

AKSES INFORMASI DAN PERSEPSI PESERTA DIKLAT TERHADAP JASA PERPUSTAKAAN

Nurlela¹ dan Maksu²

¹Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian
Jalan Raya Puncak km 11, Kotak Pos 26, Ciawi, Bogor 16720

²Pusat Perpustakaan dan Penyebaran Teknologi Pertanian
Jalan Ir. H. Juanda No. 20, Bogor 16122

ABSTRAK

Kajian dilakukan terhadap 40 orang peserta Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan Tingkat III (Diklatpim III) di Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (PMPSDMP) Ciawi, pada bulan April 2003. Tujuan kajian adalah untuk menganalisis pemanfaatan dan perilaku peserta diklat dalam mengakses jasa perpustakaan, serta persepsinya terhadap layanan, petugas, koleksi dan tata ruang. Kajian dirancang dengan metode survei, menggunakan kuesioner sebagai pedoman wawancara terhadap responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa akses informasi peserta diklat dalam memanfaatkan jasa perpustakaan tergolong rendah, baik menurut jenis koleksi yang dibutuhkan, aktivitas membaca maupun aktivitas peminjaman. Persepsi peserta diklat terhadap keadaan koleksi dan layanan perpustakaan tergolong positif terutama terhadap keragaman dan kemutakhiran koleksi, jenis layanan, kemampuan dan sikap petugas, pengaturan dan pencahayaan ruangan, tata letak koleksi dan kemudahan untuk dijangkau. Koleksi yang digunakan peserta diklat sangat bermanfaat untuk menyiapkan bahan presentasi, penulisan makalah, dan penyusunan laporan.

ABSTRACT

Information Access and Perception of Training Participants on Library Services

An assessment was conducted to 40 participants of Diklatpim III (Agricultural Leadership Training) at Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (Center for Agricultural Human Resource Development) in April 2003. The objective of the assessment was to analyze the use and participant access behaviour on library services, perception on the services, collection, and its layout. The assessment was designed by using survey method with questionnaire as interview guidance. The result showed that information access of participants in using library services was low according to needed collection, reading activity, and library loan. Perception of participants on library collection and services was positive, especially on diversity and currentness of collection, type of library services, capability and

attitude of library officer/librarian, library room lighting, and collection layout. Collection used by participants was highly useful to prepare presentation material, paper and report writing.

Keywords: *Information access, perception, library services*

PENDAHULUAN

Perpustakaan merupakan salah satu bagian dari kegiatan penyelenggaraan pendidikan dan penelitian. Keberadaan perpustakaan sangat penting dan strategis dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (iptek). Oleh karena itu, sebagai lembaga pelayanan masyarakat, perpustakaan perlu lebih proaktif mengikuti perkembangan informasi dan berupaya memperolehnya untuk memenuhi keperluan pengguna.

Sebagai sarana pendidikan dan sarana belajar bagi masyarakat, perpustakaan juga dituntut untuk dapat membimbing pengguna agar mandiri dalam mencari dan menemukan kembali informasi yang dibutuhkan. Kartosedono (1995) mengemukakan bahwa dengan segala potensi dan kemampuannya, perpustakaan sebagai sumber informasi dan pengetahuan diarahkan untuk dapat berperan sebagai agen modernisasi masyarakat. Beberapa hasil studi kepustakawanan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara kepuasan pengguna dan layanan yang diberikan perpustakaan. Lancaster (1977) menyatakan bahwa kepuasan pengguna terhadap layanan perpustakaan antara lain ditentukan oleh: (1) kinerja pelayanan yang mampu menekan sekecil mungkin tingkat kesalahan dan berusaha memberikan yang terbaik terhadap permintaan pengguna; (2) responsif terhadap setiap keinginan pengguna; (3) kompeten dalam melayani disertai kemampuan teknis dan

