



Oleh: FATHMI¹

PENELITIAN TERHADAP 6 BUAH KAJIAN DI BIDANG LAYANAN KOLEKSI UMUM PERPUSTAKAAN NASIONAL RI PERIODE TAHUN 2010-2013

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui apakah 6 buah kajian yang telah dilakukan di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI periode tahun 2010-2013 telah mengidentifikasi permasalahan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum; dan apakah rekomendasi yang disampaikan pada 6 buah kajian telah ditindaklanjuti. Penelitian terdiri atas 4 (empat) dimensi layanan, yaitu koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, pustakawan, serta sarana dan prasarana perpustakaan. Objek dalam penelitian ini adalah data dokumen 6 buah hasil kajian di Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013. Metode pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan teknis analisis SWOT untuk memperoleh gambaran kajian yang telah dilakukan di Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Perumusan masalah keenam kajian telah diarahkan untuk mengidentifikasi permasalahan layanan perpustakaan dan informasi secara lengkap, sesuai unsur-unsur layanan perpustakaan dan informasi, 2) Manfaat kajian dari keenam kajian belum diketahui realisasinya, keterkaitan antara tujuan dengan manfaat kajian tidak terlihat langsung, pernyataan manfaat kajian bersifat sangat umum dan kurang spesifik sesuai tujuan kajian; 3) Kesimpulan kajian telah menjawab pertanyaan kajian, namun terdapat 2 (dua) kajian yang kesimpulannya belum menjawab pertanyaan kajian secara benar dan tepat; 4) Saran kajian yang telah ditindaklanjuti sebanyak 17 saran, sedangkan 13 saran belum ditindaklanjuti; 5) Setiap dimensi layanan memiliki kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman.

Kata kunci: layanan perpustakaan, kajian pemustaka, analisis SWOT

Latar Belakang

Bidang Layanan Koleksi Umum sebagai salah satu garda terdepan dalam memberikan layanan informasi pada masyarakat secara rutin melakukan kegiatan kajian ilmiah sebagai langkah nyata dari kebijakan Pengembangan Bahan Pustaka dan Layanan Informasi Perpustakaan. Selain itu, berperan utama dalam mewujudkan Visi dan Misi Perpustakaan Nasional RI yaitu: "Terdepan dalam

informasi pustaka, menuju Indonesia gemar membaca". Adapun misi yang akan dicapai adalah: "Mengembangkan layanan nasional informasi berbasis pustaka melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi".

Dalam perjalanan mencapai visi dan misi tersebut, banyak permasalahan dan kendala yang terjadi di lapangan. Bidang Layanan Koleksi Umum telah

¹ Pustakawan Utama Perpustakaan Nasional RI.

melakukan 6 buah kajian antara tahun 2010 hingga tahun 2013, yaitu: (1) Kajian kepuasan dan harapan pemustaka terhadap sarana dan prasarana layanan Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI (Fathmi, 2010), (2) Kajian Indonesiana di koleksi majalah terjilid terbitan luar negeri koleksi Perpustakaan Nasional RI (Atikah, 2011), (3) Kajian pemanfaatan koleksi surat kabar langka yang terbit tahun 1800-1900 koleksi Perpustakaan Nasional RI (Luthfiati Makarim, 2011), (4) Kajian kebutuhan pemustaka terhadap koleksi ilmu terapan dan keterpakaianya di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI (Fathmi, 2011), (5) Kajian pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI (Fathmi, 2012), dan (6) Kajian kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI : Pandangan pemustaka (Fathmi, 2013).

Setiap kali kegiatan kajian dan penelitian dimaksudkan untuk mencari permasalahan yang muncul dan rekomendasi pemecahannya dalam tahun tersebut, dan diperoleh beberapa temuan yang berupa: gambaran dan pola-pola umum dari permasalahan yang ada; solusi dan beberapa alternatif pemecahan untuk permasalahan yang terungkap; dan masukan bagi pembuat kebijakan untuk perencanaan ke depan.

Tidak semua permasalahan selalu terungkap dalam setiap kajian yang dilakukan, sehingga ditemukan tema permasalahan yang sama setiap tahunnya dengan pemecahan yang belum maksimal. Selain itu ditemukan juga perubahan gambaran dan pola umum dari permasalahan yang ada akibat dari perubahan dalam masyarakat sebagai dampak perkembangan ilmu pengetahuan, informasi, dan teknologi yang sangat cepat.

Berdasarkan latar belakang di atas Bidang Layanan Koleksi Umum melakukan analisis terhadap 6 buah kajian untuk mengevaluasi apakah kajian-kajian yang dihasilkan telah mengidentifikasi permasalahan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, dan apakah rekomendasi kajian telah ditindaklanjuti. Kajian ini menggunakan pendekatan analisis SWOT. Dari pendekatan ini akan diketahui bagaimana kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman yang dihadapi dalam kegiatan layanan perpustakaan di Bidang Layanan Koleksi Umum Periode Tahun 2010-2013.

Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah 6 buah kajian yang telah dilakukan di Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-

2013 telah mengidentifikasi permasalahan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum.

2. Apakah rekomendasi kajian telah ditindaklanjuti?

Metodologi Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu sebuah metode yang menggambarkan secara sistematis dengan memusatkan pada masalah-masalah yang ada sekarang atau masalah-masalah yang akurat kemudian data tersebut dikumpulkan, disusun, dianalisa, dan diinterpretasikan (Lassa, 2009:241). Objek dalam penelitian ini, dokumen hasil-hasil penelitian di Bidang Layanan Koleksi Umum tahun 2010-2013 sebanyak 6 buah hasil kajian.

Penelitian dilaksanakan di Pusat Jasa Perpustakaan dan Informasi Perpustakaan Nasional RI yang berlokasi di Jalan Salemba Raya No. 28A, Jakarta Pusat mulai bulan Juli 2014 sampai dengan November 2014. Dimensi penelitian adalah empat aspek layanan dan informasi yaitu: koleksi, layanan, pustakawan, dan sarana dan prasarana.

Metode pengumpulan data menggunakan metode dokumentasi. Metode dokumentasi merupakan suatu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari sumber yang berupa catatan, transkrip, buku, majalah, notulen rapat, prasasti, agenda yang tertulis, tercetak, atau terekam (Lassa, 2009:68). Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis (diurai), dibandingkan, dan dipadukan (sintesis) membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh. Dokumen yang digunakan dalam kajian ini adalah data hasil kajian yang dilakukan di Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013 sebanyak 6 kajian.

Analisis data dilakukan dengan teknis analisis SWOT untuk memperoleh gambaran kajian yang telah dilakukan di Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013. Dari pendekatan ini akan diketahui bagaimana kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman yang dihadapi dalam kegiatan layanan perpustakaan di bidang Layanan Koleksi Umum Periode tahun 2010-2013, dan diharapkan dapat menjawab pertanyaan penelitian.

