanan merupakan penggerak dan penyelenggaraan kegiatan layanan diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik pada pengguna atau mahasiswa. Dalam melaksanakan tugasnya, petugas harus selalu bersikap ramah dan selalu memberikan informasi yang jelas kepada para penggunanya. Maksudnya, jika petugas tidak dapat membantu pengguna/mahasiswa dengan sebaik-baiknya, maka akan mengakibatkan kekecewaan yang pada akhirnya pengguna/mahasiswa enggan untuk datang lagi ke perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo harus mampu menjawab tantangan tersebut di atas, khususnya dalam memberikan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna/mahasiswa.

Pelayanan sendiri memiliki dimensi pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh Parasuraman dalam Lupiloyadi (2008: 182) yang terdiri atas Tangibles (bukti fisik), Responsiveness (daya tanggap), Reliability (kehandalan), Assurance (jaminan), dan Empaty (empati). Kemudian dimensi ini dianalogikan dalam sebuah bentuk pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan sebagai pusat pelayanan nirlaba yang digunakan oleh pelajara atau mahasiswa dalam kepentingan

referensi. Sehingga indikator tersebut yakni sarana atau fasilitas perpustakaan, koleksi buku di perpustakaan, prosedur pelayanan dan sikap atau perilaku pustakawan di perpustakaan.

Keberadaan perpustakaan ini merupakan bagian yang sangat vital dengan tugas utamanya sebagai pensuplai informasi dalam bentuk data, fakta, berita maupun foto secara keseluruhan bagi para penggunanya sehingga dapat memenuhi kebutuhan informasi pengguna yang pada akhirnya dapat menunjang aktivitas belajar. Perpustakaan ataupun pusat dokumentasi dalam suatu lembaga pendidikan / fakultas merupakan suatu institusi yang mempunyai tugas pokok menghimpun, mengolah, melayani dan menyebarkan informasi kepada pengguna apabila diperlukan sewaktu-waktu. Sehingga pelayanan yang menjadi sebuah sistem dalam sebuah perpustakaan akan menimbulkan persepsi bagi mahasiswa, baik persepsi buruk ataupun baik yang nantinya persepsi tersebut akan menjadi sebuah bahan evaluasi di perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang “*Persepsi mahasiswa dalam kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo*”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana persepsi mahasiswa dalam pelayanan perpustakaan di Universitas Negeri Gorontalo dari aspek sarana perpustakaan
2. Bagaimana koleksi di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo?
3. Bagaimana prosedur pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo?
4. Bagaimana sikap pustakawan dalam melayani mahasiswa di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang sarana/fasilitas di perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo.
2. Mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang koleksi Di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo.
3. Mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang prosedur/sistem pelayanan di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo
4. Mendeskripsikan persepsi mahasiswa tentang sikap pustakawan dalam melayani mahasiswa di Perpustakaan Universitas Negeri Gorontalo

D. Manfaat penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, dapat dikemukakan beberapa manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Bagi pengelola perpustakaan dapat meningkatkan kembali pelayanan kepada mahasiswa agar perpustakaan dapat berfungsi sebagai sumber informasi pengetahuan.
2. Bagi Mahasiswa dapat meningkatkan motivasi dan frekuensi kunjungannya ke perpustakaan baik untuk membaca maupun meminjam koleksi perpustakaan.
3. Bagi peneliti lainnya, merupakan referensi untuk dikaji dan diteliti lebih lanjut.