etika berkomunikasi yang baik; (4) akses terhadap informasi yang dicari relatif mudah, cepat dan akurat; dan (5) ruangan dan peralatan penunjang tertata dengan baik dan nyaman. Pendapat tersebut diperkuat oleh George dan Walls (1983) yang menyatakan bahwa selain ke lima faktor yang dikemukakan oleh Lancaster (1977), masih ada beberapa aspek yang tidak boleh dikesampingkan oleh pengelola perpustakaan, yaitu: (1) kualitas koleksi yang disajikan harus menampilkan isi dan fisik yang maksimal; (2) ketersediaan koleksi memenuhi kebutuhan pengguna, lengkap dan beragam serta mudah ditemukan; (3) fasilitas temu kembali seperti katalog dan indeks tersedia; (4) staf perpustakaan bersikap peduli, ramah, ahli, serta senantiasa bersedia membantu pengguna; dan (5) waktu layanan yang telah ditentukan dilaksanakan secara konsisten dan konsekuen.

Perpustakaan Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian (PMPSDMP), Ciawi, diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan informasi pimpinan dan staf PMPSDMP, pegawai instansi di sekitarnya, dan para peserta diklat. Namun demikian, perpustakaan dimanfaatkan pula oleh mahasiswa, pelajar, petani, dan peneliti. Guna lebih memenuhi kebutuhan pengguna, koleksi perpustakaan terus dikembangkan melalui pembelian, kerja sama pertukaran, dan permintaan/hadiah. Sampai saat penelitian dilakukan, jumlah koleksi perpustakaan tercatat sebanyak 20.139 judul yang terdiri atas buku teks, majalah, laporan, brosur, prosiding, CD-ROM, audio dan video kaset, serta beberapa bacaan ringan berupa majalah umum dan surat kabar. Untuk memberikan kenyamanan dan keamanan kepada pengguna, perpustakaan dilengkapi dengan fasilitas yang memadai, seperti ruang baca, ruang diskusi, pencari data atau informasi berupa katalog, komputer pangkalan data, dan penelusuran. Pelayanan perpustakaan dimulai pukul 07.30 sampai dengan 16.00 WIB.

Selama tahun 2002, jumlah pengguna perpustakaan rata-rata 80 orang per bulan, sebagian besar pengunjung adalah peserta diklat yang diselenggarakan di PMPSDMP, Ciawi. Kajian terhadap peserta diklat dilakukan untuk mengetahui dan menganalisis perilaku akses, persepsi, dan pemanfaatan jasa perpustakaan sekaligus perpustakaan sendiri.

METODE

Penelitian didesain dengan metode survei dan dilaksanakan di PMPSDMP Ciawi pada bulan April 2003 terhadap 40 orang peserta Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan

Tingkat III (Diklatpim III). Untuk mendapatkan data primer maupun sekunder, dilakukan wawancara dengan berpedoman pada kuesioner yang telah disusun serta pengamatan langsung terhadap proses belajar-mengajar peserta Diklatpim III. Peubah yang diteliti meliputi perilaku akses informasi, persepsi terhadap layanan perpustakaan, dan manfaat jasa perpustakaan bagi peserta Diklatpim III masing-masing ditetapkan sebanyak empat indikator dan setiap indikator dianalisis dengan menggunakan tabulasi frekuensi. Data yang berhasil dikumpulkan dianalisis secara deskriptif sesuai dengan distribusi frekuensi setiap indikator yang diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data Responden

Diklatpim III diselenggarakan untuk para pejabat atau calon pejabat eselon III. Data menunjukkan bahwa sebagian besar (77,5%) peserta Diklatpim III adalah laki-laki dan 22,5% perempuan. Sebagian besar (60%) berusia antara 33-50 tahun, 27,5% berusia kurang dari 35 tahun, dan sebagian kecil (7,5%) di atas 50 tahun. Pada jenjang usia tersebut, kondisi fisik responden cukup prima, dan mampu mengambil keputusan secara tepat, apalagi mereka telah memiliki pengalaman, kemampuan teknis dan manajerial tentang tugas dan fungsinya yang harus dilaksanakan serta ditunjang dengan pendidikan yang dimiliki, baik formal maupun nonformal.

