

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PERPUSTAKAAN JURUSAN BIOLOGI FMIPA UNM UNTUK PENINGKATAN PELAYANAN PENGUNJUNG

Andi Faridah Arsal dan Firdaus Daud

Jurusan Biologi, FMIPA, Universitas Negeri Makassar
Gunung Sari Baru, Jl. A.P.Pettarani Makassar 90222
e-mail: a.faridaharsal@gmail.com

Abstract: Procedure Operational Standards (SOP) of Library of Biology FMIPA UNM to Increase The Visitor Service. This study aims at determining the level of use of the library by the members of Biology Department Laboratory, Mathematic and Science faculty, UNM. This study classified as descriptive research. The method used are the method of literature review, observation, mentoring, questionnaires, and evaluation. Respondents of this study are members of the library with different characteristics, including lecturer, staff, and student. The result showed that all the available services at the library are used by all respondents, but not every respondent use the entire service.

Abstrak: Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM untuk Peningkatan Pelayanan Pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat penggunaan layanan perpustakaan oleh anggota Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM. Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode studi pustaka, observasi, mentoring, angket, dan evaluasi. Responden penelitian merupakan anggota perpustakaan dengan karakteristik berbeda, yakni dosen, karyawan, dan mahasiswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh layanan yang tersedia di perpustakaan digunakan oleh seluruh responden, tetapi tidak setiap responden menggunakan seluruh layanan.

Kata kunci: *standar operasional prosedur, peningkatan pelayanan, perpustakaan*

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional, pasal 55, menyebutkan bahwa salah satu syarat untuk menyelenggarakan Perguruan Tinggi adalah harus memiliki Perpustakaan. Selanjutnya dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan, pasal 1, disebutkan bahwa Perpustakaan sebagai institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Perpustakaan Perguruan Tinggi sering diibaratkan sebagai jantung Perguruan Tinggi (the heart of university), maka keberadaannya harus mampu memberikan pelayanan kepada sivitas akademika sesuai dengan kebutuhan.

Sebagai bagian dari institusi perguruan tinggi, perpustakaan diselenggarakan dengan

tujuan untuk menunjang pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi, yaitu pendidikan dan pengajaran, penelitian serta pengabdian kepada masyarakat yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Dalam menunjang pendidikan dan pengajaran maka Perpustakaan bertujuan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi untuk mahasiswa dan dosen sesuai dengan kurikulum yang berlaku
2. Dalam menunjang penelitian maka kegiatan Perpustakaan adalah mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi peneliti baik intern institusi atau ekstern di luar institusi
3. Dalam menunjang pengabdian kepada masyarakat maka Perpustakaan melakukan kegiatan dengan mengumpulkan, mengolah, menyimpan, menyajikan dan menyebarluaskan informasi bagi masyarakat.

Perpustakaan Jurusan Biologi Fakultas MIPA, sebagai bagian dari Perpustakaan Perguruan Tinggi Universitas Negeri Makassar (UNM), perlu senantiasa melaksanakan tugas dan fungsinya dalam mewujudkan tri darma perguruan tinggi kepada segenap sivitas akademika UNM, khususnya anggota dan pengunjung perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM. Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM dalam rangka peningkatan pelayanan kepada anggota dan pengunjung perpustakaan.

B. METODE

Metode penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Studi pustaka.

Studi pustaka adalah menggunakan literatur untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan Perguruan Tinggi, khususnya SOP Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM yang telah disusun oleh pengelola perpustakaan.

2. Observasi (pengamatan).

Observasi adalah pengamatan perilaku pengunjung perpustakaan dan jumlah pengunjung perpustakaan.

3. Mentoring (bimbingan)

Mentoring adalah bimbingan atau panduan yang diberikan kepada pengunjung yang menggunakan fasilitas perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

4. Angket.

Pengisian angket setelah mentoring (pembimbingan).