Abstrak Kajian di Bidang Layanan Koleksi Umum

1. **Kajian Kepuasan dan Harapan Pemustaka Terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI**

Penelitian ini bertujuan mengetahui tingkat kepuasan pemustaka di Perpustakaan Nasional RI terhadap sarana dan prasarana Layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI. Variabel penelitian terdiri atas 4 (empat) unsur yaitu kepuasan pemustaka, harapan, sarana, dan prasarana. Fokus penelitian pada sarana dan prasarana layanan yang dirinci ke dalam indikator: lahan perpustakaan, gedung perpustakaan, ruang perpustakaan, perabot perpustakaan, dan peralatan perpustakaan. Jumlah pertanyaan sebanyak 33 butir. Objek penelitian adalah pemustaka di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI, dengan sampel dibatasi sebesar 95,16% atau sebanyak 71 responden. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Untuk mendapatkan kesimpulan dari masing-masing indikator dilakukan analisis dengan metode *rating scale*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ruang perpustakaan Bidang Layanan Koleksi Umum memenuhi harapan pemustaka (64,9%); sedangkan perabot dan peralatan perpustakaan kurang memenuhi harapan pemustaka (62,32%).

2. Kajian kebutuhan pemustaka terhadap koleksi ilmu terapan dan keterpakaianya di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI (2011)

Penelitian ini bertujuan mengetahui kebutuhan pemustaka dan keterpakaian koleksi ilmu terapan di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI. Variabel penelitian terdiri atas 2 (dua) unsur yaitu kebutuhan pemustaka terhadap koleksi ilmu terapan, dan keterpakaian koleksi ilmu terapan. Fokus penelitian pada kebutuhan pemustaka dan keterpakaian koleksi ilmu terapan yang dirinci ke dalam indikator: kebutuhan pemustaka dan keterpakaian koleksi. Jumlah pertanyaan sebanyak 12 butir. Objek penelitian adalah pemustaka di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI, dengan sampel sebanyak 174 responden. Analisis data menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif. Untuk mendapatkan kesimpulan dari masing-masing indikator dilakukan analisis dengan metode *rating scale*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Koleksi ilmu alam dan matematika; ilmu terapan; kesenian, hiburan, dan olahraga; dan kesusastraan kurang dipakai pemustaka, karena mereka kurang membutuhkan koleksi tersebut. 2) Koleksi geografi dan sejarah dipakai karena pemustaka membutuhkan koleksi geografi dan sejarah. 3) Kebutuhan pemustaka terhadap koleksi ilmu terapan sedikit lebih tinggi dibandingkan dengan keterpakaianya. 4) Koleksi

ilmu terapan yang tersedia di Bidang Layanan Koleksi Umum dinilai belum dimanfaatkan secara efektif oleh pemustaka, antara lain karena data bibliografis koleksi ilmu terapan dan hasil pindai *cover* buku belum seluruhnya dapat diakses melalui pangkalan data.

3. Kajian Indonesiana di koleksi majalah terjilid terbitan luar negeri koleksi Perpustakaan Nasional RI

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai keberadaan dan pemanfaatan majalah terjilid terbitan luar negeri. Sebagai obyek penelitian adalah majalah terbitan luar negeri, dengan sampel 200 judul majalah dan 34 orang responden untuk mengetahui pemanfaatan koleksi tersebut oleh pemustaka. Hasil analisis data menggambarkan bahwa koleksi majalah terbitan luar negeri, mengandung informasi yang sering dicari pemustaka, namun tingkat pemanfaatannya masih belum maksimal karena selain faktor bahasa, dan yang terutama karena kurangnya sarana dan alat penelusuran.

4. Kajian pemanfaatan surat kabar langka yang terbit tahun 1800–1900.

Obyek kajian ini adalah surat kabar langka terbit tahun 1800-1900 koleksi Perpustakaan Nasional RI. Jenis penelitian adalah deskriptif kuantitatif. Variabel penelitian adalah pemanfaatan koleksi surat kabar langka terbit tahun 1800-1900 oleh pemustaka Perpustakaan Nasional RI. Populasi penelitian 13.370 orang. Dengan menggunakan metode *simple random sampling*, diambil sampel sebanyak 250 orang. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner dan disebar kepada 250 pemustaka yang menjadi sampel. Dari 250 kuesioner yang disebar, 186 kuesioner kembali dan diolah datanya serta dianalisis untuk selanjutnya dituangkan dalam tabel dan diperhitungkan dalam prosentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan surat kabar langka yang terbit tahun 1800-1900 sangat rendah (hanya dimanfaatkan oleh 3% pemustaka). Alasannya karena tidak menjadi kebutuhan pemustaka saat penelitian dilaksanakan (50% pemustaka), dan pemustaka tidak mengetahui keberadaan koleksi tersebut di Perpustakaan Nasional RI (50% pemustaka).

Terdapat 10 hal penting terkait pemanfaatan koleksi surat kabar langka terbit tahun 1800-1900, yaitu: alasan dan tujuan pemustaka memanfaatkan koleksi, sumber informasi tentang ketersediaan koleksi, frekuensi pemanfaatan, lama waktu membaca koleksi, jumlah surat kabar langka yang dibaca dalam

sekali kunjungan, subjek artikel surat kabar yang dibaca pemustaka, bahasa surat kabar langka, cara pemustaka menelusur surat kabar langka, tingkat kesulitan pemustaka mengakses koleksi surat kabar langka dan perilaku pemustaka dalam memanfaatkan koleksi surat kabar langka. Selain itu, terdapat hubungan erat antara tingkat pendidikan pemustaka dengan pemanfaatan koleksi surat kabar langka terbit tahun 1800-1900. Sejarah menjadi subjek yang paling banyak dibaca pemustaka, diikuti oleh subjek politik. Subjek hukum, terutama surat kabar langka sebagai alat bukti otentik yang digunakan di pengadilan, menjadi kekuatan utama surat kabar langka, namun belum banyak pemustaka yang memanfaatkannya.

5. Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengukuran tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum. Penelitian terdiri atas 4 (empat) dimensi layanan, yaitu koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, pustakawan, serta sarana dan prasarana perpustakaan. Keempat unsur tersebut diurai menjadi 17 indikator yang terdiri atas 40 pertanyaan. Objek penelitian adalah pemustaka di Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI, dengan sampel sebanyak 305 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Penarikan sampel dan polulasi dilakukan secara *stratified random sampling*. Wawancara dilakukan khusus kepada peneliti yang ditemui di Kelompok Layanan Koleksi Surat Kabar Terjilid dan Koleksi Majalah Terjilid Bidang Layanan Koleksi Umum. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi koleksi 70,54%; dimensi layanan 74,75%, dimensi Pustakawan 76,88%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap dimensi koleksi, layanan, dan pustakawan, dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi sarana dan prasarana 64,22%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap sarana dan prasarana, namun tingkat kepuasannya belum signifikan.