Sebaran data pendidikan formal responden adalah 15% Diploma, 60% S1, 20% S2 dan 5% S3. Berdasarkan tingkat pendidikan formal, responden yang tergolong usia muda cenderung memiliki pendidikan lebih tinggi dibanding dengan yang berusia tua. Selain itu, responden juga pernah mendapatkan kesempatan untuk mengikuti pelatihan maupun kursus. Sebanyak 57,5% responden pernah mengikuti pelatihan atau kursus 2-3 kali per tahun, 22,5% pernah mengikuti latihan satu kali, dan responden yang mengikuti latihan lebih dari 3 kali sebanyak 20%. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa pembinaan SDM di lingkungan pegawai negeri sipil tidak hanya dilakukan dalam program jangka panjang melalui pendidikan formal, tetapi juga dalam program jangka pendek melalui pelatihan dan kursus.

Perilaku Akses terhadap Jasa Perpustakaan

Dalam penelitian ini, faktor perilaku akses yang diamati adalah waktu kunjungan ke perpustakaan, waktu yang

dimanfaatkan di perpustakaan, tujuan ke perpustakaan, intensitas kunjungan ke perpustakaan, koleksi yang dipinjam, subjek yang diminta dan dibaca, dan jenis koleksi yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan ada dua peluang di sela-sela mengikuti diklat yang dapat dimanfaatkan responden untuk mencari informasi atau mengunjungi perpustakaan, yaitu saat istirahat dan pada waktu luang. Sebagian besar (95%) responden memanfaatkan waktu istirahat untuk akses ke perpustakaan, antara lain untuk membaca berita terkini dari surat kabar, mencari informasi untuk penyusunan makalah atau bahan presentasi, dan beberapa responden menyatakan untuk mengisi waktu luang. Lamanya waktu yang dimanfaatkan responden untuk akses di perpustakaan rata-rata 1,40 jam per minggu atau hanya 15-30 menit per hari. Terbatasnya waktu yang dimanfaatkan responden untuk akses ke perpustakaan karena kesempatan yang tersedia hanya pada waktu istirahat, yaitu pukul 12.30-14.00 termasuk waktu untuk makan siang dan sholat. Oleh karena itu, 85% responden yang datang ke perpustakaan bertujuan untuk mencari dan meminjam koleksi, dan 15% lainnya untuk membaca informasi yang bersumber dari majalah umum atau surat kabar.

Sebagian besar (58%) responden mencari literatur langsung ke rak koleksi, 42% lainnya bertanya kepada petugas. Kartu katalog yang disediakan sebagai sarana temu kembali koleksi hampir tidak digunakan. Hal ini harus menjadi bahan pertimbangan dan kajian bagi petugas atau pengelola perpustakaan, untuk segera mengubah perpustakaan dari sistem konvensional ke sistem yang berbasis teknologi informasi.

Intensitas responden mengunjungi perpustakaan tergolong rendah, yaitu rata-rata hanya 20 menit untuk setiap kunjungan, dengan frekuensi kunjungan rata-rata 2 kali setiap minggu (Tabel 1). Hal tersebut dapat dipahami, karena keterbatasan waktu yang tersedia untuk dapat akses informasi di perpustakaan. Oleh karena itu, waktu yang hanya 20 menit tersebut lebih banyak dimanfaatkan responden untuk mencari dan meminjam koleksi untuk dibaca saat istirahat. Semua responden menyatakan koleksi yang dipinjam dibaca pada malam hari, antara pukul 19.00-22.00 WIB.

Perilaku Akses terhadap Koleksi Perpustakaan

Koleksi merupakan aset perpustakaan yang sangat berharga dan modal dasar pelayanan perpustakaan. Agar dapat memberikan layanan yang terbaik, koleksi perpustakaan harus disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dapat dilihat dari jenis koleksi yang sering digunakan, keragaman jenis koleksi, kemitakhiran informasi yang terkandung, jumlah koleksi yang dipinjam, dan banyaknya koleksi yang dibaca pengguna saat mengunjungi perpustakaan. Jumlah dan keragaman koleksi yang dipinjam dan dibaca dapat dilihat pada Tabel 2.

