

**PERENCANAAN PENGEMBANGAN KOLEKSI  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
LAYANAN PERPUSTAKAAN**

**(STUDI PADA PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS KRISTEN PETRA  
SURABAYA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk menempuh ujian skripsi  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**YOHANES CHRISTIAN PAKUNG**

**135030701111027**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**MALANG**

**2017**

**MOTTO**

**“SESUATU MUNGKIN MENDATANGI MEREKA YANG MENUNGGU,  
NAMUN HANYA DIDAPATKAN OLEH MEREKA YANG  
BESEMANGAT MENGEJARNYA”**

**Abraham Lincoln**

### Tanda Persetujuan Skripsi

Judul : Perencanaan Pengembangan Koleksi Dalam Menigkatakan  
Kualitas Layanan Perpustakaan (studi pada Perpustakaan  
Universitas Kristen Petra Surabaya)

Disusun oleh : Yohanes Christian Pakung

NIM : 135030701111027

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Malang, Agustus 2017

### Komisi Pembimbing

Ketua Komisi Pembimbing



Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si  
NIP : 19530807 197903 2 001

Anggota Komisi Pembimbing



Nurjati Widodo, S.AP, M.AP  
NIP : 2012018301201001

## TANDA PENGESAHAN

### TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 02 November 2017

Jam : 08.00 – 09.00 WIB

Skripsi atas nama : Yohanes Christian Pakung

Judul : Perencanaan Pengembangan Koleksi Dalam  
Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan (Studi Pada  
Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya)

Dan dinyatakan Lulus

Majelis Penguji

Ketua



**Dr. Ratih Nur Pratiwi, MSi**  
NIP. 19530807 197903 2 001

Anggota



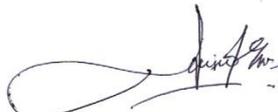
**Nuriati Widodo, S.AP, M.AP**  
NIP. 2012018301291001

Anggota



**Dr. Mardiyono, MPA**  
NIP. 19520523 197903 1 001

Anggota



**Anita Tri Widiawati, SS., MA**  
NIP. 2013048603222001

v

## PERNATAAN ORISINALITAS

### Pernyataan Orisinalitas

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **“Perencanaan Pengembangan Koleksi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan perpustakaan (studi pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya)”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 10 Agustus 2017

Mahasiswa



MATERAI  
TEMPEL  
6000  
RUPIAH

Yohanes Christian Pakung

135030701111027

## Ringkasan

Yohanes Christian Pakung 2017, **Perencanaan Pengembangan Koleksi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan (Studi pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya)** , Skripsi. 1) Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, 2) Nurjati Widodo, S.AP, M.AP., 150 Hal + xvi

Penelitian ini dilakukan atas dasar keberadaan koleksi yang dipengaruhi oleh sebuah proses dalam upaya memenuhi kebutuhan pengguna demi tercapainya layanan yang berkualitas dan sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, mendorong unit perpustakaan untuk melakukan perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan dan faktor pendukung maupun penghambat dari pelaksanaan perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun fokus penelitian ini mengacu pada perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya dan faktor pendukung serta penghambat dalam pelaksanaannya. Fokus-fokus tersebut diantaranya adalah tahapan-tahapan perencanaan, kegiatan pengembangan koleksi, dan kualitas layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya meliputi tahapan-tahapan perencanaan sesuai teori yang ada dan telah dipaparkan penulis pada fokus penelitian ini. Berikutnya, kegiatan pengembangan koleksi yang terdiri dari filosofi kebijakan pengembangan koleksi, proses pengadaan, seleksi, panduan pengadaan koleksi, pengecualian, berbagi koleksi sumbangan dan koleksi titipan, pandangan perpustakaan terhadap kebebasan intelektual, komplain dan sensor, *stock taking*, dan pemeliharaan koleksi. Semua kegiatan ini sepenuhnya telah dijalankan oleh perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya namun yang bukan menjadi bagian dari tugas perpustakaan ialah terkait kegiatan dalam tahapan-tahapan perencanaan, penentuan kebijakan pengembangan koleksi, proses pengadaan dan panduan dalam pengadaan. Terakhir, terkait kualitas layanan yang di berikan perpustakaan Unversitas Kristen Petra Surabaya kepada pengguna sangat baik, ini dilihat dari keseriusan perpustakaan dalam memberikan informasi

yang dibutuhkan oleh pengguna dan turut memberikan kesempatan bagi pengguna dalam memberikan masukan koleksi. Ini di karenakan perpustakaan berprinsip bahwa koleksi yang ada di perpustakaan itu berasal dari pengguna dan untuk pengguna itu sendiri.

Kata kunci: Perencanaan, Kegiatan Pengembangan Koleksi, Kualitas Layanan.

## SUMMARY

Yohanes Christian Pakung 2017, **The Planning Development Of Collections In Improving The Quality Of Library Services (Study In The Petra Christian University Library Surabaya)**, Skripsi. 1) Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si, 2) Nurjati Widodo, S.AP, M.AP., 150 Hal + xvi

This research was conducted on the basis of the existence of a collection that is affected by a process in an effort to meet the needs of users in order to achieve the quality of service and in accordance with the development of science and technology, pushing the library unit to do the planning development of collections in improving the quality of services and the supporting factors as well as a barrier to the implementation of the planning development of collections in improving the quality of library services at the Petra Christian University library Surabaya.

This research uses qualitative research with type a descriptive approach. As for the focus of this study refers to planning the development of collections in improving the quality of library services at the Petra Christian University library Surabaya and the supporting factors as well as a barrier in its execution. Focus-focus are the stages-stand development planning, collection, and quality of service.

Research results show that implementation of the planning development of collections in improving the quality of library services at the Petra Christian University library Surabaya include appropriate planning stages theory that the author has presented this research focus was on the authors. Next, the collection development activities comprise the development policies of the philosophy collection, the process of selection, procurement, procurement guide collections, exceptions, share a collection of donations and the collection deposit, library view toward intellectual freedom and censorship complaints, stock taking, and maintenance of the Collections. All these activities have been run entirely by Petra Christian University Library Surabaya but who are not being part of the task of library related activities is in the planning stages, the determination of the policy development collection, process procurement and procurement guidelines. Lastly, the quality of services provided related Petra Cristian University library Surabaya to the user is very good, this is seen from the seriousness of the library in giving information and collection needed by users and provides an opportunity for user in the input collection. This because library principled that existing collections in the library it comes from users and for users them selves.

*Key words: planning, Collection Development Activities, the quality of service.*

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**SKRIPSI INI SAYA PERSEMBAHKAN UNTUK ORANG-ORANG YANG  
TERISTIMEWAH DALAM PROSES PEMBUATANNYA. TAK BANYAK  
KATA YANG BISA SAYA UKIR DALAM LEMBARAN INI, HANYA  
TUHAN YANG MAHA ESA YANG DAPAT MEMBALASNYA.**

**AMIN.....!!!!!!!**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan bimbingan Tuhan Yesus Kristus, skripsi dengan judul “Perencanaan Pengembangan Koleksi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan” dapat penulis selesaikan dengan baik. Sebagai pemenuhan untuk mendapatkan gelar serjana Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.S selaku Ketua Program Studi Ilmu perpustakaan Universitas Brawijaya dan Ketua Komisi Pembimbing.
3. Bapak Nurjati Widodo, S.AP, M.AP selaku Anggota Komisi Pembimbing dalam penyusunan skripsi dengan berbagai masukan dan saran yang di berikan pada penulis.
4. Segenap dosen pengajar di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya dalam berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama masa perkuliahan.
5. Kepada pihak Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya yang telah membantu penulis dalam proses penelitian skripsi ini.

6. Teristimewa kepada Bapa, Mama, Kakak dan adik yang selalu memberikan doa dan dukungan moril kepada penulis.
7. Kepada teman-teman seperjuangan di Prodi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang sudah menjadi bagian keluarga penulis sampai kapan pun dan kalian luar biasa teman-teman.
8. Kepada teman-teman A13 Manggarai-Malang yang selalu mengajarkan arti dari pertemanan, persahabatan, dan kekeluargaan terhadap penulis.
9. Kepada teman Danil More yang sudah memberikan tempat istirahat kurang lebih satu bulan kepada penulis selama melakukan penelitian untuk skripsi ini.
10. Dan kepada teman, sahabat, saudara/i yang tak sempat disebutkan namanya. Semoga kesuksesan selalu bersama kalian.

Demikian kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 10 Agustus 2017

Yohanes C. Pakung

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Kontribusi Peneliti.....	8
E. Sistematika Pembahasan .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
A. PENELITIAN TERDAHULU .....	12
B. PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI .....	14
a. Pengertian .....	14
b. Tujuan, Fungsi, dan Tugas .....	15
C. PERENCANAAN .....	19
a. Arti Penting Perencanaan .....	19
b. Jenis Perencanaan .....	21
c. Tahapan-Tahapan Perencanaan .....	22
D. PENGEMBANGAN KOLEKSI.....	25
a. Pengertian Pengembangan Koleksi .....	25
b. Tujuan Pengembangan Koleksi.....	26
c. Kegiatan Pengembangan Koleksi.....	27
E. LAYANAN Dan KUALITAS LAYANAN PERPUSTAKAAN.....	36
a. Layanan Perpustakaan .....	36

b. Kualitas Layanan .....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>52</b>
A. Jenis Penelitian .....	52
B. Fokus Penelitian .....	53
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	54
D. Sumber dan Jenis Data .....	54
E. Pengumpulan Data.....	55
F. Instrumen Penelitian .....	57
G. Metode Analisis.....	58
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN Dan PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
A. GAMBARAN UMUM LOKASI .....	61
B. PENYAJIAN DATA .....	66
a. Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan .....	66
1. Tahapan-Tahapan Perencanaan .....	66
2. Kegiatan Pengembangan Koleksi.....	69
3. Kualitas Layanan .....	103
b. Faktor pendukung dan penghambat Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.....	105
1. Faktor Pendukung.....	105
2. Faktor Penghambat .....	106
C. ANALISIS DATA.....	107
a. Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan .....	107
1. Tahapan-Tahapan Perencanaan .....	107
2. Kegiatan Pengembangan Koleksi.....	111
3. Kualitas Layanan .....	119
b. Faktor pendukung dan penghambat perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan .....	122
1. Faktor Pendukung.....	122
2. Faktor Penghambat .....	124

<b>BAB V KESIMPULAN Dan SARAN .....</b>	<b>126</b>
A. KESIMPULAN .....	126
B. SARAN.....	127
 <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	 <b>129</b>
 <b>LAMPIRAN.....</b>	 <b>130</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Analisis <i>interactive model</i> .....	57
Gambar 2: Struktur Organisasi Perpustakaan UK Petra .....	64
Gambar 3: Panduan Proses Pengadaan .....	75

## DAFTAR TABEL

Tabel 1: Jumlah Koleksi Perpustakaan UK Petra Surabaya .....	6
Tabel 2: Jumlah Pengunjung dan Peminjam Perpustakaan UK petra Surabaya.....	7

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: pedoman wawancara .....	129
Lampiran 2: surat penelitian.....	132
Lampiran 3: dokumentasi penelitian.....	133



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Sebagai suatu unit yang dibentuk berdasarkan tingginya kebutuhan informasi suatu individu atau kelompok, perpustakaan menjadi sangat penting keberadaannya dalam sebuah organisasi atau lembaga contohnya seperti, perguruan tinggi dan sejenisnya. Dalam lingkup perguruan tinggi perpustakaan menjadi sangat penting perannya dalam mendukung semua kegiatan akademik yang ada di perguruan tinggi tersebut. Untuk menjawab tantangan tersebut perpustakaan harus selalu siap dalam mendukung tujuan dari perguruan tinggi dan mempunyai kegiatan yang terorganisir demi kelancaran dalam memberikan layanan. Hal ini bisa dilihat dari kegiatan seluruh sivitas akademik suatu perguruan tinggi yang menjadikan perpustakaan sebagai sarana belajar, penelitian, dan kegiatan akademik lainnya. Perpustakaan perguruan tinggi merupakan salah satu unsur terpenting pada ranah perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang bekerja sama dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi dalam mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 2011:2.17). Tujuan perguruan tinggi di Indonesia dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat), sehingga perpustakaan perguruan tinggi pun bertujuan membantu melaksanakan Tri Dharma tersebut demi menopang lembaga yang menjadi payungnya dalam mencapai tujuan. Maka dari itu, sebagai salah satu organisasi yang dibangun

untuk membantu seluruh sivitas akademik dari sebuah perguruan tinggi, tugas perpustakaan ialah menyediakan, menyebarkan dan mengedukasikan informasi-informasi yang dibutuhkan seluruh sivitas akademik suatu perguruan tinggi.

Namun, dari berbagai kegiatan penting yang dilaksanakan perpustakaan itu sendiri perlu adanya perencanaan yang disusun atau dirancang sebaik mungkin sehingga dalam pelaksanaannya tidak menemui kendala berarti dan memudahkan pencapaian tujuan yang akan diinginkan. Pernyataan ini didukung oleh Handoko (2009:80-81), yang menyatakan ada dua alasan dasar perlunya perencanaan. Perencanaan dilakukan untuk mencapai: 1) *protective benefits* yang dihasilkan dari pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan, dan 2) *positive benefits* dalam bentuk meningkatnya sukses pencapaian tujuan organisasi. Seperti yang kita ketahui perpustakaan berkecimpung dalam pengelolaan, penyimpanan, dan penyebaran informasi, maka perpustakaan seharusnya menyadari akan setiap perubahan dan perkembangan yang terjadi disekitarnya sehingga perencanaan yang dibuat perpustakaan itu sendiri betul-betul diperhatikan dengan baik.

Sejalan dengan perencanaan, dalam era sekarang perlu adanya perhatian khusus dalam meningkatkan kinerja dari sebuah lembaga, seperti halnya dalam dunia perpustakaan, kegiatan pengembangan koleksi harus menjadi salah satu prioritas dari berbagai jenis kegiatan teknis yang dilaksanakan. Kegiatan ini berupaya menghimpun semua informasi yang ada sehingga informasi akan selalu berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan

informasi pengguna perpustakaan. Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi menurut Yuven (2010:1) di antaranya sebagai lembaga pengelola sumber-sumber informasi, lembaga pelayanan dan pendayagunaan informasi, wahana rekreasi berbasis ilmu pengetahuan, lembaga pendukung pendidikan (pencerdas bangsa), dan lembaga pelestarian hasan budaya bangsa. Oleh karena itu, untuk menjadikan perpustakaan perguruan tinggi sebagai pusat informasi dan menyimpan berbagai bahan informasi serta mampu memenuhi kebutuhan pemustaka dalam hal ini adalah mahasiswa dan seluruh sivitas kampus, maka perlu ada pemikiran yang matang terkait proses perencanaan pengembangan koleksi perpustakaan demi menjaga keberlangsungan akan keberadaan dari perpustakaan demi meningkatkan kualitas dari semua pihak yang ada di dalamnya.

Pengembangan koleksi merupakan salah satu kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pengguna atau dengan kata lain suatu kegiatan yang melalui tahapan proses yang tersusun dengan sistematis dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka. Pengembangan koleksi menurut Yulia (2009:23) adalah proses menghasilkan kepastian bahwa perpustakaan memenuhi kebutuhan informasi dari populasi yang dilayaninya dengan cara yang tepat waktu dan ekonomis, menggunakan sumber daya informasi yang diproduksi di dalam maupun di luar organisasi. Menurut Depdiknas (2004:43) pengembangan koleksi meliputi kegiatan memilih dan mengadakan bahan perpustakaan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh pustakawan bersama-sama dengan sivitas perguruan tingginya. Maka, pengembangan koleksi di perpustakaan

perguruan tinggi harus terprogram dengan baik, karena dalam upaya mencapai pelayanan perpustakaan yang optimal dibutuhkan pengembangan koleksi yang terkoordinir dan berkualitas.

Pengembangan koleksi merupakan penjabaran dari manajemen koleksi tetaplah harus memperhatikan unsur yang lain. Pernyataan ini sejalan dengan pendapat Osburn yang dikutip Johnson (2009:2) mendefinisikan manajemen koleksi sebagai:

*“a process of information gathering, communication, coordination, policy formulation, evaluation, and planning. These processes, in turn, influence decisions about the acquisition, retention, and provision of access to information sources in support of the intellectual needs of a given library community. Collection development is the part of collection management that primarily deals with decisions about the acquisition of materials”*. Memiliki makna: sebuah proses untuk pengumpulan informasi, komunikasi, koordinasi, perumusan kebijakan, evaluasi, dan perencanaan. Proses ini, mempengaruhi keputusan tentang ketetapan akses ke sumber informasi dalam mendukung kebutuhan intelektual pengguna perpustakaan. Pengembangan koleksi menjadi bagian dari manajemen koleksi terutama berkenaan dengan keputusan tentang pengadaan koleksi perpustakaan. Sehingga pengembangan koleksi haruslah memperhatikan memperhatikan semua aspek terutama aspek manajemen yang menjadi payung dari pengembangan koleksi itu sendiri.

Pelaksanaan kegiatan pengembangan koleksi tentunya harus dilakukan dengan manajemen yang baik dan terkoordinasi agar pelaksanaannya berjalan sesuai harapan dan tepat sasaran, untuk itu diperlukan adanya suatu kebijakan sebagai acuan yang mengarahkan kegiatan pengembangan koleksi tersebut. Menurut Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum (2000:19) koleksi pada Perpustakaan perguruan tinggi perlu dibina dan dikembangkan secara terus-menerus agar terjaga ketersediaan dan kemuktakirannya. Membina koleksi yang bagus dan dapat dipertanggung jawabkan,

perpustakaan hendaknya memiliki pedoman tertulis untuk pengembangan koleksi perpustakaan, pedoman ini biasanya disebut dengan kebijakan pengembangan.