6. Kajian kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI

Kajian ini bertujuan untuk mengukur kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI

berdasarkan harapan dan persepsi pemustaka. Kajian dilakukan dengan menggunakan metode pengukuran kualitas layanan berbasis LibQual+™ yang dapat digunakan untuk mengukur dan menganalisis pendapat pemustaka terhadap kualitas layanan referensi. Dimensi pokok dalam LibQual+™ yaitu: kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani (*service affect*), fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*), petunjuk dan sarana akses (*personal control*), dan akses informasi (*information access*). Objek penelitian adalah pemustaka di Perpustakaan Nasional RI dengan sampel sebanyak 100 responden. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner. Penarikan sampel dan populasi dilakukan secara *stratified random sampling* (pengambilan sampel berstrata secara acak). Hasil kajian menunjukkan bahwa: 1) dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai *gap score* -0.26); 2) dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control*) menempati peringkat terbawah dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai *gap score* -0.60); 3) dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) menempati peringkat pertama dalam hal harapan pemustaka akan kepuasan layanan referensi dengan nilai *gap score* -1.22 dan 4) dimensi akses informasi (*information access*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan referensi yang diberikan (nilai *gap score* -2.06). Pengembangan layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI, yaitu: 1) kompetensi pustakawan referensi harus terus ditingkatkan seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan, TIK dan sosial budaya masyarakat serta interaksi dengan pustakawan lain; 2) *library as place*, fungsi dan kondisi fisiknya perlu terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan TIK serta interior perpustakaan; 3) penerapan sistem layanan terbuka dengan kesiapan rambu dan fasilitas akses koleksi dan informasi yang mutakhir, sesuai kebutuhan informasi pemustaka; dan 4) pemustaka memiliki harapan yang tinggi untuk dapat dilayani oleh pustakawan dalam mencari dan mengontrol bahan referensi yang dibutuhkan. Oleh karena itu perlu peningkatan penyelenggaraan bimbingan pemustaka, program literasi informasi, dan sejenisnya.

Analisis Kajian

1. Identifikasi Permasalahan Layanan Perpustakaan dan Informasi

Pada bagian ini, akan dianalisis keenam kajian berdasarkan empat aspek kajian yang terkait dengan identifikasi permasalahan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, yaitu 1) masalah kajian; 2) tujuan dan manfaat kajian; 3) kesimpulan kajian dan 4) saran dan rekomendasi.

a. Masalah Kajian

Terdapat tiga belas masalah kajian dari enam kajian yang dianalisis, yaitu: 1) Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan; 2) Bagaimanakah harapan pemustaka terhadap sarana dan prasarana layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan; 3) Bagaimanakah gambaran kebutuhan pemustaka terhadap ilmu terapan; 4) Seberapa banyak keterpakaian; 5) Bagaimanakah pemanfaatan koleksi surat kabar langka yang terbit tahun 1800-1900; 6) Bagaimanakah sebaran bibliografis kandungan Indonesiana dalam majalah luar negeri; 7) Bagaimanakah kandungan informasi tentang Indonesiana (sebagai subyek yang selalu dicari pemustaka) di dalamnya; 8) Sejauh mana pengetahuan pemustaka tentang keberadaan Indonesia dalam koleksi majalah luar negeri; 9) Sejauh mana pemanfaatan kandungan Indonesiana dalam koleksi majalah luar negeri tersebut oleh pemustaka; 10) Apa sajakah hambatan-hambatan dalam mendayagunakan Indonesiana dalam koleksi majalah luar negeri; 11) Bagaimanakah tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan, 12) Apakah persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan; 13) Apakah harapan pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustakaan.

Terlihat bahwa ketiga belas pertanyaan kajian tersebut dirumuskan sebagai pertanyaan kajian untuk dapat mengetahui, mendapatkan fakta lapangan, serta mengeksplorasi tentang pelaksanaan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum dari unsur:

1. Pemustaka, pada aspek: persepsi pemustaka, harapan pemustaka, kebutuhan informasi pemustaka dan pemenuhannya, dan tingkat kepuasan pemustaka terhadap pemenuhan kebutuhan informasinya.
2. Koleksi perpustakaan, pada aspek: kebutuhan pemustaka terhadap subjek ilmu terapan, tingkat keterpakaian/pemanfaatan koleksi ilmu terapan dan surat kabar langka yang

terbit tahun 1800-1900, konten Indonesiana dalam majalah terjilid terbitan luar negeri.

3. Sarana prasarana perpustakaan, pada aspek: tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan, harapan pemustaka terhadap sarana dan prasarana perpustakaan

Uraian di atas menunjukkan bahwa perumusan masalah keenam kajian di Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013 telah diarahkan untuk mengidentifikasi permasalahan layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum secara lengkap, sesuai unsur-unsur layanan perpustakaan dan informasi, yaitu: koleksi, pustakawan, pemustaka, sarana dan prasarana,

Pengujian selanjutnya adalah dengan menganalisis tujuan kajian dari keenam kajian tersebut.

b. Tujuan Kajian

Tujuan dari keenam kajian adalah: 1) Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI., 2) Mengidentifikasi dan menggambarkan: Kebutuhan pemustaka terhadap koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI dan mengetahui harapan pemustaka terhadap sarana dan prasarana layanan di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI., 3) mengetahui tingkat keterpakaian koleksi ilmu terapan Perpustakaan Nasional RI oleh pemustaka, 4) Mendapatkan gambaran tentang pemanfaatan surat kabar langka koleksi Perpustakaan Nasional RI yang terbit tahun 1800-1900, 5) Mengetahui sebaran bibliografis kandungan Indonesiana dalam majalah luar negeri, 6) Mengetahui kandungan informasi tentang Indonesiana (sebagai subyek yang selalu dicari pemustaka) di dalamnya, 7) Mengetahui sejauh mana pengetahuan pemustaka tentang keberadaan Indonesia dalam koleksi majalah luar negeri, 8) Mengetahui sejauh mana pemanfaatan kandungan Indonesiana dalam koleksi majalah luar negeri tersebut oleh pemustaka, 9) Mengetahui hambatan-hambatan dalam mendayagunakan Indonesiana dalam koleksi majalah luar negeri, 10) Mengetahui tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, mencakup aspek: koleksi perpustakaan, layanan perpustakaan, pustakawan, dan sarana prasarana perpustakaan, di Perpustakaan,

11) Mengidentifikasi persepsi pemustaka terhadap layanan referensi di Perpustnas, 12) Mengetahui kualitas layanan.