Perilaku peserta Diklatpim III dalam meminjam koleksi perpustakaan tergolong rendah. Sebagian besar (90%) responden meminjam koleksi perpustakaan kurang dari 10 judul dan 10% lebih dari 10 judul. Jumlah koleksi yang dipinjam adalah terendah 1 judul dan tertinggi 16 judul, atau rata-rata 8 judul. Artinya, hanya 5 judul kolek-

Tabel 1. Perilaku akses peserta Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan Tingkat III terhadap perpustakaan Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian, Bogor 2003.

Perilaku akses pada perpustakaan	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Waktu kunjungan	Saat istirahat	38	95
	Bila ada kesempatan	2	5
Lama kunjungan	< 2 jam/minggu	36	90
	2-3 jam/minggu	4	10
	> 3 jam/minggu	0	0
Tujuan kunjungan	Mencari literatur	12	30
	Meminjam	22	55
	Membaca	6	15
	Rekreasi/hiburan	0	0
Intensitas kunjungan	< 2 kali/minggu	22	55
	2-3 kali/minggu	6	15
	> 3 kali/minggu	12	30

Tabel 2. Perilaku akses peserta Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan Tingkat III terhadap koleksi perpustakaan Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian, Bogor 2003.

Perilaku akses terhadap koleksi	Kategori	Jumlah (orang)	Persentase
Jumlah koleksi yang dipinjam selama latihan	< 6 judul	18	45
	6-10 judul	18	45
	> 10 judul	4	10
Koleksi yang dibaca	< 2 judul	6	15
	2-3 judul	23	57,5
	> 3 judul	11	27,5
Jenis koleksi yang sering dimanfaatkan	Buku teks	21	52,5
	Majalah/jurnal	3	7,5
	Laporan	14	35
	Rujukan	2	5

si yang dipinjam dalam satu hari oleh 40 responden. Dengan demikian dapat disimpulkan hanya 8% responden yang aktif meminjam koleksi perpustakaan.

Jumlah koleksi yang dibaca responden setiap kali berkunjung ke perpustakaan berkisar 1-4 judul. Lebih dari separuh (57,5%) responden menyatakan membaca 2-3 judul koleksi. Mereka membaca beberapa bagian yang dianggap penting, terutama bagian daftar isi untuk menemukan informasi utama yang dibutuhkan. Jika ada informasi yang dianggap sesuai, maka koleksi tersebut dipinjam untuk dibaca di ruang istirahat masing-masing. Hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa umumnya responden hanya mampu membaca beberapa subjudul yang dianggap penting dan sesuai sebagai referensi untuk menyelesaikan tugas sehari-hari.

Berdasarkan jenis koleksi yang sering digunakan responden, data penelitian menunjukkan bahwa 52,5% responden sering menggunakan buku teks dan 35% menggunakan laporan. Informasi yang bersumber dari buku teks adalah teori, sedangkan dari laporan berupa aplikasi penulisan, kerangka pikir, dan sistematika penyajian materi. Jenis koleksi seperti majalah dan rujukan (referens) juga digunakan untuk mendapatkan definisi istilah dan data statistik, namun persentasenya cukup kecil, karena majalah dan rujukan tidak dapat dipinjam untuk dibawa keluar perpustakaan.

Pencarian informasi melalui katalog elektronik (OPAC) baru dilakukan oleh 20% responden. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan OPAC sebagai alat

bantu penelusuran informasi secara elektronik belum masyarakat, sehingga penggunaannya belum optimal. Masyarakat pengguna belum terbiasa menggunakan alat bantu tersebut termasuk ketersediaan informasi dalam pangkalan data belum tercakup semuanya. Oleh karena itu masih banyak responden yang meminta bantuan petugas untuk menemukan informasi yang dibutuhkan.