Pengembangan koleksi Perpustakaan harus dibangun dengan cara seleksi yang sistematis dan terarah sesuai dengan kebijakan, rencana, dan anggaran yang disepakati. Jadi, bila perpustakaan melakukan kegiatan pengembangan koleksi yang tertata dengan baik dan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna maka secara otomatis tujuan yang akan dicapai dapat dirasakan baik oleh perpustakaan maupun pemustaka itu sendiri. Pengembangan koleksi yang tersistematis akan mengarah pada pelayanan perpustakaan yang lebih efektif dan efisien terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pengguna atau pemustaka.

Menurut Tjiptono (2000:51) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Selanjutnya Tjiptono (2006:9) mengatakan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Sehingga dari pendapat ini dapat disimpulkan bahwa ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu pelayanan yang diharapkan (*expectative service*) dan pelayanan yang didapatkan (*provide service*). Hal ini sejalan dengan pendapat dari Parasuraman *et al.* dalam (Purnama, 2006:9), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang

diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan pengguna dan ini sejalan dengan harapan dari kegiatan pengembangan koleksi yang bertujuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan penggunanya.

Pemilihan Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya dikarenakan perpustakaan ini merupakan salah satu perpustakaan yang memiliki proses pengembangan koleksi yang baik. Ini bisa dilihat dari pengembangan koleksi yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan pengguna/pemustaka. Bila dilihat dari hal tersebut, perpustakaan UK Petra bisa jadi memiliki proses proses perencanaan terhadap pengembangan koleksi yang terstruktur. Perpustakaan UK Petra memiliki dua jenis koleksi yang menjadi bagian kegiatan pengembangan koleksi yang diantaranya koleksi tradisional kumulatif (buku, audio visual, skripsi) dan koleksi digital kumulatif (digital theses, edimensi, petra@art galeri, petra iposter, dan lain-lain ), seperti pada tabel berikut ini:

**Jumlah Koleksi Perpustakaan UK Petra Surabaya Per Tahun 2014-**

**Sekarang**

Jenis koleksi	Judul	Eksemplar
Koleksi tradisional kumulatif	134.571	165.318
Koleksi digital kumulatif	27.033	247.022

*Sumber : perpustakaan UK Petra Surabaya 2017*

Berdasarkan tabel diatas jumlah koleksi yang ada di Perpustakaan UK Petra sampai saat ini masih disesuaikan dengan kebutuhan. Ini dilihat dari jumlah koleksi tersebut, namun sewaktu-waktu bisa berubah sesuai dengan permintaan dari pengguna, karena perpustakaan ingin koleksi diadakan karena adanya usulan dari pengguna.

Alasan lain pemilihan lokasi penelitian ini dikarenakan perpustakaan UK Petra ialah kunjungan dan tingkat peminjaman koleksi yang tinggi oleh pengguna/pemustaka. Hal ini dikarenakan menjadi salah satu tolak ukur perencanaan pengembangan koleksi dilakukan, seperti pada tabel dibawah ini:

**Jumlah Pengunjung dan peminjam koleksi di perpustakaan UK Petra  
Surabaya tahun 2015/2016(September-Agustus)**

Nama	Jenis	Jumlah(orang)
Pengunjung	Fisik dan non-fisik	172. 455
Peminjaman	Buku dan Audio Visual	17.025

*Sumber : Rekapitulasi Laporan Bulanan Sirkulasi Perpustakaan UK Petra 2017*

Berdasarkan tabel di atas tingkat partisipasi pengguna/pemustaka sangatlah tinggi sehingga perpustakaan harus selalu siap dalam menyiapkan informasi bagi mereka. Dengan demikian kegiatan pengembangan koleksi dapat berjalan, salah satunya melihat pada tingkat kunjungan dan peminjaman terhadap koleksi yang ada.

Dari pemaparan di atas, semua kegiatan yang ada pada Perpustakaan ini merupakan kegiatan yang bertujuan untuk kepuasan pengguna, maka kinerja

dari perpustakaan dalam hal mengembangkan koleksi harus selalu ditingkatkan. Demi meningkatkan kegiatan pengembangan koleksi ini maka, besar peran dari pustakawan dan staf perpustakaan dalam memberi kontribusi. Dikarenakan kegiatan pengembangan koleksi ini adalah kegiatan teknis yang harus terencana dengan baik, diperlukan peran orang-orang profesional dalam bidangnya terutama terkait perpustakaan demi tercapainya pelayanan yang efektif dan efisien terhadap pengguna/pemustaka.

Berdasarkan penjabaran permasalahan di atas penulis terfokus untuk mengembangkan suatu penelitian dengan tema yang diharapkan relevan dengan hasil pemikiran yang dituangkan dalam latar belakang ini, yaitu; **“Perencanaan Pengembangan Bahan Koleksi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan” Studi Pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.** Adapun alasan penulis mengambil tema ini lebih pada bagaimana Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya dalam melakukan kegiatan perencanaan pengembangan koleksinya.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah proses perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Memahami, mendeskripsikan, dan menganalisis kegiatan perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.
2. Memahami, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

### **D. Kontribusi Penelitian**

Penelitian diharapkan dalam memberikan kontribusi, baik secara akademis maupun praktis bagi pihak-pihak yang bersangkutan. Adapun kontribusi penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

#### 1. Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk memahami lebih dalam mengenai proses pengembangan koleksi dan sebagai acuan dalam mengembangkan sebuah permasalahan yang sama demi meningkatkan kemampuan dalam mengenali dunia perpustakaan dari berbagai aspek.

#### 2. Praktisi

##### a. Bagi peneliti

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti dalam memecahkan masalah kedepannya terlebih khusus masalah yang sering dihadapi oleh dunia perpustakaan.

b. Bagi instansi terkait

Diharapkan juga penelitian ini dapat membantu instansi yang menjadi tempat peneliti menimbah ilmu sebagai bahan pembelajaran terkait permasalahan yang diangkat peneliti.

**E. Sitematika Pembahasan**

Untuk lebih mempermudah dalam memahami isi penelitian ini, maka penulis menyetengahkan sistematika penulisan yang disusun dalam beberapa bab yang saling berkaitan.

Bab pertama adalah penulis memaparkan alasan yang menguatkan penulis untuk melakukan penelitian ini lewat sub-sub pembahasan terkait latar belakang penelitian sampai pada sistematika pembahasan.

Bab kedua, memuat kajian pustakan. Dalam kajian pustaka dikemukakan mengenai beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini, sedangkan dalam landasan teori berisi tentang teori-teori para ahli yang berkaitan dengan aspek pengembangan koleksi.

Bab ketiga, berisi metode penelitian yang tepat dalam melakukan penulisan penelitian ini.

Bab keempat, pembahasan berisi gambaran umum lokasi penelitian dan hasil penelitian yaitu tentang studi “Perencanaan Pengembangan Koleksi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan Di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya”.

Bab kelima, penutup berisi simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran sebagai masukan dalam melaksanakan program perencanaan pengembangan koleksi selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Penelitian Terdahulu**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan masalah yang diangkat oleh penulis sendiri. Ini dikarenakan, penulis ingin mendapatkan referensi yang banyak dan menjadi acuan penulis dalam melakukan penelitian ini. Penelitian pertama yang dilakukan Lana Islamiyah Genderang, pada Perpustakaan Universitas Indonesia Tahun 2011 yang berjudul “Pengembangan Koleksi Buku (Studi Pada Perpustakaan Universitas Indonesia)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan koleksi buku di Perpustakaan Universitas Indonesia. Hasil penelitian yang didapat dari penelitian yang dilakukan oleh Lana 2011 ialah belum adanya kebijakan tertulis dalam hal pengembangan koleksi namun ada SOP dalam melakukan kegiatan pengembangan koleksinya. Perbedaan dalam penelitian ini ialah penelitian yang dilakukan oleh Lana tahun 2011 hanya meneliti kasus tentang pengembangan koleksi buku saja. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah mengenai perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

Penelitian kedua yang dijadikan acuan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Nurhasanah Susilowati tahun 2010 yang berjudul “Pengembangan Koleksi Terbitan Berkala (Studi pada Perpustakaan Pusat Dokumentasi dan Informasi Ilmiah Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia)”. Tujuan penelitian ini ialah untuk memperoleh gambaran tentang kebijakan pengembangan

koleksi terbitan berkala PDII LIPI serta gambaran proses pengadaan koleksi terbitan berkala PDII LIPI dan mengetahui permasalahan yang dihadapi PDII LIPI terutama dalam hal pengembangannya. Hasil penelitian yang dipaparkan Nurhasanah bahwa PDII LIPI telah menetapkan kebijakan secara tertulis namun seiringnya waktu kebijakan tersebut dilaksanakan tidak secara tertulis tetapi tetap disesuaikan dengan hal-hal yang mengacu kepada kebutuhan peneliti dan pemakai, serta kemajuan teknologi. Perbedaan yang ditemukan oleh penulis dalam penelitian ini ialah penelitian ini lebih mengarah pada pengembangan koleksi berkala sedangkan penulis lebih pada perencanaan pengembangan koleksi secara keseluruhan/umum.

## **B. Perpustakaan Perguruan Tinggi Dan Layanan Perpustakaan**

### **1. Pengertian Perpustakaan Perguruan Tinggi**

Menurut Reitz (2004) perpustakaan perguruan tinggi adalah

*“A library that is an integral part of college, university, or other institution of postsecondary education, administered to meet the information and research needs of its student, faculty, and staff”*. Definisi tersebut menyebutkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang merupakan bagian integral dari perguruan tinggi yang bertugas melayani kebutuhan informasi dan riset para mahasiswa, dosen dan staf. Perpustakaan menjadi salah satu sarana terpenting dalam setiap program pendidikan, pengajaran dan penelitian bagi setiap lembaga pendidikan dan ilmu pengetahuan. Perpustakaan inti setiap program pendidikan dan pengajaran.

Menurut Siregar (2004:165) perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu lembaga yang fungsi utamanya menyediakan fasilitas untuk studi dan penelitian bagi sivitas akademika perguruan tinggi induknya. Pemerintah juga telah memberikan perhatian khusus terhadap perpustakaan. Hal ini dapat dilihat dengan dikeluarkannya Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan perguruan tinggi, pasal 24 secara tegas menyatakan:

- a) Setiap perguruan tinggi menyelenggarakan perpustakaan yang memenuhi standar nasional perpustakaan dengan memperhatikan Standar Nasional Pendidikan.
- b) Perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) memiliki koleksi, baik jumlah judul maupun jumlah eksemplarnya, yang mencukupi untuk mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
- c) Perpustakaan perguruan tinggi mengembangkan layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- d) Setiap perguruan tinggi mengalokasikan dana untuk pengembangan perpustakaan sesuai dengan peraturan perundang-undangan guna memenuhi standar nasional pendidikan dan standar nasional perpustakaan.

## 2. Tujuan, Fungsi dan Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

### 1. Tujuan Perpustakaan Perguruan Tinggi

Perpustakaan perguruan tinggi sering dimaknai sebagai pusat penelitian karena banyak menyediakan informasi yang berkaitan dengan sarana pendukung dalam proses penelitian. Adapun sisi lain tujuannya sebagai Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari suatu perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain melakukan kegiatannya sehingga terlaksana penyelenggaraan dalam membantu lembaga induknya untuk melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Menurut Sulistyono-Basuki (1993:52), tujuan penyelenggaraan perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Memenuhi keperluan informasi masyarakat perguruan tinggi, lazimnya staf pengajar dan mahasiswa sering pula mencakup tenaga administrasi perguruan tinggi
- b. Menyediakan bahan pustaka rujukan (*referent*) pada semua tingkat akademis, artinya mulai dari mahasiswa tahun pertama hingga ke mahasiswa program pasca sarjana dan pengajar.
- c. Menyediakan ruang belajar untuk pemakai perpustakaan
- d. Menyediakan jasa peminjaman yang tepat guna bagi berbagai jenis pemakai.
- e. Menyediakan jenis informasi aktif yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perguruan tinggi tetapi juga lembaga induknya.

Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:47) merumuskan tujuan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

- a. Mengadakan buku, jurnal dan pustaka lainnya untuk dipakai oleh dosen, mahasiswa dan staf lainnya bagi kelancaran program pengajaran di perpustakaan perguruan tinggi.
- b. Mengadakan buku, jurnal dan pustaka lainnya yang diperlukan untuk penelitian sejauh dana tersedia.

- c. Mengusahakan, menyimpan dan merawat pustaka yang bernilai sejarah, yang dihasilkan oleh sivitas akademik.
- d. Menyediakan sarana bibliografi untuk menunjang pemakaian perpustakaan.
- e. Menyediakan tenaga yang cukup serta penuh dedikasi untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan dan bila perlu mampu memberikan pelatihan penggunaan perpustakaan.
- f. Bekerja sama dengan perpustakaan lain untuk mengembangkan program perpustakaan

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa tujuan dari perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai penyedia jasa pelayanan informasi meliputi pengumpulan, pelestarian, pengolahan, memanfaatkan dan menyebarkan informasi sehingga dapat dimanfaatkan pengguna, menyediakan fasilitas yang mendukung dalam memenuhi kebutuhan informasi sivitas akademika, memberikan berbagai jasa informasi serta mengembangkan mutu perguruan tinggi pada tempatnya bernaung sesuai dengan tri dharma perguruan tinggi.

## 2. Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi

Untuk pencapaian tujuan yang diharapkan harus didukung juga dengan fungsinya. Adapun fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Fungsi Edukasi  
Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategi belajar mengajar dan materi pendukung pelaksana evaluasi pembelajaran.
- b. Fungsi Informasi  
Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.
- c. Fungsi Riset  
Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi, dan seni.

- d. Fungsi Rekreasi  
Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.
- e. Fungsi Publikasi  
Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademika dan staf non-akademik.
- f. Fungsi Deposit  
Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.
- g. Fungsi Interpretasi  
Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmanya. (Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004:3).

Uraian di atas berkaitan dengan gagasan yang didefinisikan Mahmudin (2006:2), menyatakan bahwa: Fungsi perpustakaan perguruan tinggi adalah mendukung pelaksanaan Tri Dharma Perguruan Tinggi yang diantaranya menyediakan informasi ilmiah untuk para mahasiswa, dosen, dan karyawan maupun pemakai dari luar. Baik koleksi buku, majalah, surat kabar, dan jenis koleksi lainnya.

Dari pemaparan para ahli di atas dapat dijadikan sebagai referensi bahwa fungsi dari sebuah perpustakaan perguruan tinggi merupakan penyediaan fasilitas pengajaran dan penelitian untuk memenuhi kebutuhan informasi yang dibutuhkan sivitas akademiknya. memiliki kualitas koleksi yang memadai dan sesuai terhadap kebutuhan sehingga menimbulkan kepuasan akan kebutuhan informasi para pengguna.

### 3. Tugas Perpustakaan Perguruan Tinggi

Untuk mencapai tujuan dan fungsinya dengan baik perpustakaan perguruan tinggi mempunyai tugas yang harus dilaksanakan. Menurut buku Pedoman Penyelenggara perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:6) tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah:

- a. Mengikuti perkembangan kurikulum serta perkuliahan dan menyediakan bahan-bahan yang dibutuhkan untuk pengajaran.
- b. Menyediakan pustaka yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas-tugas dalam rangka studinya.
- c. Mengikuti perkembangan mengenai program-program penelitian yang diselenggarakan di lingkungan perguruan tinggi induknya dan berusaha menyediakan literatur ilmiah dan bahan lain yang diperlukan bagi peneliti.
- d. Memutakhirkan koleksi dengan mengikuti terbitan-terbitan yang baru baik berupa tercetak maupun tidak tercetak.
- e. Menyediakan fasilitas yang memungkinkan pengguna mengakses perpustakaan lain maupun pangkalan-pangkalan data melalui jaringan lokal (intranet) maupun global (internet) dalam rangka pemenuhan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Dari uraian di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa tugas perpustakaan perguruan tinggi adalah untuk memberikan pelayanan akan kebutuhan informasi sivitas akademika perguruan tinggi dalam melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Tugas dari perpustakaan perguruan tinggi juga memberikan jasa yang dapat mendukung proses pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian pada masyarakat pada umumnya, dengan cara memutakhirkan koleksi baik tercetak maupun tidak tercetak demi mendukung dan mengembangkan kualitas program kegiatan perguruan tinggi tempatnya bernaung.

## C. Perencanaan

### a. Arti Penting Perencanaan

Perencanaan merupakan suatu hal pokok yang sangat mendasar bagi organisasi. Keberadaannya membuat segala sesuatu di dalam organisasi tersebut menjadi jelas dan terarah dengan baik. Sehubungan dengan pentingnya memiliki perencanaan yang baik dalam organisasi, maka sudah tentu perencanaan tersebut mempunyai manfaat yang besar pula. Perencanaan penting sekali untuk dilaksanakan karena ada beberapa alasan mendasar yang menguatkan hal tersebut. Hasibuan (2006:91) mengungkapkan pentingnya perencanaan, yaitu :

1. Tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai;
2. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan;
3. Perencanaan adalah dasar pengendalian, karena tanpa ada rencana pengendalian tidak dapat dilakukan;
4. Tanpa perencanaan, tidak ada keputusan dan proses manajemen.