5. Evaluasi.

Membandingkan tingkat kepuasan dan jumlah pengunjung perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM setiap bulan selama masa pembimbingan.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja secara rinci, tahap demi tahap dan sistematis. SOP memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh sebuah organisasi. Untuk itu SOP juga dilengkapi dengan referensi, lampiran, formulir, diagram

dan alur kerja (flow chart). SOP sering juga disebut sebagai manual SOP yang digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mengevaluasi suatu pekerjaan. Implementasi SOP yang baik, akan menunjukkan konsistensi hasil kinerja, hasil produk dan proses pelayanan yang kesemuanya mengacu pada kemudahan karyawan dan kepuasan pelanggan. Dengan demikian pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM adalah dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM secara rinci, tahap demi tahap, dan sistematis. SOP Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM memuat serangkaian instruksi secara tertulis tentang kegiatan rutin atau berulang-ulang yang dilakukan oleh perpustakaan. Berikut ini disajikan garis besar Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM tahun 2009. Macam Layanan:

1. Layanan Sirkulasi, adalah pelayanan yang diberikan kepada pemustaka untuk memperoleh pinjaman bahan pustaka dan menyelesaikan administrasinya. Layanan sirkulasi ini hanya diberikan kepada anggota perpustakaan yang memiliki kartu anggota perpustakaan Jurusan Biologi tahun yang berjalan.
2. Layanan Referensi diberikan kepada pemustaka dalam bentuk bantuan, petunjuk atau bimbingan untuk menemukan bahan pustaka atau informasi. Layanan ini diberikan kepada setiap pengunjung atau pemakai perpustakaan yang memerlukan. Layanan ini menggunakan koleksi khusus yaitu koleksi referensi. Koleksi ini tidak bisa disirkulasikan kepada pemakai tetapi hanya untuk baca di tempat. Layanan ini juga bertujuan untuk membantu sivitas akademika Jurusan Biologi FMIPA UNM dalam penelusuran informasi, khususnya bagi mahasiswa yang sedang mengerjakan tugas akhir atau sedang melakukan penelitian.
3. Bimbingan Pembaca, yaitu layanan yang memberikan petunjuk dan memandu pemakai perpustakaan dalam menggunakan koleksi dan peralatan perpustakaan dan cara-cara membaca yang baik dan benar. Layanan ini diberikan kepada setiap pengunjung yang memerlukan.

4. Penelusuran Informasi, yaitu suatu kegiatan untuk mencari atau menemukan kembali semua kepustakaan yang pernah ada atau yang pernah terbit yang pernah ada mengenai suatu bidang tertentu. Layanan ini diberikan kepada semua pemakai perpustakaan baik pemakai datang sendiri, melalui email, surat ataupun telepon.
5. Pelatihan Penelusuran Informasi. Layanan ini bertujuan untuk membantu meningkatkan "information skills" pengguna. Layanan ini disediakan bagi seluruh sivitas akademika Jurusan Biologi FMIPA (Dosen, mahasiswa dan karyawan). Layanan ini diberikan khususnya bagi mahasiswa baru dan mahasiswa tingkat akhir. Keterampilan yang diberikan pada pelatihan ini antara lain pengenalan sumber informasi dan teknik penelusuran informasi.
6. Orientasi Perpustakaan, adalah suatu kegiatan yang dilakukan berupa bimbingan dan pengenalan secara khusus yang meliputi, arti, fungsi dan tujuan, organisasi serta sistem dan macam layanan yang ada di perpustakaan. Layanan ini diberikan kepada mahasiswa baru pada tahap orientasi pengenalan kampus.
7. Penyebaran informasi Ilmiah Terbaru (Current Awareness), yaitu kegiatan memberikan informasi kepustakaan yang baru terbit atau terwujud secara tepat kepada pemakainya. Melalui layanan ini perpustakaan mengirim informasi daftar buku terbaru serta indeks artikel jurnal berdasarkan subyek minat pemakai via email masing-masing pemakai..
8. Pelayanan multimedia, meliputi pelayanan mikrofilm, mikrofilm, disket, CD-ROM, VCD dan bahan kartografi. Selain itu layanan ini juga menyediakan koleksi digital. Layanan multimedia juga menyediakan layanan televisi.
9. Penyusunan Bibliografi dan Indeks, yaitu kegiatan pemilihan bahan pustaka, karangan serial, laporan, dan lain-lain serta menyusunnya dengan sistem tertentu untuk diterbitkan. Layanan ini diberikan bagi perorangan yang ingin melakukan penyusunan bibliografi, indeks/abstrak dari koleksi yang dimilikinya.
10. Layanan Fotocopy, dalam rangka mempermudah mendapatkan informasi, perpustakaan menyediakan layanan

fotocopy. Layanan ini disediakan perpustakaan untuk membantu mahasiswa yang ingin mengcopy koleksi yang hanya bisa dibaca diperpustakaan.