Keberhasilan responden dalam mencari informasi melalui berbagai fasilitas temu kembali tergolong lancar dan tepat (33%), namun sebagian masih menemui hambatan walaupun pada akhirnya berhasil juga (50%). Hal tersebut dimungkinkan karena responden belum atau tidak menggunakan sarana penelusuran yang dimiliki perpustakaan berupa sebuah pangkalan data dan buku induk yang terkadang digunakan sebagai alat penelusuran.

Penataan ruangan perpustakaan merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan layanan sirkulasi maupun referensi. Selain kondisi ruang perpustakaan, keberadaan sarana dan prasarana juga merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Berkaitan dengan sarana dan prasarana, ada dua hal yang diamati, yaitu sarana penelusuran dan ruangan/gedung perpustakaan.

Sarana penelusuran sebagai alat bantu dalam sistem temu kembali informasi dapat membantu menemukan kembali informasi yang diperlukan dengan cepat dan tepat. Kepuasan pengguna antara lain dapat dilihat dari keberhasilannya dalam menemukan informasi.

Persepsi Peserta Diklatpim III terhadap Koleksi Perpustakaan

Menurut Rachmat (2002), persepsi adalah proses mental yang menghasilkan bayangan pada diri individu, sehingga dapat mengenal suatu objek dengan jalan asosiasi suatu ingatan tertentu, baik secara indera penglihatan, perabaan maupun yang lainnya. Persepsi peserta Diklatpim III terhadap keberadaan koleksi perpustakaan PMPSDMP dan layanannya dapat dilihat pada Tabel 3.

Untuk memenuhi kebutuhan pengguna, koleksi perpustakaan harus lengkap dan beragam, sehingga informasi yang dicari akan lebih mudah diperoleh. Keragaman koleksi dapat memberikan alternatif bagi pengguna untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 50% responden menyatakan perpustakaan mempunyai beberapa judul dari suatu subjek baik buku teks maupun referensi, namun tidak ada pilihan lain. Sebanyak 30% responden menyatakan perpustakaan mempunyai judul yang beragam dalam suatu subjek terutama buku-buku teks dan koleksi referensi yang lengkap sehingga informasi yang diperlukan selalu tersedia dan ada alternatif pilihan dalam menemukan suatu informasi. Perbandingan di atas menunjukkan bahwa perpustakaan pada dasarnya mempunyai koleksi yang cukup beragam, namun keragamannya masih terbatas. Oleh karena itu, responden terkadang tidak dapat menemukan informasi yang diperlukan dan hanya memperoleh satu judul.

Selain kesesuaian judul, perpustakaan juga perlu memperhatikan kemutakhiran koleksi pustaka yang tersedia guna memberikan pelayanan penyebaran informasi terbaru. Berkaitan dengan kemutakhiran bahan pustaka di perpustakaan PMPSDMP, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (52,5%) responden menyatakan bahwa koleksi perpustakaan PMPSDMP mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan tetapi hanya sebagian yang sesuai dengan kebutuhan. Hampir separuh (42,5%) responden menyatakan perpustakaan mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan yang mencakup semua permasalahan yang dibutuhkan. Berdasarkan perbandingan tersebut, pada dasarnya perpustakaan cukup mampu menyediakan informasi baru yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan, namun belum mencakup semua permasalahan yang dibutuhkan. Hal ini karena selain melakukan pembelian, perpustakaan masih mengandalkan sumbangan atau hadiah dari Badan Pengembangan SDM Pertanian dan instansi lain yang berkaitan.

Persepsi Peserta Diklatpim III terhadap Layanan Perpustakaan

Persepsi responden terhadap layanan perpustakaan PMPSDMP menurut jenis, kemampuan, dan sikap petugas layanan tergolong positif (Tabel 4). Layanan informasi merupakan ujung tombak keberhasilan suatu perpustakaan dalam menjalankan tugas dan fungsinya.

Tabel 3. Persepsi peserta Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan Tingkat III terhadap koleksi perpustakaan Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian, Bogor 2003.