Menurut Handoko (2009:80-81), mengatakan ada dua alasan dasar perlunya perencanaan. Perencanaan dilakukan untuk mencapai:

1. *Protective benefits* yang dihasilkan dari pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan, dan
2. *Positive benefits* dalam bentuk meningkatnya sukses pencapaian tujuan organisasi.

Perencanaan mempunyai banyak manfaat. Sebagai contoh, perencanaan:

1. Membantu manajemen untuk menyesuaikan diri dengan perubahan-perubahan lingkungan;
2. Membantu dalam kristalisasi persesuaian pada masalah-masalah utama;
3. Memungkinkan manajer memahami keseluruhan gambaran operasi lebih jelas;
4. Membantu penempatan tanggung jawab lebih tepat;
5. Memberikan cara pemberian perintah untuk beroperasi;
6. Memudahkan dalam melakukan koordinasi di berbagai bagian organisasi;
7. Membuat tujuan lebih khusus, terperinci dan lebih mudah dipahami;
8. Meminimumkan pekerjaan yang tidak pasti; dan
9. Menghemat waktu, usaha dan dana.

Selanjutnya Badrudin (2013:54) mengemukakan bahwa perencanaan dapat meminimalkan resiko kegagalan dalam organisasi dan ketidakpastian tindakan dengan mengasumsikan kondisi di masa mendatang dan menganalisis konsekuensi dari setiap tindakan yang akan dilaksanakan. Perencanaan yang disusun dapat membantu manajer berpandangan masa mendatang dan menekankan setiap tindakan sesuai tujuan organisasi. Dengan demikian perencanaan berisi tahap-tahap yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi.

Manajer harus bisa menyeimbangkan perencanaan dan fungsi lainnya agar tujuan organisasi dapat tercapai dengan efektif. Kemudian Robbin dan Coulter (2004:174-175) menyatakan bahwa sekurang- kurangnya ada empat alasan untuk perencanaan, yaitu perencanaan memberi arah, mengurangi dampak perubahan, meminimalkan pemborosan dan kegiatan rangkap, serta menjadi standar yang digunakan dalam pengendalian. Perencanaan menghasilkan usaha yang terkoordinasi. Perencanaan memberi arah kepada para manajer dan juga non manajer.

Tanpa perencanaan, berbagai departemen dan individu mungkin bekerja dengan tujuan yang saling bertentangan, sehingga menghambat organisasi untuk bergerak secara efisien menuju sasarnya. Jika dilihat dari penjas beberapa ahli diatas penulis menyimpulkan perencanaan adalah kegiatan yang wajib ada dalam sebuah lembaga. Ini dikarenakan perencanaan yang akan berimbas pada keberlangsungan seluruh lembaga atau organisasi dalam mencapai tujuan.

#### **b. Jenis Perencanaan**

Pada hakikatnya setiap perencanaan yang dibuat oeh organisasi memiliki dasar pijakan yang kuat terkait dengan apa yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut. Setiap perencanaan yang dibuat selalu mengambil peranan penting dalam rangka mewujudkan kesuksesan organisasi. Setiap organisasi boleh jadi memiliki perencanaan yang berbeda, namun yang tak boleh terlupakan adalah bahwa perencanaan tersebut selalu dibuat dengan

bertumpu pada pemikiran tentang kesuksesan organisasi. Perencanaan yang dibuat akan menentukan isi rencana itu sendiri.

Ada dua tipe rencana menurut Handoko (2009:85-86) yaitu:

- (1) Rencana-rencana strategis (*strategic planning*), yang dirancang memenuhi tujuan-tujuan organisasi yang lebih luas; dan
- (2) Rencana-rencana operasional (*operational planning*), penguraian lebih terperinci bagaimana rencana-rencana strategik akan dicapai. Ada dua tipe rencana-rencana operasional, yaitu rencana sekali pakai (*single use plans*) dan rencana tetap (*standing plans*). Rencana sekali pakai dikembangkan untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dan tidak digunakan kembali bila telah tercapai. Rencana tetap merupakan pendekatan-pendekatan standar untuk penanganan situasi-situasi yang dapat diperkirakan dan terjadi berulang-ulang.

berdasarkan penjelasan diatas perencanaan strategis adalah perencanaan yang berlaku bagi organisasi secara keseluruhan, menjadi sasaran umum organisasi tersebut dan berusaha menempatkan organisasi tersebut ke dalam lingkungannya. Perencanaan yang memerinci detail cara mencapai sasaran menyeluruh itu disebut perencanaan operasional. Perencanaan strategis cenderung mencakup kerangka waktu yang lebih panjang. Perencanaan strategis juga mencakup perumusan sasaran sedangkan perencanaan operasional mendefinisikan berbagai cara untuk mencapai sasaran itu.

### **c. Tahapan Tahapan perencanaan**

Langkah awal dalam proses perencanaan perpustakaan adalah menetapkan visi, misi, tujuan, perumusan keadaan sekarang, identifikasi kemudahan dan hambatan, dan pengembangan perencanaan ( Handoko, 1993:79-80 ).

1. Penetapan visi misi atau tujuan

Keberadaan visi dalam suatu perpustakaan akan berfungsi memperjelas arah perkembangan perpustakaan dan motivasi seluruh komponen yang mengambil tindakan kearah yang benar. Dengan visi yang jelas akan membantu koordinasi atas kegiatan orang-orang yang terkait dengan suatu perpustakaan. Visi sebenarnya merupakan penetapan tujuan jangka panjang dalam suatu organisasi/lembaga yang bersifat abstrak, mudah dipahami, memiliki keunggulan dari yang lain, terbayangkan dan disusun oleh pimpinan bersama anggota lembaga.

Adapun misi adalah merupakan penjabaran dari visi dengan rumusan-rumusan kegiatan yang akan dilakukan dan hasilnya dapat diukur, dilihat dirasakan mampu dibuktikan karena bersifat terbuka. Sedangkan tujuannya adalah sasaran yang akan dicapai suatu perpustakaan dalam jangka pendek dan hasilnya bisa dirasakan dan tujuan yang akan dicapai perpustakaan haruslah jelas.

2. Perumusan keadaan sekarang

Keadaan perpustakaan sekarang perlu dipahami, baik kekurangan maupun kelebihan. Hal itu penting untuk menetapkan langkah-langkah yang akan dilakukan. Pada tahap ini diperlukan informasi dan data statistik yang akurat yang diperoleh dengan komunikasi yang baik di perpustakaan itu.

### 3. Identifikasi kemudahan dan hambatan

Perlu dipahami juga kekuatan apa saja yang dimiliki perpustakaan sebagai modal untuk melakukan kegiatan. Kekuatan adalah segala elemen yang dapat menjadi pendorong untuk memajukan suatu perpustakaan. Adapun sesuatu yang dapat dijadikan kekuatan antara lain berupa modal, koleksi, sumber daya manusia, partisipasi, anggota dan lain-lain. Kekurangan yang dapat menjadi hambatan pengembangan perpustakaanpun perlu diketahui dan diatasi. Elemen yang dianggap sebagai kekurangan itu antara lain minimnya dana, ruangan yang sempit, minat baca rendah, atasan yang kurang memperhatikan, koleksi sedikit, dan sebagainya.

### 4. Pengembangan perencanaan

Dalam pelaksanaan kegiatan perpustakaan pengembangan prosedur, alat, dana, maupun tenaga karena berbagai faktor. Oleh karena itu, kemungkinan-kemungkinan ini perlu diidentifikasi sebaik-baiknya agar dalam pengembangan perencanaan tidak terjadi pemborosan dana dan tenaga atau terjadinya penyelewengan atas perencanaan semula. Agar dalam pengembangan perpustakaan dapat dicapai tujuan yang baik, perencanaan perlu mempertimbangkan sumber daya manusia, bahan informasi, dana, gedung/ruangan, sistem, dan peralatan dengan tetap memperhatikan manajemen dan keahlian.

Dari pemaparan tahapan-tahapan perencanaan diatas penulis menyimpulkan bahwa dalam sebuah lembaga/organisasi haruslah memiliki

perencanaan yang matang dalam membangun organisasinya. Lembaga atau organisasi yang melakukan perencanaan matang akan memudahkan semua kegiatan dalam pengambilan keputusannya, atau dengan kata lain perencanaan adalah langkah awal sebelum mengambil suatu keputusan yang pasti. Sehingga organisasi dapat berjalan sesuai harapan dan tujuan yang ingin dicapai dapat berjalan efektif dan efisien dalam pencapaiannya.

#### **D. Pengembangan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi**

##### **1. Pengertian Pengembangan Koleksi Perpustakaan**

Pengembangan koleksi adalah suatu istilah yang digunakan secara luas di dunia perpustakaan untuk menyatakan bahan pustaka apa saja yang harus diadakan di perpustakaan. Sebelumnya muncul istilah seleksi buku, buku dalam pengertian yang lebih luas yang mencakup monografi, majalah, bahan mikro dan jenis bahan pustaka lainnya.

Menurut ALA Glossary of Library and Information Science (1983)

Pengertian Pengembangan koleksi adalah:

*A term which encompasses a number of activities related to the development of the library collection, including the determination of the library collection, including the determination and coordination of selection policy, assessment of needs of users and potential users, collection evaluation, identification of collection needs, selection of materials, planning for resource sharing, collection maintenance, and weeding.* Pengertian pengembangan koleksi menurut ALA Glossary of Library and Information Science (1983) di atas diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia yaitu; sejumlah kegiatan yang berkaitan dengan penentuan dan koordinasi kebijakan seleksi, menilai kebutuhan pemakai, studi pemakaian koleksi, evaluasi koleksi, identifikasi kebutuhan koleksi, seleksi bahan pustaka, perencanaan kerjasama sumberdaya koleksi, pemeliharaan koleksi dan penyiangan koleksi perpustakaan.

Sedangkan menurut Michael yang dikutip Jonhson (2009:2) pengembangan koleksi merupakan istilah yang mewakili proses sistemasi membangun koleksi perpustakaan untuk melayani kegiatan belajar, pembelajaran, penelitian, rekreasi, dan kebutuhan pengguna lainnya. Proses tersebut mencakup memilih dan tidak memilih bahan saat ini dan retrospektifnya, perencanaan strategis yang koheren untuk melanjutkan pengadaan, dan mengevaluasi koleksi untuk memastikan pelayanan terhadap penggunanya.

Jadi kegiatan pengembangan koleksi merupakan kegiatan yang sangat penting dalam dunia perpustakaan karena menyangkut kelengkapan dalam memberikan informasi yang baik kepada pengguna demi tercapainya suatu kepuasan terhadap sebuah pelayanan. Layanan perpustakaan dikatakan berhasil karena berasal dari kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang inovatis dan beraneka ragam. Dengan demikian, dalam melakukan kegiatan pengembangan koleksi haruslah memperhatikan unsur yang terkait.

## **2. Tujuan Pengembangan Koleksi**

Menurut Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (1994:30) tujuan pengembangan koleksi perpustakaan ialah perlu dirumuskan dan disesuaikan dengan kondisi serta kebutuhan pengguna agar perpustakaan dapat secara berencana mengembangkan koleksinya. Pengembangan koleksi adalah awal dari pembinaan koleksi perpustakaan bertujuan agar koleksi tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan jumlah bahan

pustaka selalu mencukupi karena mutu perpustakaan dibentuk oleh kegiatan pengembangan koleksi itu sendiri. Jadi, tujuan pengembangan koleksi ialah untuk merancang/merumuskan koleksi-koleksi perpustakaan yang disesuaikan dan menambah koleksi perpustakaan yang baik dan seimbang, sehingga mampu melayani kebutuhan pengguna yang berubah dan tuntutan pengguna masa kini serta masa mendatang.

### **3. Kegiatan Pengembangan Koleksi**

#### **a) Perumusan Kebijakan pengembangan koleksi**

Menurut Yulia (1993:25) tujuan Pengembangan koleksi perpustakaan perlu dirumuskan dan disesuaikan dengan kebutuhan sivitas akademika di perguruan tinggi agar perpustakaan dapat secara terencana mengembangkan koleksinya. Yang perlu dipertimbangkan dalam merumuskan kebijakan pengembangan koleksi, antara lain: Program Lembaga, model pembelajaran yang dijalankan, kebutuhan pengguna, jenis koleksi, kriteria bahan perpustakaan, jumlah eksemplar, bahasa.

Kewenangan merumuskan kebijakan pengembangan koleksi dipercayakan kepada Pustakawan, wakil sivitas akademika, wakil unit penelitian dan unit lain yang terkait. Sedangkan yang berhak untuk mengusulkan pembelian bahan perpustakaan adalah; Pustakawan, tenaga pengajar dan peneliti, mahasiswa, pihak atau unsur unit kerja lain (bila diperlukan)

Berdasarkan penjelasan di atas penulis menyimpulkan bahwa untuk menetapkan sebuah keputusan dalam sebuah lembaga adalah kewenangan dari orang yang memiliki peran penting. Seperti dalam dunia perpustakaan perguruan tinggi, pustakawan dan wakil-wakil dari sivitas akademiklah yang menentukan kebijakan terkait pengembangan koleksi. Tapi untuk kegiatan operasionalnya seperti pembelian dan sebagainya menjadi tanggung jawab bersama dalam sebuah lembaga pendidikan karena sebagai bahan edukasi bersama.

b) Kajian Kebutuhan Pemustaka

Kajian kebutuhan pemustaka dalam sebuah perpustakaan menjadi salah satu kegiatan dalam pengembangan koleksi. Hal ini dikarenakan untuk mengembangkan koleksi dibutuhkan informasi bagi pemustaka. Dengan adanya kajian pemustaka maka diharapkan agar koleksi yang dikembangkan relevan dengan yang diinginkan pemustaka. Menurut Johnson (2009:47) “pengembangan koleksi dan manajemen di semua jenis perpustakaan memerlukan kontak dekat dengan pengguna, dan ini dapat tercermin dalam tugas tanggung jawab seleksi”.

Pemustaka memiliki peran tersendiri dalam membantu perpustakaan mengembangkan koleksi. Melalui pemustaka, maka perpustakaan dapat memperoleh masukan yang dapat digunakan perpustakaan dalam seleksi bahan perpustakaan sebelum membuat keputusan pengadaan. Beberapa factor pentingnya kajian perilaku informasi pengguna menurut Wilson (2006:666) yaitu :

1. Perhatian utama adalah menemukan fakta-fakta kehidupan pengguna yang diteliti
2. Dengan menemukan fakta-fakta maka mempermudah untuk memahami kebutuhan yang mendorong individu ke dalam perilaku pencarian informasi.
3. Dengan memahami kebutuhan yang lebih baik maka mampu memahami informasi yang lebih baik bagi pengguna dalam kehidupan sehari-hari
4. Dengan semua itu, maka seharusnya mampu memahami lebih baik terhadap pengguna dan mampu merancang sistem informasi yang lebih efektif.

Berdasarkan faktor-faktor tersebut melalui kajian pemustaka diharapkan perpustakaan mampu memberikan informasi yang efektif. Perpustakaan memenuhi kebutuhan pemustaka salah satunya melalui koleksi yang dihimpun oleh perpustakaan. Oleh karena itu, kajian kebutuhan pemustaka diperlukan supaya pengembangan koleksi tepat sesuai dengan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

c) Alokasi anggaran

Merupakan bagian yang penting dalam proses pengembangan koleksi. Total dana/anggaran perpustakaan di bagi dalam beberapa bagian. Elizabeth Futas (dalam Katz, 1980:66) menyatakan bahwa khusus untuk perpustakaan perguruan tinggi/universitas dana untuk koleksi mencapai 15%-50% dari keseluruhan dana perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi cenderung mengeluarkan 50% dari dana yang tersedia untuk buku dan 20%-40% untuk jurnal/majalah dan sisanya untuk media lain.

Perpustakaan merupakan unit yang mengeluarkan uang bukannya unit yang mampu menghasilkan uang. Hal ini harus disadari oleh pustakawan karena itu pustakawan harus merencanakan anggaran perpustakaan secermat mungkin. Bila sebuah lembaga atau departemen atau perusahaan memutuskan untuk menyusun perpustakaan guna membantu tugas badan induknya, harus disadari bahwa perpustakaan harus dibiayai.

Alokasi dana untuk pengembangan koleksi dan untuk bidang/bagian yang ada di perpustakaan merupakan kebijaksanaan perpustakaan. Keputusan untuk alokasi dana dibuat oleh pustakawan/pustakawan bersama panitia tetap yang ditunjuk oleh perpustakaan, atau dapat juga dibuat oleh panitia tetap itu sendiri (Spiller, 1991:27).

Adanya pembagian antara dana untuk buku dan majalah/jurnal adalah merupakan hal biasa, karena cara pengadaan kedua jenis koleksi ini disebagian besar perpustakaan perguruan tinggi/universitas berbeda. Menurut Graham & Budd (dalam Spiller, 1991:28), dalam pengalokasian dana untuk koleksi/bahan pustaka harus dipertimbangkan beberapa hal penting antara lain: volume penerbitan yang dilakukan dan jumlah fakultas yang ada.