11. Jasa Pengembangan Perpustakaan, yaitu pemberian petunjuk penjelasan atau bimbingan tentang cara meningkatkan kemampuan perpustakaan dalam melayani pemakainya. Layanan ini diberikan kepada perorangan atau lembaga yang ingin mengembangkan perpustakaan.
12. Layanan Buku Tandon (book on reserved). Yang termasuk dalam buku tandon adalah koleksi perpustakaan yang jumlahnya sangat sedikit (satu atau dua eksampul) untuk setiap judul, buku langka dan harganya mahal serta sangat dibutuhkan oleh pemakai. Karena jumlahnya yang sangat sedikit sedangkan permintaan banyak, maka buku yang masuk kategori tersebut dimasukkan dalam koleksi tandon dengan jangka peminjaman 1 hari atau 12 jam. Keterlambatan pengembalian koleksi buku tandon dikenakan denda Rp.1500/jam.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel .1 Karakteristik responden

Kelompok	Jumlah	%
Dosen	17	37
Karyawan	5	11
Mahasiswa	24	52
Total	46	100

Sumber: Data Primer, 2011

Responden penelitian merupakan anggota perpustakaan dengan karakteristik berbeda. Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan secara umum, bahwa seluruh digunakan oleh responden dari karakteristik berbeda kecuali karakteristik karyawan. Hal ini dapat disebabkan karena keterlibatan karyawan di bidang pembelajaran dan penelitian rendah, sehingga kurang memanfaatkan layanan-layanan yang tersedia di perpustakaan Berdasarkan tabel silang di atas dapat diuraikan sebagai berikut;

Anggota yang menggunakan layanan sirkulasi dalam waktu 1-3 bulan cukup besar jumlahnya yaitu 27 orang atau 58,7%. Untuk 6 bulan – 1 tahun sebanyak 10 orang (21%), dan tidak pernah sebanyak 5 orang (10,9%). Tingkat kepuasan responden terhadap layanan sirkulasi adalah: 37 orang (80%) puas, 3 orang (6,5%) kurang puas, dan tidak ada yang menjawab tidak

puas (0%). Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan sirkulasi memuaskan sebagian besar anggota.

Jumlah anggota yang menggunakan layanan referensi adalah: 1-3 bulan sebanyak 26 orang (56,5%), 6 bulan -1 tahun sebanyak 10 orang (21%), dan tidak pernah 9 orang (19,6%). Hal ini berarti, bahwa dominan anggota menggunakan layanan referensi perpustakaan.

Tingkat kepuasan responden terhadap layanan referensi adalah: 35 orang (76,1%) puas, 1 orang (2,2%) kurang puas, dan 1 orang (2,2%) tidak puas. Artinya: dominan anggota merasa puas dengan pelayanan referensi yang diberikan oleh perpustakaan.

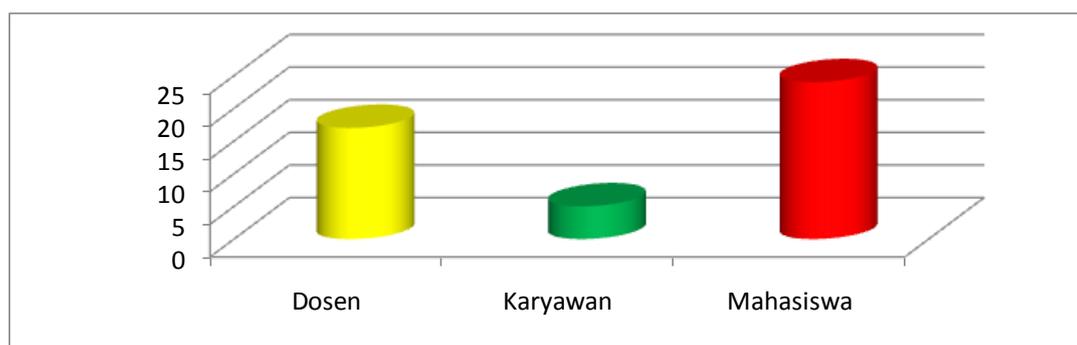
Penggunaan layanan bimbingan pembaca adalah: 19 orang (41,3%) masa 1-3 bulan, 3 orang (6,5%) masa 6 bulan- 1 tahun, dan 22 orang (47,8%) tidak pernah. Layanan bimbingan

diberikan bagi anggota yang belum mengetahui sistem pelayanan perpustakaan. Diharapkan anggota mengetahui dan mengikuti SOP perpustakaan melalui layanan bimbingan.

Memperlihatkan bahwa 18 orang (39,1%) yang puas dengan layanan bimbingan perpustakaan, 6 orang (13%) kurang puas, dan 4 orang (8,9%) tidak puas. Walaupun jumlah yang tidak puas dan kurang puas relatif kecil, namun pengelola perlu meningkatkan kualitas layanan bimbingan sesuai dengan kebutuhan anggota.