Penilaian responden terhadap koleksi	Jumlah (orang)	Persentase
Keragaman koleksi bahan pustaka		
Mempunyai judul yang beragam dari suatu subjek sehingga informasi yang diperlukan selalu tersedia dan ada alternatif pilihan	12	30
Mempunyai beberapa judul dari suatu subjek sehingga informasi yang diperlukan selalu tersedia, namun tidak ada pilihan lain	20	50
Formulasi berimbang antara judul, subjek dan eksemplar	8	20
Kemutakhiran koleksi bahan pustaka		
Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan dan mencakup semua permasalahan yang dibutuhkan	17	42,5
Mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan, tetapi hanya sebagian yang sesuai dengan kebutuhan	21	52,5
Informasi yang disajikan <i>out of date</i>	2	5

Tabel 4. Persepsi peserta Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan Tingkat III terhadap layanan perpustakaan Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian, Bogor 2003.

Persepsi terhadap layanan/petugas	Jumlah (orang)	Persentase
Jenis layanan yang dimanfaatkan		
Layanan sirkulasi dan referensi	23	57,5
Jasa informasi terbaru dan jasa informasi terseleksi	5	12,5
Layanan penelusuran dan penyediaan bahan pustaka	10	25
Layanan fotokopi	2	5
Kemampuan pengelola dalam menyajikan layanan		
Memiliki kemampuan dalam penataan koleksi, mengetahui berbagai jenis koleksi, serta tanggap terhadap masalah yang ada	27	67,5
Cukup memiliki kemampuan dalam penataan koleksi yang menyulitkan dan pelayanan yang tidak memuaskan	13	32,5
Tidak memiliki kemampuan, karena penataan koleksi yang menyulitkan dan pelayanan yang tidak memuaskan	0	0
Sikap pengelola dalam memberikan layanan		
Ramah dan membantu sampai menemukan informasi yang diperlukan	25	62,5
Membantu, tetapi tidak berhasil menemukan informasi yang diperlukan	15	37,5
Diam/acuh dan tidak mau membantu	0	0

Suatu perpustakaan yang tidak memiliki kesibukan berarti tidak melakukan layanan. Sasaran pelayanan adalah mengupayakan titik temu antara pengguna dengan sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan. Semua jenis pelayanan yang disajikan harus disertai kemudahan dalam mencari koleksi pustaka. Hal ini tentunya tidak terlepas dari kemampuan dan sikap pustakawan dalam memberikan layanan yang dapat memberikan citra kualitas suatu perpustakaan.

Perpustakaan PMPDMP memberi jasa layanan sirkulasi, referensi, informasi terbaru, informasi terseleksi, penelusuran, ruang baca, dan layanan fotokopi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (57,5%) responden menyatakan bahwa sirkulasi merupakan layanan yang paling banyak dimanfaatkan oleh peserta Diklatpim III. Artinya koleksi perpustakaan PMPDMP banyak dimanfaatkan oleh responden. Dengan demikian, melalui kegiatan sirkulasi, koleksi perpustakaan dapat diberdayakan secara optimal.

Untuk jasa informasi terbaru dan terseleksi terlihat hanya beberapa responden yang menggunakannya. Hal ini dikarenakan jasa informasi terbaru dan terseleksi hanya dimanfaatkan oleh pengguna yang sesuai dengan informasi yang tersedia. Selain itu, mungkin responden belum terbiasa selain tidak mempunyai banyak waktu untuk membaca informasi yang disebarkan tersebut.

Faktor pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan seseorang merupakan rujukan penting dalam mempersepsi sesuatu. Untuk mengetahui kemampuan pengelolaan perpustakaan, penelitian ini berupaya mencari data berdasarkan persepsi responden. Sebagian besar (67,5%) responden memberikan persepsinya bahwa dalam memberikan pelayanan, pengelola perpustakaan memiliki kemampuan menata koleksi yang baik dan memahami penggunaan berbagai jenis koleksi serta tanggap terhadap masalah yang ada. Hal ini akan membantu menghemat waktu pengguna dalam menemukan informasi yang diperlukan. Keterampilan pustakawan dalam memberikan jenis pelayanan sangat penting karena tugas pelayanan tersebut bersifat langsung antara pustakawan dengan pembaca, sehingga akibat yang timbul langsung dirasakan oleh pengguna. Pengguna akan memanfaatkan perpustakaan karena pelayanannya memuaskan dilihat dari segi kemampuan yang dimiliki pustakawan.