Dari uraian di atas penulis menyimpulkan pentingnya anggaran dalam menjalankan roda organisasi sudah menjadi sebuah kewajiban dalam menyukseskan tujuan dari sebuah lembaga seperti halnya kegiatan pengembangan koleksi di perpustakaan baik itu perpustakaan umum, perpustakaan perguruan tinggi maupun perpustakaan sekolah. Ini dikarenakan pengembangan akan menyesuaikan dengan anggaran yang ada atau memaksimalkan anggaran terhadap kegiatan pengembangan koleksi.

d) Pemilihan atau Seleksi Bahan Pustaka

Proses pemilihan bahan pustaka merupakan kegiatan yang harus dibatasi oleh tujuan dan sarana yang ingin dicapai perpustakaan. Dimana kegiatan pemilihan bahan pustaka merupakan proses mengevaluasi bahan pustaka yang akan dipilih sesuai dengan kebijakan perpustakaan. Kemampuan pengguna yang dilayani, dana, tenaga, dan pengolahan yang tersedia di perpustakaan.

Untuk melakukan pemilihan/seleksi bahan pustaka diperlukan alat bantu seleksi. Menurut Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:25) pemilihan bahan pustaka dapat dilakukan dengan mempergunakan berbagai alat pemilihan seperti; katalog penerbit/look buku, bibliografi subjek khusus, daftar tambahan koleksi (*accession list*) perpustakaan lain, timbangan buku, internet, masukan pustaka. Disamping itu, perpustakaan dapat memanfaatkan berbagai alat verifikasi sebagai sarana bantu identifikasi bahan seperti;

bibliografi nasional maupun internasional dan iklan dalam surat kabar atau majalah.

Tahapan seleksi bahan pustaka dilakukan untuk keberhasilan kegiatan pengembangan koleksi. Seleksi bahan pustaka merupakan langkah penting untuk menciptakan mutu koleksi yang memiliki kualitas. Menurut Soedibyo (1998:301), menyatakan bahwa "*book selection*" adalah seleksi pemilihan atas buku-buku yang diambil serta diyakini akan berguna dan tempat bagi perpustakaan dimana kita bertugas. Seleksi bahan pustaka dilakukan dengan pemilihan bahan pustaka yang akan dilayanin untuk pengguna dengan pemilihan bahan pustaka. Koleksi yang dilayangkan harus diseleksi apakah sesuai dengan pengguna. Ketetapan pemilihan koleksi ditentukan oleh beberapa prinsip penyeleksian bahan pustaka, antara lain :

1. Pemilihan bahan pustaka yang tepat untuk pengguna perpustakaan
2. Permintaan pengguna
3. Pemilihan bahan pustaka harus benar-benar dapat mengembangkan dan memperkaya pengetahuan pengguna.
4. Setiap bahan pustaka harus dibina berdasarkan rencana tertentu.

Selain alat bantu yang disebut di dalam kutipan di atas. Alat bantu lain yang juga dapat dijadikan acuan dalam seleksi adalah brosur buku dari penerbitan, resensi buku dan majalah, surat kabar, dan media lain. Tim seleksi tinggal melihat alat bantu mana yang sesuai dengan kebutuhan agar mekanisme kerja maksimal.

Menurut Siregar (1998:6) dalam pedoman pembinaan koleksi perpustakaan, melaksanakan seleksi bahan pustaka hendaknya memperhatikan pedoman dalam penentuan kebijakan pengembangan koleksi, antara lain :

1. Relevansi (kesesuaian)

Pemilihan dan pengadaan bahan pustaka terkait dengan kepuasan pengguna yang direlevansi dengan kebutuhan pengguna.

2. Kelengkapan

Koleksi perpustakaan tidak hanya terdiri dari buku-buku teks saja tetapi juga menyangkut bidang ilmu lain yang berkaitan dengan bahan penelitian.

3. Kemuktahiran.

Perpustakaan harus selalu mengadakan pemburuan dalam koleksi, sehingga informasi yang disajikan dengan perkembangan ilmu pengetahuan. Sebagai contoh kemuktahiran koleksi tersebut dapat dilihat dari tahun terbit.

4. Kerjasama.

Perlunya kerjasama yang baik dan harmonis sehingga pelaksanaan kegiatan pengembangan koleksi berjalan dengan baik. Dalam kerjasama ini melibatkan beberapa pihak yang berkompeten agar koleksi yang disajikan dapat memenuhi kebutuhan pengguna.

#### 5. Alat bantu seleksi.

Untuk memudahkan mengetahui informasi koleksi secara lengkap hendaknya pemilihan koleksi menggunakan alat bantu yang tepat.

Berdasarkan pemaparan yang di kemukakan oleh para ahli diatas penulis ingin mengambil suatu pandangan bahwa dalam melakukan seleksi terdapat pedoman-pedoman yang harus dilaksanakan oleh perpustakaan agar bahan yang di koleksi memiliki kualitas yang bagi dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dan pedoman dalam menseleksi bahan pustaka haruslah dicermati demi tersalurnya informasi yang sesuai dengan kebutuhan.

#### e) Pengadaan Koleksi (Akuisisi)

Pengadaan koleksi adalah proses menghimpun bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi perpustakaan. Koleksi yang diadakan oleh suatu perpustakaan hendaknya relevan dengan minat dan kebutuhan, lengkap, dan terbitan mutakhir, agar tidak mengecewakan masyarakat yang dilayani. Koleksi perpustakaan berasal dari berbagai macam sumber seperti pembelian, hadiah, tukar-menukar, titipan, dan terbitan sendiri (Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi 2015:25)

Bahan pustaka yang akan diadakan mencakup :

1. Karya cetak atau karya grafis, seperti buku, majalah, surat kabar, disertasi dan laporan
2. Karya non cetak atau karya rekam, seperti piringan hitam, rekaman audio, kaset, dan video
3. Bentuk mikro, seperti microfilm, mikrofilm, dan microopaque

4. Karya elektronik, seperti disket, pita magnetic, dan cakram, serta kelongsongan elektronik yang diasosiasikan dengan computer (Sulistyo Basuki,1991:8).

Pengadaan bahan pustaka merupakan rangkaian dari kebijakan pengembangan koleksi perpustakaan. Semua kebijakan pengembangan koleksi akhirnya akan berkaitan dengan pengadaan bahan pustaka. Maka, pengadaan bahan pustaka haruslah sesuai dengan keputusan-keputusan yang telah disetujui dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

f) **Penyiangan Koleksi (Diseleksi)**

Penyiangan koleksi adalah kegiatan memilih, mengeluarkan, dari koleksi bahan pustaka yang sudah tidak cocok lagi dengan tujuan, fungsi, dan ruang lingkup layanan perpustakaan (Soeatminah, 1992:70). Sedangkan menurut Lasa (1990:82) Penyiangan atau penyortiran yaitu kebijaksanaan pengeluaran, penyortiran koleksi dari suatu perpustakaan karena dianggap tidak diminati lagi atau mungkin jumlah eksemplarnya terlalu banyak, karena itu koleksi ini tidak mempunyai nilai atau arti lagi untuk disimpan.

Jadi menurut penulis kegiatan penyiangan koleksi kegiatan menyeleksi bahan koleksi yang tidak layak untuk disajikan kepada pengguna, dikarenakan bahan koleksi yang sudah rusak, tidak diterbitkan lagi, dan berbagai pertimbangan yang telah disepakati berdasarkan aturan-aturan yang ada.

#### g) Perawatan Koleksi

Kegiatan pelestarian dan perawatan bahan pustaka merupakan salah satu hal yang penting dilakukan oleh suatu perpustakaan. pengertian pelestarian menurut Departemen Pendidikan (2004: 46) adalah upaya untuk menyimpan kandungan informasi suatu perpustakaan dan usaha melestarikan bahan pustaka dalam bentuk bahan pustaka aslinya dengan cara alih media. Adapun tujuan dari perawatan itu Menurut Departemen Pendidikan (2004:63) tujuan dari perawatan bahan pustaka yaitu: mencegah penyebab kerusakan bahan pustaka, melindungi bahan pustaka dari faktor penyebab kerusakan, memperbaiki bahan pustaka yang masih layak dipakai, disimpan dan melestarikan isi dari bahan pustaka yang masih bermanfaat.

Salah satu kegiatan yang harus dilakukan perpustakaan adalah mengadakan penyimpanan dan pelestarian bahan pustaka. Kegiatan ini harus dilaksanakan perpustakaan agar setiap bahan pustaka selalu terpelihara dan terawat dengan baik, sehingga daya pakai menjadi panjang, usianya lebih lama, dan tetap utuh, peletakannya di rak selalu teratur, dan keadaannya selalu bersih (Sutarno, 2003:92).

Berangkat dari penjelasan para ahli di atas maka bahwa kegiatan perawatan koleksi haruslah di perhatikan karena demi keberlangsungan kegiatan dalam tubuh perpustakaan itu sendiri dan menjaga koleksi tetap dalam keadaan baik serta layak untuk disajikan kepada pengguna.

#### h) Evaluasi Koleksi

Evaluasi adalah kegiatan pemeriksaan secara menyeluruh, apakah koleksi itu masih cocok dengan catatan yang ada. Kegiatan ini untuk mengetahui pengembangan dan kehilangan koleksi (Lasa, 1990:74).

Koleksi dievaluasi dari segi prosedur pengadaannya, yaitu :

- a. Ada tidaknya pedoman tertulis tentang kebijakan dan tata cara pengadaan pustaka
- b. Penanggung jawab dan pelaksanaan pengadaan koleksi
- c. Pelaksanaan pengadaan koleksi sesuai dengan pedoman yang ada atau tidak. Koleksi juga dievaluasi dari segi kualitas dan ruang lingkupnya dengan secara langsung di cek ke rak atau lokasi (Soeatminah, 1992:136).

Dari penjelasan di atas menurut penulis ialah secara garis besar dalam kegiatan evaluasi koleksi harus memahami prosedur yang telah ditetapkan agar dapat berjalan sesuai keinginan dan memperhatikan dengan baik seluruh aspek yang bisa dijadikan sebagai acuan dalam kegiatan evaluasi. Sehingga kegiatan seperti pengembangan koleksi dapat tertata dengan baik dan lancar.

### **E. Layanan Dan Kualitas Layanan Perpustakaan**

#### **a. Layanan Perpustakaan**

Perpustakaan sebagai penyedia informasi yang bersumber dari literatur, baik literatur yang tercetak maupun yang terekam (*book material and non-book material*), harus mampu mendayagunakan

koleksi semaksimal mungkin pendayagunaan sumber informasi dipergustakaan, sangat bergantung pada citra layanannya. Layanan di perpustakaan menjadi parameter keberhasilan suatu perpustakaan.

Dalam layanan perpustakaan ada berbagai aspek yang perlu diperhatikan. Menurut Pedoman Penyelenggara Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:41-48) ada empat aspek yang menjadi landasan layanan perpustakaan perguruan tinggi, yaitu: sistem layanan perpustakaan, jenis layanan perpustakaan, pemasyarakatan perpustakaan (promosi), jejaring perpustakaan.

#### 1) Sistem Layanan perpustakaan

Perpustakaan memberi berbagai layanan yang sesuai kemampuan perpustakaan dengan cara menentukan sistem layanan secara jelas. Adanya penentuan sistem ini maka pengguna semakin mudah mengetahui bagaimana memanfaatkan fasilitas yang dimiliki perpustakaan. Menurut Pedoman penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:33) sistem layanan perpustakaan yang dikenal ada 2 (dua) yaitu: Sistem layanan terbuka (*opened acces*) dan sistem layanan tertutup (*closed acces*).

##### a) Sistem Layanan Terbuka (*Opened Access*)

Sistem layanan terbuka adalah sistem yang memberikan kebebasan kepada pengguna perpustakaan memilih dan mengambil sendiri bahan pustaka yang dikehendaknya dari ruang koleksi”. Sedangkan menurut Lasa (1994:5) “Suatu

layanan yang memungkinkan pengguna untuk masuk ke ruang koleksi untuk memilih, mengambil sendiri koleksi yang sesuai”. Dasarnya setiap sistem memiliki keuntungan dan kerugian, begitu juga yang terdapat pada sistem layanan terbuka ini yaitu perpustakaan memiliki beberapa keuntungan dan kerugian dalam pelaksanaannya.

Menurut Darmono (2001:139) keuntungan dan kerugian sistem layanan terbuka antara lain:

Keuntungan:

1. Pemakai dapat melakukan pengambilan sendiri bahan pustaka yang dikehendaki dari jajaran koleksi.
2. Pemakai dilatih untuk dapat dipercaya dan diberi tanggung jawab terhadap terpeliharanya koleksi yang dimiliki perpustakaan.
3. Pemakai akan merasa lebih puas karena ada kemudahan dalam menemukan bahan pustaka dan alternatif lain jika yang dicari tidak ditemukan.
4. Dalam sistem ini tenaga perpustakaan yang bertugas untuk mengembalikan bahan pustaka tidak diperlukan sehingga bisa diberi tanggung jawab di bagian lain.

Kerugian:

1. Ada kemungkinan pengaturan buku di rak penempatan (jajaran) menjadi kacau karena ketika mereka melakukan browsing. Buku yang sudah dicabut dari jajaran rak dikembalikan lagi oleh pemakai secara tidak tepat.
2. Ada kemungkinan buku yang hilang relatif lebih besar bila dibandingkan dengan sistem yang bersifat tertutup.
3. Memerlukan ruangan yang lebih luas untuk jajaran koleksi agar lalu lintas/mobilitas pemakai lebih leluasa.
4. Membutuhkan keamanan yang lebih baik agar kebebasan untuk mengambil sendiri bahan pustaka dari jajaran koleksi tidak menimbulkan berbagai akses seperti peningkatan kehilangan atau perobekan bahan pustaka.

Dari uraian pendapat di atas dapat diambil kesimpulan dalam sistem layanan terbuka pelayanan perpustakaan yang memberi kebebasan kepada pengguna secara langsung dalam

mencari, memilih dan menentukan koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya. Namun, bukan berarti kebebasan dalam sistem layanan terbuka ini dapat mengesampingkan aturan yang ada. Dengan demikian sistem layanan terbuka ini memiliki keuntungan begitu juga sebaliknya terdapat kerugian disebabkan terjadinya interaksi pengguna dengan koleksi perpustakaan.

b) Sistem Layanan Tertutup (*Closed Access*)

Selain sistem layanan terbuka terdapat juga sistem layanan tertutup pada sistem layanan perpustakaan. Layanan tertutup adalah Pengguna perpustakaan harus menggunakan katalog yang tersedia untuk memilih pustaka yang diperlukannya. Pengguna tidak dapat mengambil sendiri bahan pustaka dari ruang koleksi, akan tetapi akan dibantu oleh petugas bagian sirkulasi.

Lasa (1994:5) juga mendefinisikan bahwa sistem layanan tertutup yaitu Suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna untuk memilih dan mengambil sendiri akan koleksi perpustakaan. Koleksi yang ingin dipinjam dapat dipilih melalui daftar/katalog yang tersedia koleksinya akan diambilkan oleh petugas. Menurut Lasa (1994:5) keuntungan dan kerugian sistem layanan tertutup antara lain:

Keuntungan:

1. Daya tampung koleksi lebih banyak, karena jajaran rak satu dengan yang lain lebih dekat.
2. Susunan buku akan lebih teratur dan tidak mudah rusak.
3. Kerusakan dan kehilangan koleksi lebih sedikit bila dibandingkan dengan sistem terbuka.
4. Tidak memerlukan meja baca dan ruang koleksi.

Kerugian :

1. Banyak energi yang terserap di bagian sirkulasi ini.

2. Terdapat sejumlah koleksi yang tidak pernah keluar/dipinjam.
3. Sering menimbulkan hal-hal yang tidak diinginkan misalnya salah pengertian antara petugas dan peminjam.
4. Antrian meminjam maupun mengembalikan buku di bagian ini sering berjubel. Keadaan ini berarti membuang waktu.

Berdasarkan uraian di atas didapat kesimpulan bahwa layanan tertutup (*closed acces*) merupakan suatu layanan yang tidak memungkinkan pengguna memilih dan mengambil langsung bahan pustaka yang dibutuhkan, dikarenakan koleksi yang ingin digunakan oleh pemustaka memiliki kriteria tertentu dalam hal penggunaannya. Dengan demikian sistem ini bukan sebagai penghambat bagi pengguna dalam mendapatkan informasi melainkan harus menaati prosedur yang diterapkan oleh perpustakaan.

## 2) Jenis Layanan Perpustakaan

Layanan di perpustakaan terdiri dari dua kegiatan, yaitu layanan teknis dan layanan pemakai. Layanan teknis mencakup seluruh proses pengelolaan koleksi seperti seleksi, pengadaan dan pengolahan serta pemeliharaannya, sampai pada akhirnya koleksi siap dilayankan untuk pemustaka. Sedangkan layanan pemakai merupakan kegiatan dalam rangka memberikan jasa pelayanan kepada pemustaka. Jenis layanan yang ditawarkan oleh perpustakaan tergantung dari besar kecilnya perpustakaan. Layanan yang pada umumnya ditawarkan ialah layanan sirkulasi dan referensi.

Perpustakaan berusaha semaksimal mungkin menyediakan berbagai layanan bagi pemakai, terutama layanan yang berhubungan dengan pencarian informasi. Berbagai macam fasilitas disediakan oleh perpustakaan untuk mendukung perolehan informasi, baik manual maupun elektronik. Keberadaan berbagai macam layanan informasi dan sarana pendukungnya, mengharuskan pihak perpustakaan memikirkan cara terbaik untuk mengoptimalkan aktivitas layanannya, yaitu dengan cara memperkenalkan jenis jenis layanan perpustakaan kepada pemustaka.