Penggunaan layanan penelusuran informasi oleh anggota adalah: 11 orang (23,9%) masa 1-3 bulan, 8 orang (17,4%) 6 bulan-1 tahun, dan 26 orang (56,5%) tidak pernah. Layanan ini perlu disosialisasikan kepada anggota sehingga dapat digunakan untuk mendukung kegiatan akademik mahasiswa atau dosen.

Grafik 1. Karakteristik Responden



Sumber: Data Primer, 2011

Tabel 1. Tabel Silang Penggunaan Layanan Perpustakaan

Macam Pelayanan	Penggunaan		
	1 - 3 bulan (%)	6 bulan – 1 tahun (%)	Tidak Pernah (%)
1. Sirkulasi	58,7	21	10,9
2. Referensi	56,5	21	19,6
3. Bimbingan pembaca	41,3	6,5	47,8
4. Penelusuran Informasi	23,9	17,4	56,5
5. Pelatihan penelusuran informasi	6,5	4,4	87
6. Orientasi Perpustakaan	6,5	2,2	73,9
7. Penyebaran informasi	6,5	2,2	89
8. Multimedia	15,2	6,5	76,1
9. Penyusunan bibliografi	15,2	2,2	80,4
10. Fotocopy	15,2	17,4	62,2
11. Jasa pengembangan	15,2	6,5	73,9
12. Buku tandon	21	32,6	43,5

Tabel 2. Tabel Silang Kepuasan Anggota terhadap Pelayanan Perpustakaan

Macam Pelayanan	Tingkat Kepuasan		
	Puas (%)	Kurang Puas (%)	Tidak Puas (%)
1. Sirkulasi	80	6,5	0
2. Referensi	76,1	2,2	2,2
3. Bimbingan pembaca	39,1	13	8,7
4. Penulurusan Informasi	39,1	6,5	13
5. Pelatihan penelusuran informasi	10,9	8,7	17,4
6. Orientasi Perpustakaan	10,9	8,7	17,4
7. Penyebaran informasi	8,7	6,5	21
8. Multimedia	13	10,9	15,2
9. Penyusunan bibliografi	15,2	4,4	52,2
10. Fotocopy	39,1	0	21
11. Jasa pengembangan	13	15,2	10,9
12. Buku tandon	41,3	10,9	10,9

Kepuasan responden terhadap layanan penelusuran informasi perpustakaan adalah: 18 orang (39,9%) puas, 3 orang (6,5%) kurang puas, dan 6 orang (13%) tidak puas. Artinya: sebagian besar anggota merasa puas dengan layanan penelusuran informasi perpustakaan.

Penggunaan layanan pelatihan penelusuran informasi oleh anggota diperoleh data: 3 orang (6,5%) untuk masa 1-3 bulan, 2 orang (4,4%) untuk 6 bulan – 1 tahun, dan 40 orang (87%) tidak pernah. Hal ini berarti anggota perpustakaan secara dominan tidak menggunakan layanan ini. Diperoleh data : 5 orang (10,9%) puas, 4 orang (8,7%) dan 8 orang (17,4%) tidak puas terhadap layanan pelatihan penelusuran informasi perpustakaan. Hal ini berarti jumlah yang puas, kurang puas, dan tidak puas hampir merata. Karena itu, perlu dilakukan sosialisasi dan pelatihan kepada yang tidak puas dan kurang puas.

Data pelayanan orientasi perpustakaan adalah: 3 orang (6,5%) untuk masa 1-3 bulan, 1 orang (2,2%) untuk 6 bulan-1 tahun, dan 34 orang (73,9%) untuk yang tidak pernah. Berarti dominan anggota tidak pernah menggunakan layanan orientasi perpustakaan. Tingkat kepuasan anggota terhadap layanan orirntasi perpustakaan adalah: 5 orang puas (10,9%), 4 orang (8,7%) kurang puas, dan 8 orang (17,4%) tidak puas. Dalam tabel ini didapatkan tingkat kepuasan hampir merata antara puas, kurang puas, dan tidak puas. Oleh karena itu, perlu

peningkatan pelayanan khususnya kepada yang tidak puas dan kurang puas.