Sikap pustakawan yang ramah juga membantu dan disukai pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar (62,5%) responden menyatakan bahwa petugas perpustakaan dalam memberikan pelayanannya bersikap ramah dan mau membantu pengguna sampai menemukan informasi yang diperlukan. Namun hampir separuh (37,5%) responden menyatakan bahwa petugas perpustakaan telah membantu mereka tetapi tidak sampai

Tabel 5. Persepsi peserta Pendidikan dan Pelatihan Pimpinan Tingkat III terhadap lokasi perpustakaan Pusat Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia Pertanian, Bogor 2003.

Persepsi responden terhadap lokasi	Jumlah (orang)	Persentase
Pengaturan ruangan memudahkan pencarian informasi serta pencahayaan cukup sehingga memberikan kenyamanan	25	62,5
Pengaturan ruangan memudahkan pencarian informasi namun pencahayaannya kurang	11	27,5
Pengaturan ruangan menyulitkan pencarian informasi walaupun pencahayaannya cukup	4	10
Penataan ruangan menyulitkan pencarian informasi serta pencahayaan dan ventilasi kurang	0	0
Mudah dijangkau oleh semua pengunjung, karena berada di sentral gedung PMPSDMP dan terlihat dengan jelas	2	5
Mudah dijangkau oleh pengunjung walaupun letaknya agak tersembunyi	32	80
Letaknya tersembunyi	6	15

menemukan informasi yang diperlukan. Hal ini dikarenakan buku yang diperlukan pengguna kebetulan sedang dipinjam oleh pengguna lain atau memang benar-benar tidak dimiliki perpustakaan.

Sebagian besar (62,5%) responden menyatakan pengaturan ruangan mendukung atau memudahkan pencarian informasi, serta pencahayaan yang cukup telah memberikan kenyamanan. Pengaturan ventilasi udara yang baik dan cahaya yang merata ke seluruh ruangan serta pengaturan ruangan untuk rak koleksi dan meja baca telah memudahkan pengguna, sehingga kondisi perpustakaan tersebut dapat memberikan kenyamanan. Lokasi perpustakaan juga sangat berpengaruh terhadap intensitas pengguna mengunjungi perpustakaan. Data menunjukkan bahwa 80% responden menyatakan lokasi perpustakaan mudah dijangkau dan 15% responden menyatakan perpustakaan PMPSDMP letaknya tersembunyi. Kondisi seperti ini akan membuat peserta Diklatpim malas dan enggan datang ke perpustakaan karena untuk sampai di perpustakaan mereka memerlukan waktu padahal jadwal pelatihan cukup padat.

Manfaat Jasa Perpustakaan

Jasa perpustakaan yang diselenggarakan oleh PMPSDMP telah dimanfaatkan oleh peserta Diklatpim III, terbukti dari 95% responden yang menyatakan bahwa informasi yang diperoleh dari perpustakaan telah menambah pengetahuan dan membantu memperlancar penyusunan makalah dan

tugas-tugas lainnya. Hal ini karena selain didukung oleh koleksi yang cukup lengkap, petugas perpustakaan memberikan bimbingan dan arahan kepada peserta Diklatpim dalam memanfaatkan koleksi yang sesuai dengan tugas yang akan disusun. Sebanyak 5% responden lainnya tidak merasakan adanya manfaat yang diperoleh dari perpustakaan, karena mereka jarang akses ke perpustakaan. Keadaan ini menunjukkan bahwa perpustakaan sebagai pusat informasi dan pengetahuan, selain berperan dalam meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat, juga berperan sebagai sarana pendidikan dan pelatihan yang potensial. Dengan demikian, sumber daya dan kemampuan perpustakaan sebagai sumber informasi dan pengetahuan dapat diarahkan untuk berperan sebagai agen modernisasi masyarakat.