Membaca dan memperhatikan tujuan-tujuan kajian tersebut, terlihat bahwa tujuan kajian tersebut telah selaras dengan rumusan masalah kajian. Tujuan kajian haruslah memberikan manfaat kajian.

c. Manfaat Kajian

Manfaat dari keenam kajian adalah: 1) Sebagai bahan evaluasi terhadap penyediaan sarana dan prasarana layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, 2) Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi para pengambil kebijakan dalam penyediaan sarana dan prasarana layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, 3) Meningkatkan kuantitas pemustaka, 4) Meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustnas, 5) Sebagai masukan ilmiah bagi pengembangan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI, khususnya di Bidang Layanan Koleksi Umum, 6) Sebagai bahan evaluasi dan koreksi terhadap kinerja layanan perpustakaan dan informasi dalam rangka memenuhi pelayanan prima kepada pemustaka Perpustakaan Nasional RI, 7) Sebagai sarana pengembangan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI, antara lain peningkatan apa saja yang harus dilakukan agar sumber informasi di Perpustakaan Nasional RI diketahui lebih baik oleh pemustaka dan program kerja apa saja yang dapat dijalankan untuk mempertemukan layanan perpustakaan dan informasi yang ada dengan kebutuhan informasi pemustaka, 8) Meningkatkan kualitas dan kuantitas pemustaka Perpustakaan Nasional RI, terutama pengguna jasa layanan perpustakaan dan informasi, 9) Meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI., 10) Menjadi bahan evaluasi tentang pemanfaatan layanan surat kabar langka oleh pemustaka, 11) Bahan untuk menentukan kebijakan peningkatan layanan koleksi surat kabar langka, 12) Mendapatkan gambaran mengenai kondisi sebenarnya koleksi majalah luar negeri berdasarkan analisis ilmiah, 13) Menjadi acuan dalam melakukan evaluasi pemanfaatan kandungan Indonesia dalam majalah terbitan luar

negeri oleh pemustaka, 14) Menjadi acuan dalam melakukan evaluasi dan peningkatan kinerja pustakawan dalam melakukan pengumpulan dan promosi kandungan Indonesia dalam koleksi Perpustakaan Nasional RI, terutama dalam pengadaan berbagai alat dan sarana penelusuran koleksi Indonesia dalam majalah luar negeri yang saat ini masih kurang, 15) Memberikan masukan bagi para pengambil kebijakan bahwa informasi tentang Indonesia yang terkandung dalam majalah terbitan luar negeri sangat dibutuhkan oleh pemustaka. Untuk itu perlu adanya upaya untuk mempublikasikan keberadaannya dan menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, 16) Sebagai bahan evaluasi dan koreksi terhadap kinerja layanan perpustakaan dan informasi dalam rangka pelayanan prima kepada pemustaka Perpustakaan Nasional RI, 17) Sebagai dasar pengembangan layanan jasa perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI, agar koleksi Perpustakaan Nasional RI diketahui dan dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka, 18) Meningkatkan kuantitas pengunjung Perpustakaan Nasional RI, terutama pengguna jasa layanan perpustakaan dan informasi, 19) Sebagai pedoman dalam mengolah beberapa kebijakan yang mendukung tujuan utama berdasarkan hasil penelitian dan sebagai pedoman dalam pembuatan kebijakan layanan perpustakaan dan informasi di Perpustakaan Nasional RI, 20) Sebagai dasar pengembangan layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI, 21) Sebagai bahan evaluasi dan koreksi terhadap kinerja layanan referensi, 22) Sebagai pedoman dalam mengolah kebijakan yang mendukung pengembangan layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI.

Deskripsi manfaat kajian di atas menunjukkan bahwa:

- 1) Terdapat dua kajian yang memiliki manfaat yang sama dengan kajian sebelumnya, yaitu: manfaat kajian *Kebutuhan Pemustaka Terhadap Koleksi Ilmu Terapan dan Keterpakaianya di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI (2011)* disebutkan kembali sebagai manfaat kajian *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI (2012)*.
- 2) Manfaat kajian: “Sebagai bahan evaluasi dan koreksi terhadap penyediaan sarana dan prasarana layanan perpustakaan dan informasi

di Bidang Layanan Koleksi Umum; Sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi para pengambil kebijakan dalam penyediaan sarana dan prasarana layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum; dan Sebagai pedoman atau acuan dalam membuat kebijakan” (atau kalimat yang bermakna sama) – selalu disebutkan sebagai manfaat kajian.

- 3) Pernyataan manfaat kajian tidak dapat dipahami karena kalimat yang tidak jelas. Contohnya adalah manfaat kajian yang berbunyi: “Meningkatkan kualitas dan kuantitas pemustaka Perpustakaan Nasional RI, terutama pengguna jasa layanan perpustakaan dan informasi.”
- 4) Terdapat inkonsistensi penggunaan istilah yang telah baku, seperti: pengguna jasa perpustakaan yang seharusnya pemustaka; dan jasa layanan perpustakaan dan informasi dimana jasa dan layanan memiliki makna yang sama
- 5) Keterkaitan antara tujuan dengan manfaat kajian tidak terlihat langsung. Pernyataan manfaat kajian bersifat sangat umum dan kurang spesifik sesuai tujuan kajian.

d. Kesimpulan Kajian

- 1) Ruang perpustakaan memenuhi harapan pemustaka (64,9%), sedangkan perabot kurang memenuhi harapan pemustaka (62,32%). 2) Koleksi ilmu alam dan matematika kurang dipakai pemustaka karena kurang dibutuhkan mereka, sedangkan koleksi geografi dan sejarah dipakai pemustaka karena dibutuhkan mereka; koleksi ilmu terapan dinilai belum dimanfaatkan secara efektif oleh pemustaka. antara lain karena data bibliografis koleksi ilmu terapan dan hasil pindai *cover* buku belum seluruhnya dapat diakses melalui pangkalan data.
- 2) Sebagian besar majalah luar negeri ini diterbitkan dalam bahasa Inggris beraksara latin; subyek umum tetap menjadi subyek utama sebagian besar koleksi majalah, selanjutnya adalah sejarah dan politik sebagai subjek utama berikutnya; majalah-majalah luar negeri tersebut cukup banyak mengandung artikel mengenai Indonesia; artikel mengenai Indonesia ini adalah data dan informasi yang paling banyak dan paling dicari para pemustaka; keberadaan koleksi

majalah luar negeri tersebut tidak banyak diketahui pemakai karena kurangnya sarana penelusuran dan kurangnya promosi.