Beberapa jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut:

a. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan tempat masuk dan keluarnya bahan perpustakaan. Dibagian inilah yang mendominasi semua kegiatan yang terdapat pada perpustakaan. Layanan sirkulasi berperan langsung sebagai sarana peminjaman, pengembalian, perpanjangan serta merupakan ujung tombak dari jasa perpustakaan karena kegiatannya menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna.

Menurut Lasa (1994:1) pelayanan sirkulasi memiliki beberapa tujuan antara lain:

1. Supaya mereka dapat memanfaatkan koleksi tersebut semaksimal mungkin.
2. Mudah diketahui siapa meminjam koleksi tertentu, dimana alamatnya serta kapan koleksi itu harus kembali. Dengan

demikian apabila koleksi itu diperlukan peminat lain akan segera dapat diketahui alamat peminjam atau dinantikan pada waktu pengembalian.

3. Terjadinya pengembalian pinjaman dalam waktu yang jelas dengan demikian keamanan bahan pustaka dapat terjaga.
4. Diperoleh data kegiatan perpustakaan terutama yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi.
5. Apabila terjadi pelanggaran akan segera diketahui. Ada beberapa tugas yang harus dilaksanakan oleh perpustakaan dalam mengawasi proses kegiatan pelayanan sirkulasi.

Banyak kegiatan yang dilakukan dalam bagian sirkulasi, karena bagian ini yang mendominasi pemenuhan kebutuhan pengguna. Menurut pendapat Rahayuningsih (2007:95) menyatakan bahwa: Pelayanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekadar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Kemudian pendapat lain yang diungkapkan oleh Rahayuningsih (2007:95) bahwa kegiatan pelayanan sirkulasi terdiri dari; a) Pendaftaran anggota perpustakaan, c) Peminjaman, d) Pengembalian dan atau perpanjangan, e) Penagihan, f) Pemberian sanksi, g) Beres administrasi perpustakaan, h Statistik.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa layanan sirkulasi merupakan kegiatan menyeluruh dari setiap pengguna yang mempergunakan jasa layanan perpustakaan.

Kegiatan yang terdapat pada layanan ini meliputi pengawasan, pendaftaran sebagai anggota, peminjaman, pengembalian, penagihan, pemberian sanksi denda atas pelanggaran yang berkenaan dengan koleksi yang terlambat dikembalikan serta bertugas mengawasi para pengguna yang masuk dan keluar dari perpustakaan.

#### b. Layanan Referensi

The Reference and User Service Association (RUSA) of the American Library Association dalam Cassel and Hiremath (2009:6) mendefinisikan layanan referensi: “*information consultations in which library staff recommend, interpret, evaluate, and/or use information resources to help others to meet particular information needs*”. (Konsultasi informasi dengan staf perpustakaan dalam hal menasehati, menterjemahkan, mengevaluasi, dan/atau menggunakan sumber-sumber informasi untuk menolong mereka menemukan kebutuhan informasi khusus). Layanan ini bisa dilakukan dengan datang langsung ke meja layanan referensi, bisa juga melalui telepon, e-mail, ataupun secara virtual (maya).

Fungsi dasar layanan referensi menurut Samuel Green dalam Bopp (2002:4) adalah fungsi informasi, bimbingan dan instruksi.

##### 1) Fungsi informasi

Layanan rujukan yang termasuk dalam fungsi informasi adalah pemberian informasi tentang hal-hal yang jawabannya sudah ada dalam sumber rujukan (*ready-reference question*), verifikasi bibliografis (*bibliographic verification*), peminjaman antar perpustakaan dan pengiriman dokumen (*interlibrary loan and document delivery*), informasi dan layanan referral (*information and referral services*), menjawab pertanyaan penelitian (*research questions*).

##### 2) Fungsi Bimbingan

Layanan referensi yang termasuk dalam fungsi bimbingan adalah pemberian bantuan dalam menemukan

informasi atau bahan-bahan yang sesuai dengan minat pemustaka seperti wawancara dalam mencari dan melamar pekerjaan, bacaan untuk hobi dan hiburan dan lain sebagainya. Agar bisa menjawab pertanyaan dengan efektif, pustakawan referensi dituntut untuk memiliki pemahaman yang lebih tentang minat, sasaran dan latar belakang pemustaka.

### 3) Fungsi Instruksi

Dalam layanan referensi fungsi instruksi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka untuk belajar tentang perpustakaan dan sumber informasi sehingga mereka dapat menggunakan perpustakaan secara mandiri. Kegiatan ini diwujudkan dengan memberikan instruksi atau pengarahan kepada pemustaka mengenai penggunaan perpustakaan secara umum, penggunaan sumber-sumber bibliografi dan koleksi referensi lainnya.

#### c. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca adalah layanan yang menyediakan tempat bagi pemustaka yang ingin membaca koleksi perpustakaan. Layanan ini diberikan kepada pemustaka yang tidak ingin meminjam koleksi perpustakaan untuk dibawa pulang, tetapi memanfaatkannya di perpustakaan.

#### d. Layanan Audio Visual

Layanan audio visual atau layanan pandang dengar merupakan layanan yang menggunakan media audio visual. Media audio visual adalah bahan-bahan non buku seperti rekaman gramophone, pita-pita, slide, film strip dan pita video. Di perpustakaan media audio visual termasuk jenis koleksi non buku atau disebut jenis media koleksi pandang dengar. Layanan audio visual merupakan salah satu layanan yang bermanfaat

bagi pemakai perpustakaan yang ingin mencari informasi dalam bentuk elektronik.

e. Layanan Multimedia

layanan multimedia adalah kegiatan melayani bahan multimedia kepada pengguna untuk ditayangkan dengan bantuan perlengkapannya di dalam perpustakaan, misalnya film dengan proyekturnya.

Berdasarkan penjabaran terkait layanan pada perpustakaan perguruan tinggi maka peneliti ingin menyimpulkan bahwa dalam layanan itu haruslah beragam demi menjaga tingkat kunjungan pemustaka dari waktu ke waktu ataupun meningkatkan kunjungan demi memberi penilaian dari hasil kerja yang dilakukan oleh pihak perpustakaan terutam pustakawan dan seluruh stafnya.

**b. Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan peranan yang sangat penting dalam kegiatan perpustakaan. Perpustakaan sebagai pusat penyebarluasan informasi dan memberi jasa pelayanan informasi secara profesional yang bermuara pada kepuasan pengguna. Oleh karena itu keberadaan pengguna perlu mendapat perhatian dalam layanan perpustakaan, sehingga diperlukan kajian terhadap keberadaan mereka. Menurut Tjiptono (1999:30) definisi kualitas layanan berfokus pada upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Maka dari itu, untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna ada beberapa hal yang harus diperhatikan oleh perpustakaan, seperti:

1) Arti penting Kepuasan pengguna

Pengguna adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Beranjak dari faktor tersebut maka sangat penting diadakan suatu pengkajian serta pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh hubungan layanan terhadap kepuasan pengguna. Kepuasan pelanggan adalah persepsi pengguna bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Menurut Irawan (2002:13) “Kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya”. Kepuasan merupakan suatu perbandingan apa yang dibutuhkan dengan apa yang diperolehnya. Terpenuhinya kebutuhan dari jasa yang diberikan dapat menimbulkan penilaian bahwa harapannya telah terpenuhi sesuai dengan kebutuhannya.

Dari defenisi kepuasan pengguna yang dipaparkan di atas penulis beranggapan bahwa kepuasan pengguna tergantung kepada tingkat kesepadanan antara kebutuhan yang diinginkan dengan harapan kenyataan yang diterima. Kepuasan pengguna adalah rasa menyenangkan yang dirasakan pengguna dalam memanfaatkan jasa layanan yang diberikan perpustakaan.

## 2) Manfaat Kepuasan Pengguna

Pemenuhan kebutuhan dapat menimbulkan keharmonisan antara pengguna dengan perpustakaan sehingga mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan jasa layanan perpustakaan. Kepuasan pengguna memberi manfaat antara lain. Menurut Tjiptono (2003:102) terdapat beberapa manfaat yang diperoleh atas kepuasan pelanggan, yaitu:

- a) Hubungan antara perusahaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.
- b) Memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang.
- c) Mendorong terciptanya loyalitas pelanggan.
- d) Membentuk suatu rekomendasi informal dari mulut ke mulut yang akan sangat menguntungkan bagi perusahaan.
- e) Reputasi perusahaan menjadi baik di mata pelanggan.
- f) Laba yang diperoleh dapat meningkat.

Berdasarkan uraian di atas dapat diambil kesimpulan bahwa manfaat dari kepuasan pengguna tersebut akan memperbaiki citra perpustakaan dan mendorong pengguna untuk kembali memanfaatkan jasa yang disediakan. Pelayanan yang maksimal dan kebutuhan pengguna yang terpenuhi menjadikan hubungan antara perpustakaan dengan pelanggannya menjadi harmonis.

### 3) Faktor-faktor Kepuasan Pengguna

Dasar untuk mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pengguna memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pengguna dapat diperhatikan ketentuan berikut:

- a. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
- b. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
- c. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
- d. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat. (Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004:71).

Berdasarkan pemaparan atas penulis menarik kesimpulan bahwa banyak faktor yang mempengaruhi pengguna untuk memanfaatkan jasa perpustakaan. Upaya yang dilakukan dalam memenuhi kepuasan pengguna diantaranya adalah memberi pelayanan yang cepat, tepat, dan berorientasi kepada kebutuhan informasi pengguna.

#### 4) Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya pengguna mengunjungi pusat informasi serta memanfaatkan jasa perpustakaan, hal tersebut merupakan elemen terpenting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga pengguna mendapatkan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya apabila pengguna merasakan tidak terpuaskan akan informasinya maka dapat dipastikan tidak efektif dan efisien suatu pelayanan. Menurut Kotler (2005:2) berbagai macam metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu:

##### a. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktivitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.

##### b. pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial, kemudian melaporkan hasil temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan berdasarkan pengalaman mereka. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan ghost shopper dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

##### c. Analisis pelanggan yang beralih (*Lost customer analysis*)

Pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengguna. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal rutin pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan., bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi keperpustakaan dengan alasan yang tidak wajar maka

sebab- sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

d. Survei kepuasan pengguna

Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pengguna terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survei ataupun melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung. Berorientasi pada kepuasan pengguna, maka setiap penyedia layanan harus melayankan jasa sesuai dengan keinginan yang menjadi suatu kebutuhan pengguna.

Berdasarkan pemaparan diatas peneliti menarik sebuah kesimpulan bahwa dalam menentukan kepuasan pengguna ada banyak hal yang harus diperhatikan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna selain perhitungan secara statistik. Seperti yang di sampaikan oleh ahli diatas dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna hal yang harus diperhatikan yaitu, keluhan/saran, pembeli bayangan, analisis pelanggan yang beralih, survei kepuasan pengguna.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### **A. Jenis Penelitian**

Dalam bagian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif sebagai salah satu standar dalam melakukan sebuah penelitian. menurut Creswell (2008:46) dalam bukunya *Education Research* penelitian kualitatif adalah penelitian dimana peneliti sangat tergantung informasi dari objek atau partisipan pada ruang lingkup yang luas, pertanyaan yang bersifat umum, pengumpulan data yang sebagian besar berisi kata-kata atau teks dari partisipan, menjelaskan dan menganalisis kata-kata tersebut dan melakukan penelitian secara subyektif.

Demi mengumpulkan, mengungkapkan berbagai masalah dan tujuan yang hendak dicapai maka, penelitian ini dilakukan dengan jenis penelitian deskriptif analitis. Menurut Sugiyono (2008:15) bahwa penelitian kualitatif deskriptif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivisme* yang biasanya digunakan untuk meneliti pada kondisi objektif yang alamiah dimana penelitian berperan sebagai instrumen penting.

Jadi penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara actual dan akurat mengenai fakta-fakta dilapangan yang berkaitan dengan perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan respon pemustaka terhadap kualitas yang diberikan Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

## **B. Fokus Penelitian**

Fokus Penelitian sangatlah diperlukan dalam suatu penelitian. Fokus penelitian bertujuan agar data penelitian tidak meluas. Dalam penelitian kualitatif, menurut Idrus (2009:24) ada batas kajian penelitian yang ditentukan oleh fokus penelitian. Penelitian kualitatif menghendaki ditetapkannya batas dalam penelitian atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah penelitian, sehingga memudahkan peneliti untuk menentukan data yang terkait dengan tema penelitiannya. Dengan demikian fokus dari penelitian ini akan dipaparkan sesuai dengan penjabaran pada rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya, diantaranya:

1. Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan pada perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya
  - a. Tahapan-tahapan perencanaan
    1. Penetapan visi misi atau tujuan
    2. Perumusan keadaan sekarang
    3. Identifikasi kemudahan dan hambatan
    4. Pengembangan perencanaan
  - b. Proses pengembangan koleksi
  - c. kualitas layanan perpustakaan
2. Faktor pendukung dan penghambat Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan pada perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

- a. Faktor pendukung (internal-eksternal)
- b. Faktor penghambat (internal-eksternal)

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Dalam memilih peserta/menentukan obyek dilakukan dengan secara sengaja (*purposeful*) tidak secara acak untuk mengumpulkan data yang kita inginkan. Menurut Creswell (2008:214), dalam penelitian kualitatif, obyek/peserta yang akan diteliti ditentukan oleh peneliti (*purposeful sampling*) yaitu melakukan pemilihan/seleksi terhadap orang atau tempat yang terbaik yang dapat membantu kita dalam memahami sebuah fenomena. Dalam melakukan penelitian ini peneliti memilih lokasi pada Universitas Kristen Petra Surabaya dan situs yang di pilih untuk melakukan penelitian ini ialah perpustakaan universitas Kristen petra Surabaya. Ini dikarenakan tempat penelitian adalah tempat yang tepat untuk memecahkan masalah yang diangkat oleh peneliti dan Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya merupakan perpustakaan yang telah dipercaya untuk melakukan kegiatan terkait dunia perpustakaan seperti, pelatihan pustakawan dan sebagainya.

### **D. Sumber dan jenis Data**

Sumber data merupakan sumber yang menyediakan informasi penting yang mendukung mengenai fenomena atau permasalahan yang diteliti. Menurut Loftand dan lofland dalam moleong (2012:157) “sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen lain”. Melihat hal tersebut maka sumber data dibagi menjadi dua, yaitu:

### 1. Sumber data primer

Yaitu sumber data yang diperoleh melalui wawancara dan dokumentasi (foto) kegiatan di lapangan. Informan dalam wawancara antara lain:

- a) Kepala Perpustakaan Universitas UK Petra;
- b) Pustakawan di Perpustakaan Universitas UK Petra;
- c) Staf pengembangan koleksi di Perpustakaan Universitas UK Petra;  
dan
- d) Pemustaka Universitas UK Petra

### 2. Sumber Data Sekunder:

Merupakan sumber data yang diperoleh dari sumber tertulis, yang berupa catatan-catatan, majalah, jurnal, arsip-arsip, data statistik, dan lain-lain sebagai sumber data tambahan dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini berasal dari Perpustakaan UK. Data Sekunder penelitian ini meliputi Jumlah pemustaka, jumlah koleksi, dan jumlah pengunjung di Perpustakaan Universitas UK Petra.

## **E. Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2005:62). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari:

### a. Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan suatu objek dengan fenomena yang diselidiki. Observasi dapat dilakukan dengan sesaat

maupun diulang-ulang (sukandarrumidi, 2006:69). Observasi dalam penelitian ini dilakukan sebelum melakukan penelitian dan saat melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

b. Wawancara

Studi lapangan yang dilakukan dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara kepada beberapa-informan. Metode wawancara terdiri atas dua jenis, yakni wawancara berstruktur dan wawancara tidak berstruktur. Wawancara berstruktur digunakan bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh (Sugiyono, 2005:73). Sedangkan wawancara tidak berstruktur adalah wawancara yang bebas di mana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya (Sugiyono, 2005:49) Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara tidak berstruktur. Hal ini karena penulis ingin mengembangkan wawancara yang dilakukan sehingga akan didapat informasi-informasi baru yang muncul dalam wawancara dan semula tidak diketahui. Wawancara tidak berstruktur sendiri terdiri dari dua jenis yaitu wawancara yang berfokus (*focused interview*) dan wawancara bebas (*free interview*).

c. Studi dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data-data yang diperoleh dengan melihat dan menganalisis dokumen-dokumen yang berhubungan dengan

subjek yang diteliti. Pada penelitian ini dokumen yang dimaksud segala bentuk *file* yang berhubungan dengan penelitian ini.

## **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat penunjang yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data dalam melakukan penelitian. Adapun instrumen penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Peneliti itu sendiri

Dalam sebuah penelitian instrumen terpenting ialah peneliti itu sendiri. Maka peneliti haruslah dapat menyiapkan diri untuk melakukan penelitian dari segala aspek.

### 2. Pedoman wawancara(*interview guide*)

Pedoman wawancara sangatlah penting dalam melakukan penelitian karena dapat membantu kita dalam mendapatkan data yang ingin kita dapat sesuai dengan permasalahan yang kita angkat dalam penelitian kita.

### 3. Kertas catatan (*field note*)

Instrumen penunjang lain ialah kertas/lembar catatan yang akan kita gunakan dalam kegiatan observasi demi mendeskripsikan apa yang terjadi di tempat penelitian lewat tulisan tangan.

### 4. Perangkat penunjang

Instrumen terakhir ialah perangkat penunjang yang memungkinkan peneliti dapat mengabadikan segala yang diperlukan saat melakukan kegiatan penelitian, seperti kamera, alat perekam, dan lain-lain.