Sehubungan dengan peran dan manfaat perpustakaan bagi peserta Diklatpim dalam penyelesaian tugas, data menunjukkan bahwa 45% responden menyatakan perpustakaan telah membantu penyelesaian tugas lebih cepat, 20% responden menyatakan membantu penyelesaian tugas walaupun kurang cepat, dan 30% menyatakan membantu dalam menemukan ide/gagasan bagi penyelesaian tugas. Hanya 5% responden yang menyatakan perpustakaan tidak membantu penyelesaian tugas, karena informasi yang dicari tidak tersedia.

Data di atas menunjukkan bahwa hampir separuh responden menyatakan bahwa perpustakaan berperan dalam penyelesaian tugas dengan cepat dan memuaskan. Hal ini dikarenakan pengelola perpustakaan dapat me-

nyajikan dan menyampaikan informasi yang terkandung dalam bahan pustaka secara cepat dan tepat guna. Sebagian kecil (20%) responden menyatakan bahwa perpustakaan berperan membantu penyelesaian tugas walaupun kurang cepat terselesaikan. Hal ini dikarenakan mungkin bahan pustaka yang diperlukan sedang dipinjam pengguna lain sehingga peserta tersebut harus menunggu sampai bahan pustaka kembali. Namun demikian, keberadaan perpustakaan tampak jelas memiliki peranan yang penting dalam suatu pelaksanaan diklat.

KESIMPULAN DAN SARAN

Perilaku akses peserta Diklatpim III terhadap jasa perpustakaan PMPSDMP tergolong cukup positif. Sebagian besar peserta akses ke perpustakaan untuk mencari informasi, membaca dan meminjam koleksi, walaupun intensitas penggunaan waktu tergolong sangat terbatas.

Persepsi peserta Diklatpim III terhadap ketersediaan, kemutakhiran dan keragaman koleksi serta sarana dan prasarana perpustakaan tergolong positif, walaupun dari segi kecepatan temu kembali informasi yang dicari perlu ditingkatkan. Sebagai sumber informasi, perpustakaan PMPSDMP cukup dimanfaatkan oleh peserta Diklatpim III dalam upaya memenuhi kebutuhan informasi untuk menyelesaikan tugas selama mengikuti diklat. Hal ini tidak terlepas dari dukungan layanan yang cukup baik dan komunikatif.

Keragaman koleksi perpustakaan PMPSDMP berdasarkan subjeknya perlu ditingkatkan dan disesuaikan dengan kurikulum diklat, sehingga dapat menjadi alternatif sumber informasi yang diperlukan baik oleh peserta diklat, widyaiswara maupun staf lainnya. Sarana dan prasarana penelusuran yang bersifat elektronik perlu ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya, termasuk pangkalan data dan sosialisasi penggunaannya. Demikian pula keberadaan lokasi perpustakaan perlu dipertimbangkan agar lebih mudah dijangkau dan diakses pengguna.

Terbatasnya waktu yang tersedia bagi peserta diklat untuk akses informasi ke perpustakaan dapat diatasi dengan menyediakan *operation room* yang difasilitasi akses informasi *on-line* ke pangkalan data perpustakaan. Layanan tersebut dapat dimanfaatkan oleh peserta diklat minimal dari pukul 08.00 sampai dengan 22.00.

DAFTAR PUSTAKA

- George, D.E. and S. Walls. 1983. User satisfaction with library services, a measure of public library performance. *Library Quarterly* 53: 109-33.
- Kartosedono, S. 1995. Perpustakaan sebagai lembaga pendidikan dan sarana mencerdaskan masyarakat bangsa. *Media Pustakawan* 2(20): 4-5
- Lancaster, F.W. 1977. *The Measure and Evaluation of Library Service*. Washington: Information Resource Press.
- Rakhmat, J. 2002. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.