- 3) Pemanfaatan koleksi surat kabar langka yang terbit tahun 1800-1900 sangat rendah. Hanya 3% pemustaka yang memanfaatkan koleksi tersebut; alasan pemustaka tidak memanfaatkan koleksi ini adalah karena koleksi tersebut tidak menjadi kebutuhan pemustaka pada saat penelitian dilaksanakan dan karena pemustaka tidak mengetahui keberadaan koleksi tersebut di Perpustakaan Nasional RI; terdapat kaitan erat antara tingkat pendidikan pemustaka dengan pemanfaatan koleksi; sejarah adalah subjek yang paling banyak dibaca pemustaka dan hal ini menunjukkan bahwa sejarah merupakan kekuatan informasi surat kabar langka secara umum maupun yang terbit tahun 1800-1900, diikuti oleh subjek politik; informasi subjek terbanyak yang dibaca pemustaka dapat membantu kita menentukan segmen untuk promosi layanan surat kabar langka; Web (situs) dan informasi di dunia maya menjadi sumber informasi utama bagi pemustaka sehingga dapat menjadi sarana promosi yang efektif; sarana penelusuran koleksi, katalog dan indeks, belum banyak diketahui dan dipahami pemustaka; secara umum, layanan surat kabar langka oleh pustakawan sudah baik; layanan fotokopi dan *scanning* harus dipertahankan dan ditingkatkan karena sangat dibutuhkan pemustaka; dan ruang baca, mebel serta atmosfir ruang baca harus nyaman, serta tidak merusak koleksi.
- 4) Tingkat kepuasan pemustaka terhadap dimensi koleksi 70,54%, dimensi layanan 74,75%, dimensi Pustakawan 76,88%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas, sementara dimensi sarana dan prasarana 22%. Prosentase ini menunjukkan bahwa pemustaka merasa puas terhadap sarana dan prasarana namun tingkat kepuasannya belum signifikan.
- 5) Dimensi kemampuan dan sikap pustakawan dalam melayani pemustaka (*service affect*) menempati kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi (nilai *gap score* -0.26); dimensi petunjuk dan sarana akses (*personal control*) menempati peringkat terbawah dalam hal kepuasan minimum pemustaka terhadap layanan referensi

(nilai *gap score* -0.60); dimensi fasilitas dan suasana ruang perpustakaan (*library as place*) menempati peringkat pertama dalam hal harapan pemustaka akan kepuasan layanan referensi dengan nilai *gap score* -1.22; dimensi akses informasi (*information access*) menempati peringkat terbawah dalam hal kesesuaian harapan pemustaka dengan kualitas layanan referensi yang diberikan (nilai *gap score* -2.06).

Paparan kesimpulan enam kajian tersebut menunjukkan bahwa:

- 1) Kesimpulan kajian telah menjawab pertanyaan kajian. Namun terdapat beberapa kajian yang kesimpulannya belum menjawab pertanyaan kajian secara benar dan tepat.
- 2) Pemustaka puas terhadap layanan perpustakaan dan informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum dengan nilai kepuasan rata-rata adalah 70.
- 3) Kepuasan pemustaka terhadap sarana dan prasarana layanan bernilai lebih rendah dari aspek layanan lainnya, dengan nilai rata-rata 63,61. Hal ini dapat diketahui dari kesimpulan Kajian Kepuasan dan Harapan Pemustaka Terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Bidang Layanan Koleksi Umum Perpustakaan Nasional RI di tahun 2010. Tingkat kepuasan pemustaka terhadap aspek sarana dan prasarana di Bidang Layanan Koleksi Umum meningkat sebesar 0,61% pada tahun berikutnya, yaitu tahun 2011, dengan nilai kepuasan pemustaka 64,22%.

e. Saran dan Rekomendasi Kajian

- 1) Penyelenggaraan perpustakaan memperhatikan keberadaan sarana prasarana perpustakaan yang telah ada dan mengembangkannya sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka. Hal itu bertujuan agar kepuasan informasi pemustaka dan tujuan penyelenggaraan perpustakaan tercapai; sosialisasi yang berkelanjutan dari pustakawan tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional RI yang diterapkan saat ini, akses tertutup (di Jl. Salemba Raya No.28A) dan akses terbuka (di Jl. Medan Merdeka Selatan 11) meliputi mekanisme layanan, prosedur, koleksi, sarana dan prasarana, dan sebagainya.
- 2) Bidang Akuisisi melakukan analisis dan

menjaring kebutuhan pemustaka sebelum melakukan pengadaan dan pemilihan koleksi; Kelompok koleksi Ilmu Sosial dan kelompok koleksi Ilmu Terapan perlu menginformasikan koleksinya dengan cara menampilkan fisik koleksi di media/papan yang dapat dilihat pemustaka. Papan sebaiknya diletakkan di lantai 2 atau 3.; perhatian terhadap koleksi-koleksi yang tingkat keterpakaianya rendah, pemasaran informasi perlu diiringi promosi yang lebih gencar, dan perlu digalakkan seiring dengan perbaikan sumber daya perpustakaan.

- 3) Perlu mempublikasikan data dan informasi majalah terjilid terbitan luar negeri tentang Indonesiana berbentuk pembuatan katalog majalah luar negeri, indeks beranotasi, maupun publikasi data *online*. Ini sebagai salah satu cara mendayagunakan koleksi majalah luar negeri yang keberadaannya kurang didayagunakan oleh pemustaka; dan pengadaan, penyediaan alat serta sarana penelusuran ke koleksi majalah-majalah luar negeri adalah permasalahan yang harus segera diatasi, agar keberadaan koleksi tersebut dapat diakses pemustaka dengan mudah.
- 4) Lakukan promosi gencar ke pemustaka dan masyarakat untuk layanan surat kabar langka yang terbit tahun 1800-1900. Promosi dapat difokuskan kepada segmen pemustaka yang paling rendah memanfaatkan surat kabar langka, yaitu peneliti; perlu dilakukan kajian lebih dalam untuk menentukan segmen dan media promosi yang paling tepat dan efektif; pastikan seluruh koleksi surat kabar langka terbit tahun 1800-1900 telah dialihmediakan ke bentuk digital dan telah diunggah ke situs koleksi langka Perpustakaan Nasional RI; buat dan laksanakan kegiatan bimbingan pemustaka untuk layanan surat kabar langka koleksi Perpustakaan Nasional RI; dukungan penuh dari pimpinan dalam upaya peningkatan kemampuan dan kualitas layanan pustakawan; layanan fotokopi dan scanning dipertahankan dan ditingkatkan; tingkatkan kenyamanan ruang baca, mebel dan fasilitas perpustakaan lainnya bagi pemustaka dan pustakawan; untuk kajian berikutnya: a) teliti lebih jauh tingkat/jenjang pendidikan mahasiswa dan jurusan yang paling banyak memanfaatkan koleksi.; b) mengapa sarana penelusuran yang tersedia tidak banyak digunakan pemustaka; c) kekayaan informasi legal hukum dalam