## **G. Keabsahan Data**

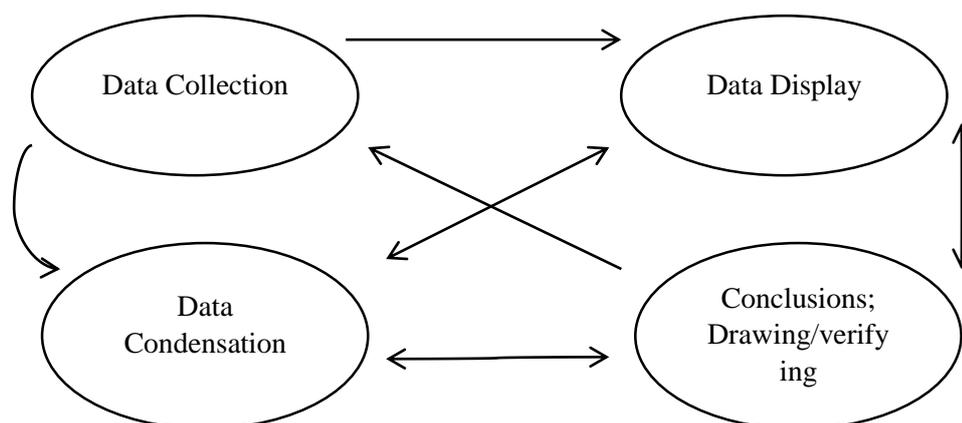
Penggunaan keabsahan data sangat penting dalam penelitian karena pembaca perlu mengetahui proses yang digunakan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid dan akurat. Keabsahan data dalam penelitian ini akan dibuktikan dengan triangulasi data. Terdapat dua manfaat dari triangulasi data, pertama adalah menambah akurasi data, karena triangulasi akan memfokuskan pada validasi data temuan penelitian dari akurasi dan keaslian data. Kedua, triangulasi akan melakukan perlengkapan informasi dari berbagai sumber sehingga data yang diberikan akan berkembang dan saling melengkapi (Denscombe, 2007:138). Bentuk triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Peneliti melaksanakan konfirmasi jawaban dari informan yaitu Kepala Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya dengan membandingkan dengan jawaban informan lain yaitu pustakawan dan staf dengan jawaban yang diperoleh dari data observasi dan data dokumentasi. Selain melalui wawancara dan observasi, peneliti menggunakan dokumen tertulis, arsip, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto yang berkaitan dengan Perencanaan Pengembangan Koleksi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Perpustakaan di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.

## **H. Metode Analisis Data**

Metode analisis data menurut Patton (Moleong, 2000:103) merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategorisasi, dan satuan uraian dasar. Menurut Bogdan dan Biklen (Moleong,

2007:248) analisis data adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesisnya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceriterakan pada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengacu pada konsep Milles & Huberman (2014:12-14) yaitu *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam empat langkah, yaitu :



Gambar 1. Analisis *interactive model*

Sumber: Milles, huberman, dan saldana (2014:14)

#### 1. Kondensasi data (data condensation)

kondensasi data yaitu suatu proses pemilahan, pemusatan perhatian penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan tertulis di lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi materi empirisnya. Proses kondensasi data ini dilakukan saat peneliti telah mendapatkan data dari lapangan baik itu dari kegiatan wawancara, catatan di lapangan, dan

observasi di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya, serta data-data sekunder yang menjadi pendukung dalam penelitian ini, yang selanjutnya dipilah-pilah berdasarkan fokus penelitian dalam penelitian ini.

## 2. Penyajian data (*Display Data*)

Penyajian data adalah kegiatan pengorganisasian, penyatuan, dan data ini tersusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dapat membantu dalam memahami apa yang terjadi dan mulai melakukan sesuatu, termasuk analisi yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman. Jadi penyajian data harus dilakukan dengan menyaji data-data dari tempat penelitian yang diteliti yang sudah dikondesasikan berdasarkan focus penelitian.

## 3. Penarikan kesimpulan (*Verifikation*)

Dalam penelitian ini akan diungkap mengenai makna dari data yang dikumpulkan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentatif, kabur, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun display data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

pada bagian ini peneliti akan memaparkan terkait gambaran umum Perpustakaan UK Petra yang telah peneliti rangkai dari berbagai sumber, diantaranya:

##### **1. Sekilas tentang Perpustakaan Universitas Kristen Petra**

Perpustakaan UK Petra mulai berdiri pada akhir tahun 1966, lima tahun setelah berdirinya Universitas Kristen Petra yang berlokasi di Jalan Embong Kemiri no. 11 Surabaya, dengan koleksi awal berjumlah 696 eksemplar buku, serta 46 judul majalah dalam dan luar negeri. Kemudian pada tahun 1977 secara berangsur-angsur kampus Universitas Kristen Petra beserta Perpustakaan yang merupakan Perpustakaan pusat ini pindah ke gedung yang dirancang sebagai kampus Universitas Kristen Petra di jalan Siwalankerto 121-131.

Sejalan dengan perkembangan UK Petra, pada tanggal 10 Oktober 1992 diresmikan pemakaian Gedung Petra. Empat dari sepuluh lantai yang ada ditempati oleh Perpustakaan, yaitu lantai 5-8. Dengan kepindahan Perpustakaan ke gedung yang baru, software otomasi yang telah dipersiapkan sejak tahun 1989 sebagai sistem otomasi Perpustakaan terintegrasi resmi dioperasikan dengan nama SPEKTRA singkatan dari Sistem Informasi Perpustakaan Universitas Kristen Petra.

Sesuai dengan arah perkembangan Perpustakaan yang tidak lagi ke arah fisik bangunan tetapi lebih ke arah perluasan akses informasi global yang tidak dibatasi oleh ruang dan waktu, maka pada 3 Juni 1995 Perpustakaan secara resmi telah terhubung ke Internet. Dengan konsep Perpustakaan Tanpa Dinding (*Library Without Walls*) serta diawali dengan terbentuknya jaringan PetraNet, Perpustakaan mulai menyediakan layanan akses internet bagi penggunaannya dan mulai mengembangkan layanan online pada tahun 1996 seperti layanan penelusuran artikel, layanan referensi, pengusulan buku baru, dan lain-lain.

Dengan motto barunya *A Caring Learning Zone* Perpustakaan UK Petra tidak hanya berperan sebagai pusat informasi saja, tetapi ikut membentuk masyarakat belajar dengan menjadi pendamping proses belajar dan mitra profesional bagi masyarakat akademis dan praktisi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Sebagai catatan unit-unit yang ada di Perpustakaan UK Petra seperti unit pengadaan, layanan pendengar, otomasi, sirkulasi, layanan tugas akhir, pengelolaan, promosi, dan layanan majalah serta jurnal akan dipertanggung jawabkan kepada Rektor.

## 2. Keunikan Perpustakaan Perpustakaan Universitas Kristen Petra

Mempunyai koleksi yang cukup kuat di bidang teknik khususnya Teknik Sipil dan Arsitektur, serta Sastra Inggris. Sistem layanan yang mengutamakan kepuasan pengguna dilibatkannya mahasiswa melalui Klub Sahabat Perpustakaan, perekrutan tenaga Mahasiswa Paruh Waktu dalam pengelolaan Perpustakaan sebagai upaya untuk mempererat hubungan

dengan pengguna, mengetahui kebutuhan dan harapan pengguna serta merupakan nilai tambah bagi mahasiswa itu sendiri.

3. Kegiatan dan Sistem Layanan Perpustakaan Universitas Kristen Petra  
Perpustakaan UK Petra memberlakukan kegiatan dan layanan sebagai berikut:

1. Jam buka

Jam oprasi perpustakaan UK Petra diantaranya:

1. Senin-jumaat pada saat semester berjalan dibuka mulai pukul 08:00- 18:15 dan pada lliburan semester dibuka mulai pukul 08:00-15:00.
2. Pada hari sabtu dibuka mulai 08:00-12.30 dan pada liburan semester akan libur

2. Layanan

Sistem layanan yang terdapat di Perpustakaan UK Petra bersifat terbuka dan tertutup. Layanan yang diberikan oleh Perpustakaan UK Petra seperti layanan sirkulasi, tugas akhir, informasi, kliping surat kabar, fotokopi, refrensi, koleksi khusus, layanan majalah, dan layanan bimbingan pengguna.

#### 4. Koleksi dan Gedung Perpustakaan Universitas Kristen Petra

Perpustakaan UK Petra memiliki dua jenis koleksi yaitu koleksi tradisional komulatif dan koleksi digital komulatif. Koleksi tradisional komulatif terdiri dari koleksi buku, audio visual, dan skripsi. Jumlah dari koleksi tradisional komulatif ialah 134.571 judul dan 165.318 eksemplar. Sedangkan koleksi digital komulatif terdiri dari koleksi digital thesis, eDIMENSI, petra@rt galery, petra iposter, petra chronicle, surabaya memory chnesse in indonesian, dan standar bidang rekayasa sipil. Jumlah dari koleksi digital komulatif 27.033 judul dan 247.022 eksemplar.

Gedung perpustakaan UK Petra terdiri dari empat lantai, masing-masing lantainya memiliki luas 1000 m<sup>2</sup> dan dibagi lagi untuk menjadi ruangan-ruangan seperti ruangan membaca, ruangan koleksi, ruangan administrasi dan lain-lain.

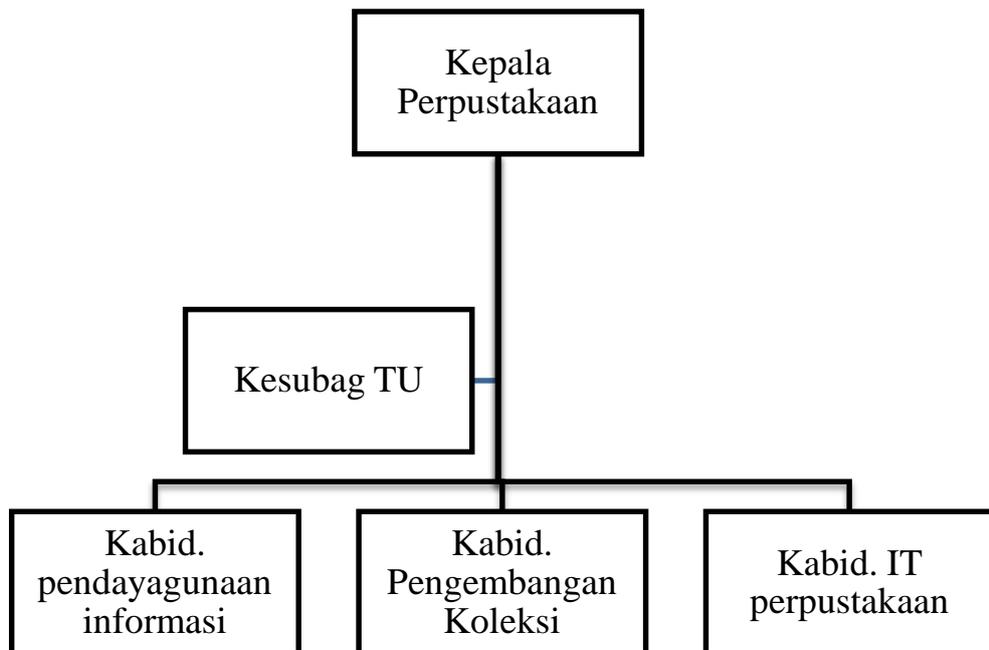
#### 5. Kualifikasi dan Staf Perpustakaan Universitas Kristen Petra

Kualifikasi dan Staf Perpustakaan UK Petra terdiri dari:

1. S2 bidang perpustakaan 2 orang
2. S2 bidang lain +kursus perpustakaan 2 orang
3. S1 bidang perpustakaan 3 orang
4. S1 bidang lain 6 orang
5. D2/D3 bidang perpustakaan 3 orang
6. SMA + kursus Perpustakaan 1 orang
7. SMA/STM 7 orang

6. Struktur organisasi Perpustakaan Universitas Kristen Petra

Gambar 2: Struktur Organisasi Perpustakaan UK Petra



*Sumber: Perpustakaan UK Petra surabaya, 2017*

## **B. Penyajian Data**

### **1. Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.**

a) Tahapan-Tahapan Perencanaan pengembangan koleksi pada Perpustakaan UK Petra Surabaya

Kegiatan perencanaan pengembangan koleksi pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra sepenuhnya berada pada pihak universitas Kristen Petra Surabaya. Kegiatan perencanaan ini melibatkan pustakawan, dosen, fakultas, dan jurusan yang ada dalam lingkup kampus UK petra. Tugas utama Perpustakaan sendiri ialah mengelola koleksi yang diusulkan dan tidak sepenuhnya memiliki kewajiban dalam melakukan perencanaan secara keseluruhan. Ini dikarenakan yang mengelola semua pendanaan terhadap semua unit adalah UK petra sendiri. Namun, sebagai pengelola bahan pustaka yang ada, Perpustakaan memiliki kegiatan perencanaan sendiri untuk memanfaatkan sumber daya yang ada. Kegiatan perencanaan yang dilakukan tidak sebesar yang dilakukan oleh pihak universitas karena adanya keterbatasan dalam berbagai hal khususnya terkait anggaran. Pemaparan diatas sesuai dengan penuturan dari kabid pengembanan bapak Chandra yang mengatakan:

“pengembangan koleksi dalam tubuh Perpustakaan UK Petra tidak menyeluruh seperti kegiatan pengembangan koleksi yang dilakukan oleh pihak Universitas. Pengembangan koleksi yang dilakukan oleh pihak Perpustakaan Petra bersifat terbatas karena

disesuaikan dengan anggaran yang ada”.(wawancara dilakukan pada tanggal 1 juli 2017)

Demi mencapai tujuan dari perpustakaan, Perpustakaan UK Petra memiliki strategi dalam melakukan perencanaan pengembangan koleksi seperti:

laporan Seminar hasil oleh kepala Perpustakaan UK Petra itu sendiri Ibu Dian Wulandari dengan tema Seminar “Strategi Library@petra Menjawab Kebutuhan Generasi Digital Native” yang dimana menekankan pentingnya kesiapan perpustakaan dalam mempersiapkan segala sesuatu untuk memenuhi kebutuhan pengguna yang semakin kompleks dalam memilih atau mencari informasi untuk kebutuhan akademiknya. Maka dari itu, perpustakaan dalam hal ini selalu mempelajari kebutuhan dan pemanfaat pengguna terhadap bahan pustaka dengan memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mempercepat layanan perpustakaan, temu kembali informasi dan ketepatan dalam mencari informasi. Lampiran (2)

Berangkat dari hal di atas, tahapan-tahapan yang dilakukan Perpustakaan UK petra Surabaya dalam kegiatan perencanaan pengembangan koleksi untuk mencapai tujuan yang dicapai diantaranya:

#### 1) Penetapan tujuan

Pengembangan koleksi perpustakaan UK Petra selalu mengutamakan kepuasan pemustakanya sebagai tolak ukur dalam meningkat layanan terhadap pemustaka. Hal ini didukung dengan motto barunya *A Caring Learning Zone* yang bermakna Perpustakaan UK Petra tidak hanya berperan sebagai pusat informasi saja, tetapi ikut membentuk masyarakat belajar dengan menjadi pendamping proses belajar dan mitra profesional bagi

masyarakat akademis dan praktisi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Terbukti dari hasil pengamat penulis selama melakukan penelitian, Perpustakaan memberikan kesempatan yang luas kepada pemustaka untuk ikut berkontribusi dalam memberikan usulan koleksi terhadap Perpustakaan.

2) Perumusan keadaan sekarang

Dalam melakukan pengembang koleksi Perpustakaan UK Petra selalu mengutamakan kebutuhan pengguna dan memahami situasi yang sedang terjadi. Demi memahami kebutuhan pengguna dan *up to date* terhadap perkembangan informasi Perpustakaan UK Petra selalu melibatkan segala aspek seperti menyertakan mahasiswa dalam memberikan masukan terhadap bahan pustaka yang harus diadakan oleh Perpustakaan dan memanfaatkan teknologi internet untuk meng*update* infoemasi terbaru.

3) Indetifikasi kemudahan dan hambatan

Terkait dengan mengidentifikasi kemudahan dan hambatan dalam merancang pengembang koleksi Perpustakaan UK Petra memanfaatkan sumber daya yang dimiliki oleh Perpustakaan baik itu dari modal, koleksi, SDM, partisipan, anggota dan lain-lain. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis untuk kemudahan dalam merancangan suatu kegiatan pihak Perpustakaan selalu melibatkan berbagai elemen dalam mendukung keberlangsungan Perpustakaan itu sendiri seperti pihak

universitas, dosen, pustakawan, staf, pemustakan dan pihak yang sudah bekerja sama dengan Perpustakaan UK Petra. Sedangkan terkait dengan hambatan sejauh ini Perpustakaan UK Petra hanya terhambat dengan anggaran, ini dikarenakan yang mengatur anggaran setiap unit baik fakultas maupun unit-unit seperti Perpustakaan dikelola oleh pihak Universitas Kristen Petra dan ada pembatasan anggaran untuk setiap unit tersebut.

#### 4) Pengembangan Perencanaan

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara kegiatan pengembangan perencanaan di Perpustakaan UK Petra sejauh ini masih berjalan sesuai rencana awal Perpustakaan sebagai pengelola bahan koleksi dan pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pemustaka. Hal ini dilihat dari peran Perpustakaan dalam memberikan bahan informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan Perpustakaan selalu berinovasi dalam segala aspek baik itu dalam jangka pendek maupun jangka panjang.