Penggunaan layanan penyebaran informasi ilmiah terbaru adalah: 3 orang (6,5%) untuk masa 1-3 bulan, 1 orang (2,2%) untuk 6 bulan-1 tahun, dan 41 orang (89%) untuk yang tidak pernah. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar anggota tidak menggunakan layanan ini. Padahal layanan ini sangat penting untuk dosen dan karyawan. Perlu adanya sosialisasi dan informasi kepada anggota untuk memanfaatkan layanan ini. Didapatkan data: 4 orang (8,7%) puas, 3 orang kurang puas (6,5%), dan 10 tidak puas (21%), hal ini menunjukkan ada hubungan antara penggunaan dan kepuasan anggota terhadap layanan perpustakaan. Rendahnya tingkat kepuasan disebabkan oleh rendahkan tingkat penggunaan layanan ini pada tabel sebelumnya.

Data pelayanan multimedia sebagai berikut: 7 orang (15,2%) untuk masa 1-3 bulan, 3 orang (6,5%) untuk masa 6 bulan- 1 tahun, dan 35 orang (76,1%) untuk yang tidak pernah. Hal ini berarti mayoritas pelanggan tidak menggunakan layanan ini. Tingkat kepuasan layanan multimedia untuk setiap keompok responden berada di bawah 20%. Hal ini berarti penggunaan dan kepuasan pelanggan untuk layanan ini perlu ditingkatkan.

Dalam tabel menunjukkan dominan (80,4%) anggota tidak pernah menggunakan layanan penyusunan bibliografi dan indeks. Begitu pula tingkat kepuasan anggota terhadap

layanan ini: lebih dari 50% jumlah yang tidak puas dengan kurang puas. Artinya: perlu ada peningkatan layanan di bidang ini sesuai dengan kebutuhan anggota perpustakaan.

Layanan fotocopy tidak pernah digunakan oleh anggota (62,2%). Sedangkan anggota yang puas dengan layanan fotocopy di bawah 20%, sehingga layanan ini perlu ditingkatkan. Pada tabel menunjukkan bahwa sebagian besar responden tidak menggunakan jasa pengembangan perpustakaan (73,9%). Dalam tabel menunjukkan kepuasan anggota hanya 13% yang puas dengan layanan ini. Sehingga perlu peningkatan layanan ini ke depan.

Layanan buku tandon: dominan anggota tidak menggunakan layanan ini (43,5%). Kepuasan anggota terhadap layanan tandon masih di bawah 50% atau tepatnya: 41,3% puas. Berarti perlu ada peningkatan pelayanan ini kepada anggota.

E. DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Saleh, Fungsi Perpustakaan Kampus dalam Pembinaan Budaya Baca-Tulis, Makalah ini pernah disampaikan pada Seminar sehari "Pembinaan Budaya Baca-Tulis di Kalangan Kampus dalam Era Multimedia", UPT Perpustakaan Universitas Islam Bandung, tanggal 16 Juni 2001.
- Andi Faridah Arsal, Penelusuran Bahan Pustaka Online Melalui Internet di Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM, Laporan Penelitian PNBPA FMIPA UNM, 2009.
- Muktamarudin Fahmi. 2010. Mengenal Lebih Dekat Perpustakaan Perguruan Tinggi atau Universitas. Sumber: <http://www.ubb.ac.id>
- Rattahpinusa HH, Membangun Perpustakaan Riset, Sumber: <http://forum.pps.unsri.ac.id/archive/index.php/t-57.html> (22 Maret 2010)
- Shafiyah, 2010. Standar Operasional Perpustakaan. Sumber: <http://shafiyah.blog.uns.ac.id/2010/02/25/sop/>
- Yuni_Yuven, Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan dan Standarisasi, Sumber: http://yuni_yuven.blog.undip.ac.id/2010/01/06/perpustakaan-perguruan-tinggi-pedoman-pengelolaan-dan-standarisasi (22 Maret 2010)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1989 tentang Sistem Pendidikan Nasional
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Jurusan Biologi FMIPA UNM. 2009. Standar Operasional Prosedur (SOP) Perpustakaan Jurusan Biologi FMIPA UNM.

Kepuasan anggota terhadap hak peminjaman buku. 36 orang (78,3%) puas. Hal ini berarti anggota telah merasakan manfaat dari hak peminjaman yang disediakan oleh perpustakaan.

Pengetahuan responden terhadap sanksi perpustakaan. Sebagian besar anggota (65,2%) mengaku mengetahui sanksi bagi anggota perpustakaan yang tidak mengikuti aturan peminjaman.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa seluruh layanan yang tersedia di perpustakaan digunakan oleh seluruh responden, tetapi tidak setiap responden menggunakan seluruh layanan.