- surat kabar langka terbit tahun 1800-1900 harus dibuatkan literatur sekundernya oleh pustakawan dan dipromosikan kepada pihak-pihak terkait, seperti universitas, institusi hukum seperti Mahkamah Agung, Kejaksaan Agung, Departemen Luar Negeri.
- 5) Tetapkan prosentase standar untuk tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan di Perpustakaan Nasional RI; buat rencana peningkatan kualitas layanan per tahun, misal: rencana prosentase tingkat kepuasan pemustaka terhadap layanan tahun 2013: 70%; 2014: 75%; 2015: 80%, dan seterusnya; masing-masing *item* prioritas dibuatkan perencanaan implementasinya, dimulai dari: 1) Pembuatan *fish bone*; dan 2) *Time schedule*; dibutuhkan visi dan misi bersama dalam membangun layanan perpustakaan dan informasi yang prima di Perpustakaan Nasional RI, sesuai harapan para pemangku kepentingan; dibutuhkan komunikasi efektif dan koordinasi intensif antar pusat dan bidang terkait agar produktif dan berhasil dalam mengimplementasikan peningkatan kualitas layanan perpustakaan; sediakan layanan permintaan buku untuk anggota Perpustakaan Nasional sehingga koleksi Perpustakaan Nasional RI sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka; dan diperlukan seragam khusus untuk layanan perpustakaan yang dapat mencitrakan profesional dan dinamis.
 - 6) Prioritas bagi pustakawan referensi untuk meneruskan pendidikan, kesempatan training, magang, seminar dan workshop di dalam dan luar negeri; sebaiknya kajian ini dilakukan secara berkala, sebaiknya dua tahun sekali, agar dapat dibuat standar peningkatan kualitas layanan yang diinginkan;

Sudah seharusnya saran kajian ditindaklanjuti oleh pihak-pihak terkait yang berwenang menindaklanjutinya. Jika tidak ditindaklanjuti, maka kajian tersebut tidak memberi manfaat nyata bagi peningkatan kualitas layanan di Perpustakaan Nasional RI. Untuk itu, perlu diidentifikasi apakah saran-saran dalam enam kajian tersebut telah ditindaklanjuti atau belum. Manakah yang sudah dan manakah yang belum.

Saran kajian yang sudah dan belum ditindaklanjuti:

1. Saran kajian yang sudah ditindaklanjuti:

- a. Peningkatan jumlah dan judul koleksi berkala mutakhir sudah ditindaklanjuti dengan berlangganan *e-journal*
- b. Peningkatan kualitas layanan internet dengan akses melalui *wi-fi/hotspot*, meliputi kecepatan akses dan pengurangan frekwensi *error* dalam mengakses internet, sudah ditindaklanjuti dengan meningkatkan kecepatan akses internet
- c. Sediakan layanan permintaan buku, sudah ditindaklanjuti dengan menyediakan fasilitas layanan permintaan buku di www.perpusnas.go.id, hanya layanan permintaan buku secara manual dengan menyediakan formulir belum dilaksanakan.
- d. Sediakan informasi cara penggunaan OPAC dan katalog manual yang secara informasi jelas dan secara fisik bagus (menarik, indah dan permanen), sudah disediakan di opac.perpusnas.go.id, namun secara tercetak cara penggunaan OPAC dan katalog manual yang secara informasi jelas dan secara fisik bagus belum ada.
- e. Promosi gencar layanan surat kabar langka yang terbit tahun 1800-1900 koleksi Perpusnas kepada peneliti, sudah ditindaklanjuti dengan mengadakan seminar pemanfaatan surat kabar langka
- f. Pemanduan atau sosialisasi terus menerus dari pustakawan tentang sistem layanan Perpusnas yang diterapkan saat ini.
- g. Prioritas bagi pustakawan referensi untuk meneruskan pendidikan, kesempatan training, magang, seminar dan workshop di dalam dan luar negeri
- h. Penambahan jumlah pustakawan dan tenaga perpustakaan yang kompeten dan dapat melaksanakan tugas-tugas layanan dengan profesional;
- i. Diperlukan pustakawan untuk memberi layanan informasi di ruang masuk perpustakaan (*lobby*) agar membantu pemustaka mendapatkan informasi yang tepat;
- j. Diperlukan penambahan dan peningkatan wawasan keilmuan dan informasi bagi pustakawan;
- k. Identifikasi wawasan keilmuan apa yang dibutuhkan;
- l. Tingkatkan sistem penyimpanan surat kabar sehingga tidak ada koleksi yang terselip dan



- tidak lengkap didokumentasi
- m. Penambahan jumlah *locker*, perbesar ukuran *locker*, dan tingkatkan sistem keamanan *locker*
 - n. Optimalkan sarana komputer yang tersedia di ruang layanan dengan meningkatkan kinerja OPAC dan pemeliharaan komputer dan jaringan internet
 - o. Segera perbaiki kekurangan dalam pemeliharaan komputer dan internet. Segera perbaiki komputer yang rusak
 - p. Buat rambu-rambu petunjuk lokasi jenis-jenis layanan dan sarana publik
 - q. Tingkatkan kenyamanan ruang baca, mebel dan fasilitas perpustakaan

2. Saran kajian yang belum ditindaklanjuti:

- a. Pengadaan koleksi berjudul CITRADATA: berisi data-data project yang disajikan dalam bentuk majalah;
- b. Sediakan sarana penelusuran untuk jurnal-jurnal ilmiah yang dilanggan oleh Perpustakaan Nasional RI, berupa pembuatan literature sekunder (indeks, abstrak, bibliografi) berbentuk monograf dan elektronik;
- c. Pengadaan dan penyediaan alat dan sarana penelusuran ke koleksi majalah-majalah luar negeri;
- d. Informasi koleksi dan menampilkan fisik dokumen/display di media yang dapat dilihat pemustaka.
- e. Perlu mendapat perhatian terhadap koleksi yang tingkat keterpakaianya rendah. Pemasaran informasi perlu diiringi promosi yang lebih gencar.
- f. Publikasikan data dan informasi mengenai koleksi majalah terjilid terbitan luar negeri tentang Indonesiana berbentuk katalog majalah luar negeri, indeks beranotasi, maupun publikasi data *online*;
- g. Upaya penanganan serius dan langkah nyata untuk mempublikasikan isi koleksi yang paling sering diperlukan pemustaka.
- h. Pilih dan tentukan media promosi yang tepat dan efektif untuk layanan surat kabar langka
- i. Alihmediakan koleksi surat kabar langka terbit tahun 1800-1900 dan unduh ke situs koleksi langka Perpustnas
- j. Laksanakan kegiatan bimbingan pemustaka untuk layanan surat kabar langka
- k. Teliti tingkat/jenjang pendidikan mahasiswa dan jurusan yang paling banyak memanfaatkan koleksi surat kabar langka

terbit tahun 1800-1900 (S1, S2 atau S3)

- l. Teliti mengapa sarana penelusuran yang tersedia di Kelompok Layanan Koleksi Surat Kabar Langka tidak banyak digunakan pemustaka?
- m. Buat literature sekunder informasi legal hukum dalam surat kabar langka terbit tahun 1800-1900 dan promosikan kepada pihak-pihak terkait, seperti universitas, institusi hukum seperti Mahkamah Agung, Kejaksaan Agung, Departemen Luar Negeri.
- n. Lakukan kajian kualitas layanan referensi di Perpustakaan Nasional RI secara berkala, yaitu dua tahun sekali, agar dapat dibuat standar peningkatan kualitas layanan yang diinginkan;

3. Analisis Berdasarkan Matrik SWOT

Analisa SWOT adalah bentuk analisa situasi dan kondisi yang bersifat deskriptif (memberi gambaran). Analisa ini menempatkan situasi dan kondisi sebagai faktor masukan, yang kemudian dikelompokkan menurut kontribusinya masing-masing.