#### b) Kegiatan Pengembangan Koleksi Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya

##### 1. Tujuan Kebijakan Pengembangan Koleksi

Tujuan dari kebijakan pengembangan koleksi ini adalah sebagai panduan dalam melakukan proses seleksi koleksi yang akan ditambahkan ke dalam Perpustakaan Universitas Kristen (UK) Petra baik yang didapatkan melalui sumbangan, pembelian, hibah,

pertukaran koleksi ataupun proses pengadaan lainnya guna memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Kebijakan ini juga berfungsi sebagai sumber informasi bagi pihak internal dan eksternal UK Petra terkait dengan pengembangan koleksi. Hal ini seperti yang diungkapkan oleh bapak Chandra P. Setiawan selaku kabid pengembangan Perpustakaan UK Petra:

“Kebijakan pengembangan koleksi sebagai acuan kami dalam mengembangkan koleksi untuk memenuhi kebutuhan pengguna. fungsi dari kebijakan koleksi untuk memenuhi kebutuhan pengguna baik itu untuk pihak internal (dosen, staf/pengawai, mahasiswa dan seluruh sivitas akademik) dan pihak eksternal (mitra kampus dan jejaring kerja sama UK Petra)

## 2. Pemustaka Perpustakaan UK Petra

Pemustaka utama Perpustakaan UK Petra adalah seluruh sivitas akademika UK petra, mulai dari tenaga edukatif dan non edukatif yang berjumlah kurang lebih 600 orang, dan mahasiswa yang berjumlah kurang lebih 8500 orang. Terdapat pula pemustaka khusus seperti alumni, mitra pustaka maupun anggota jejaring kerjasama UK Petra yang bisa memanfaatkan koleksi yang ada sesuai dengan syarat dan ketentuan yang berlaku. Hal ini seperti diungkapkan oleh Bapak Chandra P. setiawan selaku Kabid pengembangan Perpustakaan UK Petra:

“pemustaka Perpustakaan UK Petra ialah seeluruh sivitas akademik dan pemustakaa khusus seperti MItra kampus dan anggota jejaring UK Petra. Selain itu pemustakaa lain yang tidak termasuk dalam kedua hal tersebut juga bisa mengakses

koleksi dengan syarat harus memenuhi syarat-syarat tertentu.(wawancara dilakukan pada tanggal 1 juli 2017)

Seluruh sivitas berhak untuk mengakses koleksi baik fisik maupun elektronik dengan menggunakan online catalog <http://dewey.petra.ac.id> sebagai sistem temu kembali koleksi. Koleksi elektronik selain dapat diakses melalui jaringan kampus, juga dapat diakses di luar kampus melalui username dan password, kecuali diatur secara khusus dalam agreement pembelian koleksi elektronik. Bagi pihak eksternal UK Petra yang ingin memanfaatkan koleksi Perpustakaan wajib untuk menjadi anggota khusus Perpustakaan sesuai dengan ketentuan yang ada.

### 3. Filosofi Kebijakan Pengembangan Koleksi

Filosofi pengembangan koleksi Perpustakaan adalah *just in time* (berdasarkan usulan pengguna) dan *just in case* (berdasarkan pertimbangan pustakawan) yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pengguna dalam mendukung kegiatan belajar mengajar maupun sebagai sarana rekreasi yang edukatif.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan terhadap Bapak Chandra P. Setiawan selaku Kabid pengembangan Perpustakaan mengatakan:

“pengembangan koleksi *just in time* (usulan pengguna) dilakukan karena Perpustakaan ingin memastikan kepuasan pengguna terpenuhi dengan koleksi yang ada di Perpustakaan UK Petra, sedangkan *just in case* (pertimbangan Pustakawan) dikarenakan peran pustakawan dalam menjalankan sebuah Perpustakaan menjadi panutan untuk semua staf yang bekerja

di Perpustakaan dan sebagai pusat informasi yang hidup”.  
(wawancara inidilakukan pada tanggal 1 juli 2017)

Saat ini, praktek pengembangan koleksi Perpustakaan berdasarkan pada prinsip-prinsip berikut:

- a. Relevansi: pengembangan koleksi harus relevan dengan pendidikan, pengajaran, pengabdian masyarakat serta setiap jenjang program studi yang berada dalam setiap fakultas, pusat studi maupun unit kerja yang ada dalam lingkup Universitas Kristen Petra.
- b. Berdaya guna: koleksi dapat dimanfaatkan oleh pemustaka utama dan khusus, dengan lebih menitik-beratkan pada pemustaka utama UK Petra.
- c. Kualitas: pengembangan koleksi yang berdasarkan pada kualitas koleksi tersebut. Nilai kualitas dapat dipertimbangkan melalui hal-hal berikut:
  1. *Track record* penerbit maupun pengarang
  2. Menggunakan alat bantu seleksi berupa katalog penerbit yang telah diseleksi oleh dosen-dosen terkait.
  3. Menggunakan alat bantu seleksi berupa *book reviews* atau *rating* yang tersedia melalui situs *goodreads*, *googlebooks*, *library thing*, dan situs lain yang relevan.
- d. Kemutakhiran: pengembangan koleksi berdasarkan perkembangan terbaru dari ilmu pengetahuan yang dapat juga dilihat dari edisi maupun konten dari koleksi tersebut. Penerimaan sumbangan koleksi yang *out of date* atau *obsolete* secara ilmu pengetahuan akan dipertimbangkan secara matang

dengan melihat kegunaan maupun ketersediaan koleksi yang sudah ada di Perpustakaan.

- e. Keaslian: pengembangan koleksi lebih mengedepankan orisinalitas koleksi. Proses penggandaan akan dilakukan apabila koleksi tersebut out of print, alat pemutar sudah tidak tersedia sehingga harus di-alihmediakan, dan penggandaan dilakukan sebagai back-up file apabila koleksi tersebut merupakan koleksi yang langka atau sulit untuk didapatkan. Penggandaan dilakukan oleh Perpustakaan UK Petra sesuai dengan Undang-undang hak cipta tahun 1998 pasal 15.
- f. Bahasa asli: pengembangan koleksi lebih mengutamakan bahasa asli karya tersebut dibandingkan dengan terjemahan, terkecuali bila ada kondisi dimana karya terjemahan lebih dibutuhkan oleh program studi untuk keperluan belajar mengajar.
- g. Judul vs eksemplar: pengembangan koleksi lebih mengutamakan judul daripada jumlah eksemplar yang banyak, mengingat keterbatasan dana yang ada. Pengadaan lebih dari 1 eksemplar dilakukan bila ada permintaan khusus dari program studi untuk kegiatan belajar mengajar.
- h. Baru vs bekas: pengembangan koleksi lebih mengutamakan pembelian koleksi baru daripada bekas. Pembelian koleksi bekas akan dibeli bila yang baru tidak ada lagi di pasar atau

sudah tidak terbit lagi. Aspek harga merupakan prioritas kedua pertimbangan dengan tetap mengutamakan pembelian baru bila anggaran masih memungkinkan.

#### 4. Proses Pengadaan koleksi

- a. Pembelian: Proses pembelian yang dilakukan oleh Perpustakaan UK Petra baik secara online maupun offline store melalui vendor maupun toko buku. Tidak menutup kemungkinan untuk melakukan pembelian melalui pameran-pameran yang diadakan disuatu tempat ataupun pada saat seminar berlangsung.
- b. Sumbangan: Perpustakaan UK Petra menerima sumbangan dari berbagai pihak baik badan/instansi/lembaga maupun perorangan, dari dalam maupun luar negeri, dari dalam maupun luar sivitas akademika petra, alumni dan wisudawan. Hal-hal mengenai sumbangan akan diatur lebih detail dalam poin 7(a).
- c. Wajib serah: Perpustakaan UK Petra menerima dan mengelola karya wajib serah yang diproduksi oleh sivitas akademika UK Petra yang dapat berupa, Tugas Akhir/Skripsi, Laporan Kerja Praktek (LKP), makalah pribadi, makalah hasil pertemuan ilmiah yang diselenggarakan atau dibiayai oleh anggaran dari UK Petra, laporan hasil penelitian, brosur/poster kegiatan UK Petra, diktat mengajar dosen, jurnal/majalah kampus atau program studi.

- d. Koleksi titipan: Perpustakaan UK Petra juga menerima koleksi dari dosen UK Petra untuk dikelola dan dilayankan kepada sivitas akademika. Hal-hal mengenai koleksi titipan akan diatur lebih detail dalam poin 7(b).
- e. Konten lokal: konten lokal merupakan literatur kelabu/grey literature, serta koleksi yang memiliki kandungan informasi tentang suatu entitas lokal, baik itu perorangan, institusi, geografi dan budaya, dalam hal ini lebih ditekankan dalam lingkup Universitas Kristen Petra, dan Surabaya.
- f. Tukar menukar: pengadaan koleksi Perpustakaan didapatkan dengan cara tukar menukar dengan pihak lain sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati bersama. Koleksi yang dapat ditukarkan adalah koleksi yang merupakan non-aset UK Petra dan ditukarkan sesuai dengan koleksi yang dibutuhkan oleh UK Petra.
- g. Hibah: Perpustakaan UK Petra mengadakan koleksi yang didapatkan dari dana hibah, baik yang didapatkan oleh Perpustakaan sendiri maupun program studi.

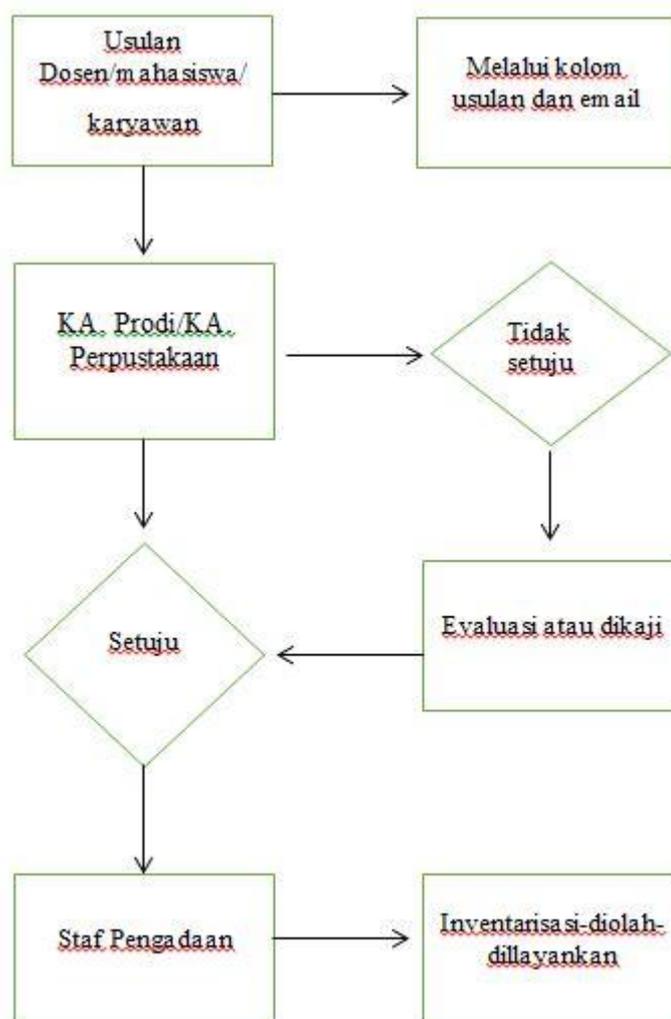
Seperti yang diungkapkan oleh bapak Chandra P. Setiawan selaku kapid pengembangan Perpustakaan UK Petra:

“Dalam proses pengadaan koleksi terdapat beberapa proses diantaranya pembelian, sumbangan, wajib serah, koleksi titipan, kontel lokal, tukar menukar, hibah. Proses ini tetap mempertimbangkan kebutuhan terutama pada koleksi sumbangan, tukar menukar dan hibah, yang dimana untuk

mempertimbangkan ketepakai koleksi oleh pemustaka".(wawancara dilakukan pada tanggal 1 juli 2017)

## 5. Panduan Proses Pengadaan

Gambar 2: Panduan proses Pengadaan Koleksi di Perpustakaan UK Petra



Sumber: Olahan penulis, 2017

Gambar diatas adalah proses pengadaan koleksi di Perpustakaan UK Petra dari hasil wawancara yang dilakukan pada saat melakukan penelitian dan penjelasannya terkait proses diatas adalah sebagai berikut:

a) Prosedur Pengusulan Koleksi

1. Kepala bidang pengembangan koleksi dan teknologi bertanggung-jawab atas seluruh kegiatan pengadaan koleksi, yang pelaksanaannya dilakukan oleh bagian pengadaan.
2. Koleksi yang diusulkan harus berdayaguna/ bermanfaat bagi pengembangan jurusan (dosen dan mahasiswa) baik untuk kegiatan belajar mengajar (KBM) maupun yang bersifat umum.
3. Sivitas akademika UK Petra mengusulkan koleksi melalui program pengusulan koleksi online yang beralamat di <http://dewey.petra.ac.id/usul> dengan log in melalui account email petra.
4. Formulir usulan online harus dilengkapi oleh pengusul. Pengisian formulir secara lengkap oleh pengusul akan mempercepat staf pengadaan dalam memproses usulan tersebut.
5. Baik dosen maupun karyawan dapat mengusulkan koleksi yang mendukung kegiatan belajar mengajar sesuai dengan

mata kuliah yang diajar, ataupun yang bersifat umum. Yang berkaitan dengan KBM akan memerlukan persetujuan dari kepala program studi dan yang bersifat umum akan memerlukan persetujuan dari kepala Perpustakaan.

6. Kepala program studi dan kepala Perpustakaan akan menerima notifikasi melalui email untuk memberikan persetujuan atas usulan koleksi.
7. Usulan yang disetujui oleh kepala program studi / kepala Perpustakaan akan diterima oleh bagian pengadaan untuk ditindaklanjuti (dipertimbangkan berdasarkan ketersediaan, harga, koleksi yang sudah ada, dan potensi masalah). Keputusan akhir untuk pengadaan koleksi tetap ada pada kepala Perpustakaan yang didelegasikan pada kepala bidang pengembangan koleksi dan teknologi.
8. Pengusul koleksi akan memperoleh informasi status usulan koleksi dari bagian pengadaan sesuai progress yang berlangsung (sudah ada, tidak beli, dalam proses pembelian, sudah tidak terbit, ditunda anggaran berikutnya, usulan double, sedang diolah, sudah bisa dipinjam, dll.).
9. Pengusul dapat melihat tindak lanjut dari usulan melalui akun email masing-masing.
10. Pengusul hanya berwenang untuk mengajukan usul pembelian, tidak diharapkan untuk membeli/membayar

langsung koleksi yang ingin diusulkan tersebut. Hal ini untuk menghindari harga yang mahal dari pustaka tersebut dan duplikasi dari keberadaan pustaka tersebut

11. Apabila pengusul membeli/membayar langsung koleksi, Perpustakaan berwenang untuk tidak mengganti dana yang telah dikeluarkan oleh pengusul, kecuali telah diberi wewenang sebelumnya dengan perjanjian yang telah disepakati, yaitu:
  - a. Koleksi yang akan dibeli tersebut belum ada di Perpustakaan.
  - b. Koleksi tersebut sangat penting dan perlu bagi pemustaka dan sangat mendesak keperluannya.
  - c. Jika koleksi tidak dapat dibawa atau dikirim segera dengan pemberitahuan yang jelas dari pengusul dan di setujui jurusan, maka batas waktu paling lama koleksi berada dipengusul sampai 6 bulan dari pembelian koleksi atau 1 bulan sebelum batas akhir penyelesaian anggaran. Hal ini bertujuan agar koleksi dapat segera dimanfaatkan oleh pemustaka Perpustakaan dan penyelesaian keuangan juga dapat segera diselesaikan (pengusul dapat segera mendapatkan penggantian atas pembelian koleksi tersebut).

d. Koleksi tersebut berupa seperti buku atau CD yang berjenis prosiding yang dijual dipameran saat mendatangi seminar, dan/atau koleksi tersebut merupakan koleksi yang sulit didapatkan di pasar bebas.

b) Sumber/alat bantu yang digunakan untuk proses seleksi

Dalam melaksanakan proses seleksi koleksi, staf Perpustakaan dapat menggunakan jurnal profesional Perpustakaan, subyek bibliografis, materi promosi dari penerbit seperti katalog penerbit, dan ulasan dari berbagai sumber yang terpercaya maupun yang didapat dari online.

c) Cara pembelian Koleksi

Setelah usulan disetujui oleh otoritas yang bertanggung jawab dan/atau staf pengadaan, maka koleksi akan akan diadakan melalui:

*1. Offline purchasing*

Offline purchasing adalah pembelian yang dilakukan melalui vendor lokal, seperti Fenross, Spektra serta toko buku dan agen penjualan yang ada di Surabaya dengan mempertimbangkan aspek ketersediaan, kecepatan layanan, dan kebutuhan pengguna lebih diutamakan dari pada aspek harga.