Hasil kajian Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013 dikelompokkan berdasarkan unsur layanan, yaitu koleksi, layanan, pustakawan, sarana dan prasarana. Unsur tersebut dimasukkan ke dalam empat komponen SWOT yaitu S = *Strength* (kekuatan), W = *Weakness* (kelemahan), O = *Opportunity* (peluang), dan T = *Threat* (Ancaman).

a. Koleksi

Kekuatan (S)	Kelemahan (W)	Peluang (O)	Ancaman (T)
Memiliki koleksi subjek sejarah dan humaniora	a. Jumlah koleksi ilmu alam dan matematika, ilmu terapan, kesenian, hiburan, dan olahraga kurang b. Konservasi dan preservasi koleksi c. Pemanfaatan koleksi digital	a. Koleksi kesusastraan, geografi, dan sejarah b. Ketersediaan & kemutakhiran c. Koleksi langka	a. Data koleksi ada di OPAC dan ada di rak b. Ketidaklengkapan koleksi hasil alih media c. Ketersediaan koleksi referensi yang masih belum memadai

Data di atas menjelaskan bahwa:

- 1) Kekuatan koleksi di Bidang Layanan Koleksi Umum adalah pada subjek sejarah dan humaniora. Koleksi unggulan ini terdapat pada koleksi surat kabar langka dan majalah langka dan hendaknya dipertahankan keberadaannya dengan cara meningkatkan pelaksanaan konservasi dan preservasi koleksi.
- 2) Pemustaka menghendaki peningkatan kualitas dan kuantitas koleksi; dan kemudahan akses dalam pemanfaatan koleksi digital.

Berdasarkan penjelasan di atas perlu dikaji sejauh mana koleksi perpustakaan memadai atau tidaknya, baik mengenai jumlah, jenis, dan mutunya, kemudahan akses atau temu kembali informasi yang dapat menjadi penentu dan salah satu kunci keberhasilan layanan LKU. Potensi Koleksi yang ada di LKU perlu terus digali, diorganisasikan, dikembangkan, dan dipergunakan agar menjadi kekuatan nyata dalam memajukan LKU khususnya dan Perpustakaan Nasional RI umumnya.

- 3) Unsur kesempatan yang sebenarnya sebuah potensi yang bisa diperbaiki dan ditingkatkan adalah relevansi dan kecepatan informasi yang diperoleh.
- 4) Sedangkan yang masih menjadi ancaman kurangnya layanan bantuan bila informasi yang diinginkan tidak ada; dan layanan terjemahan untuk koleksi yang berbahasa asing.

Unsur Layanan ini adalah salah satu unsur utama karena sebagai mediator antara Informasi dengan pemustaka. Perpustakaan akan tetap ada dan makin berkembang karena pada dasarnya semua orang membutuhkan informasi dan pengetahuan tersebut, sesuai dengan kebutuhannya secara tepat guna dan tepat waktu. Apalagi pada saat era informasi seperti sekarang ini tidak seorangpun yang tidak memerlukan layanan informasi. Perpustakaan salah satu pusat informasi dan sumber ilmu pengetahuan, untuk itu harus memberikan layanan yang optimal dalam rangka mencapai tujuan perpustakaan.

b. Layanan

Kekuatan (S)	Kelemahan (W)	Peluang (O)	Ancaman (T)
a. Layanan meja informasi b. Tata tertib layanan (jam buka) c. Pendaftaran keanggotaan <i>online</i>	Bantuan informasi untuk koleksi pengganti bila informasi yang dicari tidak ada	a. Jam buka dan tutup b. Relevansi dan kecepatan dalam memperoleh koleksi	Layanan terjemahan untuk koleksi yang berbahasa asing

Data di atas menjelaskan bahwa:

- 1) Unsur kekuatan yaitu: respon positif terhadap layanan meja informasi, dan pendaftaran keanggotaan *online*.
- 2) Unsur kelemahan yaitu: bantuan informasi untuk koleksi pengganti bila informasi yang dicari tidak ada.

c. Pustakawan

Kekuatan (S)	Kelemahan (W)	Peluang (O)	Ancaman (T)
a. Pengetahuan pustakawan b. Pustakawan memahami kebutuhan informasi pemustaka c. Pustakawan cepat tanggap d. Pustakawan memberikan bimbingan e. Pustakawan cepat & tepat dalam memberikan layanan f. Pustakawan bekerja tepat waktu g. Pustakawan ramah & sopan h. Pustakawan yang bertugas di meja informasi	a. Pustakawan yang bertugas di layanan katalog b. Kesungguhan pustakawan referensi dalam memberikan perhatian	a. Kemampuan Pustakawan referensi b. Penampilan pustakawan c. Jawaban yang memuaskan dari pustakawan d. Ketepatan informasi yang diberikan e. Pustakawan ramah dan sopan f. Perhatian yang sungguh-sungguh	Kecepatan dalam mencari informasi

Data di atas menjelaskan bahwa:

- 1) Unsur kekuatan adalah, pustakawan di mata pemustaka sebagai sosok pustakawan yang memiliki *pengetahuan* yang luas, *cepat tanggap* dalam melayani, *memahami* kebutuhan pemustaka, berpenampilan *rapi* dan *sopan*.
- 2) Unsur kelemahan yang bila dikelola dengan baik akan berubah menjadi unsur kekuatan adalah kemampuan pustakawan di bagian katalog dan pustakawan referensi dalam memberi perhatian penuh pada pemustaka.
- 3) Unsur kesempatan yang akan menjadi unsur positif bila digali dengan baik adalah kemampuan pustakawan referensi, kemampuan memberikan jawaban yang memuaskan, ketepatan dalam memberikan informasi, ramah, memberikan perhatian yang sungguh-sungguh.

- 4) Unsur yang menjadi ancaman bagi sosok pustakawan di mata pemustaka adalah kecepatan dalam memberikan layanan informasi.

Pustakawan merupakan sumber daya manusia penting dalam menentukan keberhasilan layanan perpustakaan. Sumber daya manusia di Bidang Layanan Koleksi Umum yang dapat mendukung terlaksananya Rencana Strategis adalah pustakawan yang memiliki keahlian yang meliputi kemampuan bahasa, pengetahuan tentang format materi, keterampilan dalam memanfaatkan teknologi dan bekerja dengan sistem yang berbeda, pengetahuan tentang standar dan aturan yang berkaitan dengan kontrol bibliografi, berpengalaman, memiliki inovasi, serta berpotensi menciptakan ide-ide baru demi perkembangan perpustakaan ke depannya.

d. Sarana

Kekuatan (S)	Kelemahan (W)	Peluang (O)	Ancaman (T)
a. Keamanan sarana penitipan barang (<i>locker</i>) b. Kenyamanan meja dan kursi pemustaka c. Katalog online (OPAC) d. Indeks subjek e. Kebersihan dan keindahan f. Suasana ruang baca g. Layanan fotokopi h. Kecepatan akses <i>wifi/hotspot</i>	a. Desain interior ruangan b. Penerangan di ruang baca c. Suasana ruang baca d. Jumlah sarana layanan e. Kuantitas dan kualitas (<i>locker</i>) f. Pemanfaatan papan pengumuman g. Letak tangga darurat h. Kenyamanan akses <i>Wifi/hotspot</i> i. Kecepatan layanan pemindai j. layanan katalog manual k. Rambu-rambu l. Keberadaan meja informasi m. Ruang perpustakaan	-	-

Dari ke empat dimensi yaitu koleksi, layanan, pustakawan, dan sarana dan prasarana layanan, ternyata dimensi sarana memiliki nilai positif yang lebih tinggi di mata pemustaka. Hal ini tergambar dari hasil analisis SWOT terhadap hasil kajian Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013, respon pemustaka terhadap sarana layanan adalah positif.

- 1) Unsur kekuatan, antara lain: keamanan sarana penitipan barang (*locker*), kenyamanan meja dan kursi pemustaka, rambu-rambu, layanan katalog *online* (OPAC), indeks subjek, kebersihan dan keindahan, suasana ruang baca, layanan fotokopi, kecepatan akses *wifi/hotspot*.
- 2) Unsur kelemahan: desain interior ruangan, penerangan di ruang baca, suasana ruang baca, jumlah sarana, kuantitas sarana penitipan barang (*locker*), kualitas dan kuantitas sarana penitipan barang, pemanfaatan papan pengumuman, letak tangga darurat, kenyamanan akses *Wifi/hotspot*, kecepatan layanan pemindai, layanan katalog manual, panduan dan petunjuk (rambu-rambu), keberadaan meja informasi, dan ruang perpustakaan.

Faktor sarana dan prasarana di perpustakaan merupakan salah satu bagian penting yang harus ada dalam proses penyelenggaraan perpustakaan. Tersedianya sarana dan prasarana serta perlengkapan/perabot ataupun fasilitas lainnya adalah bagian yang tidak terpisahkan dari layanan, koleksi dan pemustaka.

Uraian tentang keempat dimensi layanan (koleksi, layanan, pustakawan, dan sarana dan prasarana), dan penilaian terhadap kekuatan, kelemahan, kesempatan, dan ancaman yang ada, serta penilaian kekuatan area mana yang sudah berhasil dan mana belum berhasil, diperlukan dalam perencanaan strategis terhadap masa depan layanan Bidang Layanan Koleksi Umum.

Kesimpulan dan Saran

1. Perumusan masalah keenam kajian di Bidang Layanan Koleksi Umum periode tahun 2010-2013 telah diarahkan untuk mengidentifikasi permasalahan layanan perpustakaan dan informasi secara lengkap, sesuai unsur-unsur layanan perpustakaan dan informasi,
2. Tujuan kajian telah selaras dengan rumusan masalah kajian;
3. Manfaat kajian belum diketahui realisasinya, keterkaitan antara tujuan dengan manfaat kajian tidak terlihat langsung, pernyataan manfaat kajian bersifat sangat umum dan kurang spesifik sesuai tujuan kajian;
4. Kesimpulan kajian telah menjawab pertanyaan kajian, namun terdapat 2 (dua) kajian yang kesimpulannya belum menjawab pertanyaan kajian secara benar dan tepat,
5. Saran kajian yang telah ditindaklanjuti sebanyak 17 saran, sedangkan 13 saran belum ditindaklanjuti.
6. Kekuatan koleksi pada subjek sejarah dan humaniora. Koleksi unggulan ini terdapat pada koleksi surat kabar langka dan majalah langka; pemustaka menghendaki peningkatan kualitas dan kuantitas koleksi, dan kemudahan akses dalam pemanfaatan koleksi digital;
7. Kekuatan layanan terdapat pada respon positif

terhadap layanan meja informasi dan pendaftaran keanggotaan *online*; unsur kelemahan terdapat pada bantuan informasi untuk koleksi pengganti bila informasi yang dicari tidak ada; yang menjadi kesempatan layanan terdapat pada relevansi dan kecepatan informasi yang diperoleh; sedangkan yang masih menjadi ancaman kurangnya layanan bantuan bila informasi yang diinginkan tidak ada, dan layanan terjemahan untuk koleksi yang berbahasa asing;

8. Kekuatan pustakawan terletak pada pustakawan yang memiliki pengetahuan luas, cepat tanggap dalam melayani, memahami kebutuhan pemustaka, dan berpenampilan rapi dan sopan; unsur kelemahan pustakawan terletak pada kemampuan pustakawan di bagian katalog dan pustakawan referensi dalam memberi perhatian penuh pada pemustaka; unsur kesempatan terdapat pada kemampuan pustakawan referensi, kemampuan memberikan jawaban yang memuaskan, ketepatan dalam memberikan

informasi, ramah, dan memberikan perhatian yang sungguh-sungguh; sedangkan ancaman bagi sosok pustakawan di mata pemustaka adalah kecepatan dalam memberikan layanan informasi;

9. Kekuatan sarana dan prasarana adalah pada keamanan sarana penitipan barang (*locker*), kenyamanan meja dan kursi pemustaka, rambu-rambu, layanan katalog *online* (OPAC), indeks subjek, kebersihan dan keindahan, suasana ruang baca, layanan fotokopi, dan kecepatan akses *wifi/hotspot*; unsur kelemahan: desain interior ruangan, penerangan di ruang baca, suasana ruang baca, jumlah sarana, kuantitas dan kualitas sarana penitipan barang (*locker*), pemanfaatan papan pengumuman, letak tangga darurat, kenyamanan akses *wifi/hotspot*, kecepatan layanan pemindai, layanan katalog manual, panduan dan petunjuk (rambu-rambu), keberadaan meja informasi, dan ruang perpustakaan.

Daftar Pustaka

- Atikah. (2011). *Kajian Indonesiana di Koleksi Majalah Terjilid Terbitan Luar Negeri Koleksi Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Fathmi. (2010). *Kajian Kepuasan dan Harapan Pemustaka Terhadap Sarana dan Prasarana Layanan Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Fathmi. (2011). *Kajian Kebutuhan Pemustaka Terhadap Koleksi Ilmu Terapan dan Keterpakaiannya di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Fathmi. (2012). *Kajian Pengukuran Tingkat Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan dan Informasi di Bidang Layanan Koleksi Umum, Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Fathmi. (2013). *Kajian Kualitas Layanan Referensi di Perpustakaan Nasional RI: Pandangan Pemustaka*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Lasa Hs; Tjokro Soenarno (Ed.). (2009). *Kamus Pustakawan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Luthfiati Makarim, dkk.; Lily Suarny (Ed.). (2011). *Kajian Pemanfaatan Koleksi Surat Kabar Langka Terbit Tahun 1800-1900 Koleksi Perpustakaan Nasional RI*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.