*2. Online purchasing*

Online purchasing adalah pembelian yang dilakukan melalui situs *e-commerce* yang ada baik dari dalam maupun luar negeri, seperti *amazon*, *book depository*, *bukalapak*, atau website resmi publisher seperti Gramedia, IAPI, dll., dengan mempertimbangkan aspek harga yang lebih diutamakan dan tingkat urgensi pengguna akan koleksi tersebut rendah.

d) Seleksi dan evaluasi vendor

1. Pemilihan vendor

- a. Perpustakaan diberikan kewenangan oleh universitas untuk pengadaan koleksi melalui pembelian dengan *vendor online* atau *offline store*.
- b. Pemilihan vendor didasarkan pada pertimbangan: urgensi penggunaan koleksi, ketersediaan barang pada vendor dalam jumlah tertentu, dan harga yang ditawarkan.
- c. Apabila usulan koleksi tidak berada dalam kategori urgent untuk kegiatan belajar mengajar ataupun untuk kegiatan tertentu, maka staf pengadaan berhak untuk memilih vendor dengan pertimbangan harga termurah sebagai kriteria utama.

## 2. Evaluasi vendor

- a. Evaluasi vendor hanya dilakukan pada transaksi pembelian dengan *vendor offline*.
  - b. Evaluasi dilakukan setiap 6 bulan sekali, dengan pengambilan sampel sebanyak 3x transaksi.
  - c. Hal yang termasuk dalam kriteria penilaian vendor adalah ketepatan jadwal pengiriman, fisik koleksi, dan respon dalam menanggapi komplain/pertanyaan. Nilai tertinggi setiap kriteria adalah 3 dan terendah adalah 1.
  - d. Nilai batas normal adalah 5. Apabila dibawah 5, maka Perpustakaan berhak untuk mempertimbangkan kembali memesan koleksi melalui vendor tersebut.
  - e. Tabel penilaian ada pada lampiran (3.).
- e) Penanggung jawab
- Staf pengadaan bertanggung jawab dalam proses pengadaan koleksi, yang dimulai dari pembelian hingga inventarisasi koleksi, dan diluar persetujuan, dimana tanggung jawab dibagi menjadi 2 bagian yaitu pembelian koleksi didalam negeri dan pembelian koleksi luar negeri.
- f) Duplikasi
1. Secara umum, Perpustakaan akan mengadakan 1 eksemplar tambahan dari setiap judul yang dibeli dengan mempertimbangkan tingkat penggunaan oleh pengguna.

2. Apabila dibutuhkan lebih dari 1 eksemplar tambahan, maka pengusul boleh mengusulkan jumlah eksemplar yang diinginkan. Namun, keputusan jumlah eksemplar tambahan akan diputuskan oleh staf pengadaan Perpustakaan dengan mempertimbangkan:
  - a. Jumlah mahasiswa yang mengikuti kelas yang diajar oleh dosen pengusul tersebut. Secara umum, *ration* koleksi dengan jumlah mahasiswa adalah 1:20, namun tidak menutup kemungkinan dengan mempertimbangkan aspek yang lainnya
  - b. Jumlah dosen yang mengajar mata kuliah tersebut. Koleksi yang dapat dipinjam 1 semester untuk dosen adalah 20% dari total eksemplar yang dimiliki oleh Perpustakaan
  - c. Cepat/lambatnya pembaharuan edisi oleh penerbit
  - d. Harga koleksi tersebut
  - e. Ketersediaan koleksi tersebut divendor
3. Tambahan eksemplar akan dilakukan bila terdapat 3 reservasi/pemesanan terhadap koleksi yang sedang dipinjam
4. Koleksi langka atau dicetak terbatas, akan diadakan sebanyak 2 eksemplar, 1 eksemplar sebagai cadangan

g) Bahasa dan terjemahan

Bahasa utama koleksi yang diadakan adalah koleksi yang berbahasa Indonesia dan/atau Inggris dan/atau mandarin guna mendukung pendidikan di lingkungan UK Petra. Koleksi dengan bahasa selain yang disebutkan diatas, namun masih tergolong dalam bahasa suku di Indonesia, boleh dimasukkan dalam koleksi sebagai bagian koleksi kearifan lokal. Koleksi yang berbahasa asing selain yang disebutkan diatas, akan dipertimbangkan kegunaanya bagi sivitas UK Petra sebelum diinventarisasi oleh staf Perpustakaan.

h) Format dan jenis Koleksi

Perpustakaan UK Petra akan mengembangkan koleksi yang memiliki format sebagai berikut:

a) Koleksi tercetak

1. Monograf

a. Buku Wajib/Ajar

Perpustakaan mengadakan buku yang digunakan untuk kepentingan belajar mengajar yang digunakan oleh para dosen sebagai buku teks wajib. Perpustakaan berusaha untuk memenuhi kebutuhan akan koleksi ini, namun tidak menjanjikan untuk membeli semua buku yang tercantum dalam bahan ajar/reading list mata kuliah, mengingat keterbatasan dana yang dialokasikan oleh

program studi untuk membeli koleksi Perpustakaan. Ketentuan untuk jumlah eksemplar buku wajib mengikuti ketentuan duplikasi pada poin 5(f).

b. Buku Pengayaan

Perpustakaan juga akan mengadakan koleksi yang berguna untuk memperkaya dan memperkuat materi yang diajarkan dalam mata kuliah. Buku pengayaan ini boleh diusulkan oleh mahasiswa dan dosen yang mengajar. Ketentuan untuk jumlah eksemplar buku pengayaan mengikuti ketentuan duplikasi pada poin 5 (f).

c. Buku Referensi

Pengadaan buku referensi disesuaikan dengan bidang studi yang ada di UK Petra. Namun, tidak menutup kemungkinan untuk pengadaan koleksi referensi yang bersifat umum dengan tujuan untuk memperkaya wawasan dan pengetahuan pengguna. Untuk jumlah eksemplar koleksi referensi adalah 1.

d. Buku Anak

Pengadaan koleksi buku anak adalah dalam rangka pengabdian masyarakat oleh Perpustakaan UK Petra yang ditujukan kepada siswa SD disekitar Siwalankerto maupun sekolah-sekolah lain yang berkunjung ke

Perpustakaan, serta sebagai sarana rekreasi dan menumbuhkan minat baca putra-putri staf Universitas Kristen Petra. Selain itu, buku anak juga berfungsi sebagai referensi bagi mahasiswa Desain Komunikasi Visual (DKV) dalam membuat tugas akhir ataupun sebagai sarana rekreasi edukatif bagi pengguna pada umumnya. Pengadaan buku anak berasal dari sumbangan ataupun alokasi dana dari Perpustakaan dengan pertimbangan kegunaan koleksi. Jumlah eksemplar buku anak mengikuti ketentuan poin 5(f).

e. Lain-lain

Selain yang disebutkan diatas, Perpustakaan juga mengadakan koleksi buku lain yang tidak terkait dengan bidang studi, seperti buku bacaan umum yang bertema kesehatan, pengembangan diri, sosial ekonomi dan budaya; buku yang dibutuhkan oleh pusat studi maupun biro lain yang ada didalam UK Petra seperti CCIS (*Center for Chinese Indonesia Studies*), CESS (*Center for Ethnic & Socioreligiositas Study*), ELTC (*English Language Training Center*), PLC (*Petra Language Center*), CE (*Continuing Education*), dll. Ketentuan jumlah eksemplar mengikuti poin 5.(f).

## 2. Periodikal

Perpustakaan UK Petra juga mengadakan koleksi periodikal atau terbitan berkala, yang terdiri dari:

### a. Jurnal

Perpustakaan akan mengadakan koleksi jurnal ilmiah yang terkait dengan bidang studi maupun bidang Perpustakaan. Pengadaan koleksi jurnal ilmiah dilakukan melalui berlangganan atau diperoleh dari sumbangan. Langganan jurnal tercetak akan dievaluasi keberlanjutannya setiap 1 tahun sekali sebelum akhir anggaran, berdasarkan keterpakaian dan ketersediaan versi elektroniknya yang telah dilanggan oleh Perpustakaan UK Petra dan institusi lain yang telah menyediakan aksesnya secara gratis, seperti Perpustakaan Nasional Indonesia, DIKTI. Pengadaan terbitan nomor silam / lama akan dipertimbangkan tingkat kebutuhan serta ketersediaan dana yang ada.

### b. Majalah/Tabloid

Majalah/Tabloid yang dilanggan oleh Perpustakaan UK Petra adalah majalah/tabloid yang diusulkan oleh program studi guna mendukung kegiatan belajar mengajar, dan majalah/tabloid yang bersifat

umum yang bersifat rekreatif dan edukatif. Evaluasi untuk majalah/tabloid akan dilakukan 1 tahun sekali. Untuk majalah/tabloid yang diusulkan oleh program studi, maka data keterpakaian akan diserahkan kepada kepala program studi dimana keputusan untuk tetap berlangganan atau berhenti ada ditangan kepala program studi. Untuk majalah/tabloid yang bersifat umum akan dievaluasi berdasarkan keterpakaiannya oleh Perpustakaan.

c. Koran

Koran yang dilanggan oleh Perpustakaan adalah koran yang bersifat informatif, edukatif dan diterbitkan oleh penerbit yang terpercaya. Staf Perpustakaan bertanggung jawab untuk menyimpan kelengkapan koran yang dilanggan selama 3 bulan terakhir. Klipping berita yang terkait dengan UK Petra dilakukan oleh Humas UK Petra dan secara berkala dialih-mediakan dalam format elektronik oleh Perpustakaan sebagai koleksi Petra *Chronicles*.

b) Koleksi pandang dengar / AV

1. Perpustakaan UK Petra mengadakan koleksi pandang dengar/AV baik untuk mendukung kegiatan belajar mengajar, pengembangan diri, kemampuan bahasa

maupun yang bersifat rekreatif dalam bentuk film fiksi populer. Format AV yang diadakan adalah optical disc (ACD, CD-ROM, DVD-ROM, VCD, DVD, *Blue-ray*) dan peta.

2. Pengadaan koleksi AV hanya yang berupa koleksi terbitan asli yang dibeli secara online atau melalui agen atau *offline store*.
3. Jumlah eksemplar yang dibeli untuk koleksi AV dengan format *optical disc* adalah 1.
4. Untuk koleksi AV *optical disc* yang sulit didapat atau tergolong langka atau tidak terbit lagi, terutama koleksi non-fiksi, maka yang dilayankan adalah backup dari file asli.

c) Koleksi elektronik

1. Pengadaan koleksi elektronik dilakukan melalui dua cara yaitu berlangganan dan/ atau pembelian baik secara institusi maupun konsorsium.
2. Koleksi elektronik yang dikembangkan adalah *e-journal* dan *e-book*.
3. Keputusan untuk pembelian atau berlangganan dipertimbangan dengan memperhatikan disiplin ilmu yang menjadi fokus institusi/universitas, kebutuhan

pengguna, skema yang ditawarkan, dan anggaran yang dimiliki oleh Perpustakaan.

d) Koleksi konten lokal

1. Perpustakaan UK Petra juga mengembangkan koleksi yang bermuatan kearifan lokal, baik yang berbentuk fisik maupun digital.
2. Koleksi yang bermuatan kearifan lokal ini tidak terbatas pada literature kelabu/grey literature, namun juga termasuk koleksi yang memiliki kandungan informasi tentang suatu entitas lokal, baik itu perorangan, institusi, geografi dan budaya, dalam hal ini lebih ditekankan dalam lingkup Universitas Kristen Petra, dan Surabaya.
3. Untuk koleksi fisik, pihak Perpustakaan secara aktif mendapatkan koleksi lokal konten yang bermuatan lokal yang ada pada tugas akhir mahasiswa DKV dengan kriteria nilai A atau berdasarkan rekomendasi dari dosen.
4. Untuk koleksi digital, koleksi lokal konten berada dibawah bendera “Desa Informasi” dimana setiap koleksi akan dikategorikan berdasarkan karakteristik kandungan informasi.

## 5. Kategori Desa Informasi adalah:

### 1. *Digital Thesis*

Digital thesis merupakan koleksi yang wajib serah mahasiswa UK Petra dengan memberikan hak bebas royalti non-eksklusif kepada Perpustakaan UK Petra untuk dipublikasikan full-text dalam katalog Perpustakaan. Bagi mahasiswa yang tidak bersedia untuk memberikan hak bebas royalti non-eksklusif, diwajibkan untuk membuat surat pernyataan terkait dengan alasan yang mendasari keputusan tersebut, dengan sepengetahuan dan persetujuan dari kepala program studi. Seluruh koleksi digital thesis akan disimpan didalam server yang disediakan oleh Perpustakaan, namun status publikasi eksternal ataupun internal bergantung dari kebijakan setiap program studi melalui surat yang diberikan kepada Perpustakaan. Apabila tidak ada ketentuan khusus dari program studi, maka Perpustakaan berhak untuk mempublikasikan seluruh koleksi thesis secara eksternal. Karena keterbatasan ruang penyimpanan, maka koleksi fisik tugas akhir hanya akan disimpan dan dilayankan sementara waktu di lokasi layanan lantai 8, hingga proses katalogisasi

digital thesis selesai dilakukan. Koleksi yang proses katalogisasi digital selesai, maka akan diturunkan dari rak layanan dan dihancurkan. Digital thesis dalam beberapa waktu kedepan akan menerapkan selfupload yang dilakukan oleh mahasiswa dan disetujui oleh dosen pembimbing.

## 2. *Petra Chronicle*

Perpustakaan UK Petra juga mengembangkan, mendokumentasikan dan melayani koleksi-koleksi perjalanan UK Petra dari masa ke masa baik dalam bentuk dokumen tekstual maupun visual seperti foto, klipping, buku kenangan, media kampus Dwi Pekan, majalah Genta, diktat perkuliahan, dan koleksi lainnya dari UK Petra. Proses pengadaan kliping bekerja sama dengan Biro Humas dan Informasi Studi.

## 3. *Petra iPoster*

Perpustakaan UK Petra juga mengelola poster-poster yang diterbitkan oleh fakultas/program studi/unit/kepanitiaan mahasiswa. Poster yang dipublikasikan melalui DIVo, maka akan secara otomatis dikelola dalam koleksi digital iposter.

#### 4. *Petra e-papers*

Perpustakaan UK Petra mendokumentasikan karya-karya tulis yang dihasilkan oleh dosen UK Petra baik berupa laporan penelitian, diktat perkuliahan, laporan perjalanan studi banding/studi ekskursi ke luar negeri, dan karya tulis lainnya.

#### 5. *Petra@rt Gallery*

Yang termasuk dalam koleksi *Petra@rt Gallery* adalah karya-karya seni sivitas yang dihasilkan saat yang bersangkutan menjalani proses kuliah/kerja dalam lingkup UK Petra. Akuisisi koleksi *Petra@rt Gallery* dilakukan melalui kerjasama dengan prodi-prodi terkait dengan cara meminta file *softcopy* karya dan/ atau meng-capture karya-karya tersebut. Perpustakaan akan membiayai atau mengganti biaya cetak karya-karya *Petra@rt Gallery* yang dihasilkan sebagai Tugas Akhir untuk disimpan dan didokumentasikan.

#### 6. *Surabaya Memory*

Koleksi Surabaya Memory merupakan koleksi khusus yang bertemakan Surabaya secara essensial, dalam bentuk apapun (foto, film, peta, dokumen tekstual, dll) yang didapat baik dengan membeli

ataupun bekerjasama dengan berbagai pihak yang memiliki kepedulian terhadap pendokumentasian kota Surabaya.

e) Koleksi Khusus

Perpustakaan UK Petra juga mendokumentasikan koleksi khusus yang menjadi kajian di UK Petra berupa:

1. *Chinese-Indonesian*

Keberadaan CCIS (Center for Chinese Indonesian Studies) di UK Petra yang mengkhususkan diri pada kajian-kajian terkait komunitas Indonesia Tionghoa, didukung oleh Perpustakaan UK Petra dengan mendokumentasikan koleksi khusus Chinese Indonesian yang terdiri dari berbagai sumber informasi baik tercetak maupun digital, berupa buku, hasil penelitian, artikel jurnal, foto dan data-data hasil penelitian, sejarah lisan, sejarah lokal, dokumen foto pribadi, organisasi, dokumen terkait heritage (pusaka) maupun bentuk dokumen lainnya yang terpublikasikan maupun yang tidak terpublikasikan.

2. Batik

Secara khusus, Perpustakaan UK Petra juga menyimpan dan mendokumentasikan pusaka budaya asli Indonesia

ini melalui koleksi fisik/buku dan karya seni tentang batik dalam bentuk koleksi digital *Petra@rt gallery*

### 3. Standar Bidang rekayasa Sipil

Koleksi ini merupakan koleksi yang terkait dengan standar nasional Indonesia (SNI) bidang rekayasa sipil, dimana koleksi didapatkan melalui kerjasama dengan pihak Departemen Pekerjaan Umum dan peran UK Petra sebagai simpul yang menyebarluaskan informasi terkait.

Seperti yang diungkapkan oleh bapak Chandra P. Setiawan selaku Kabid pengembangan koleksi dari Perpustakaan UK Petra:

“Panduan dalam melakukan pengadaan koleksi sangat penting baik bagi pihak universitas, Perpustakaan dan pihak luar untuk di ketahui bersama dan menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan pengadaan tersebut. Untuk panduan proses pengadaan sendiri kita memiliki kriteria sendiri yang wajib di ketahui khusus untuk pihak-pihak eksternal yang melakukan sumbangan, tukar menukar, dan hibah. Dikarenakan Perpustakaan UK petra tidak sembarang dalam mengadaan koleksi maka pihak-pihak tersebut harus mengkomunikasikan terlebih dahulu ke pihak perpustakaan atau pihak pengembangan koleksi yang dimiliki oleh universitas”.(wawancara dilakukan pada tanggal 1 juli 2017)

Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan peneliti menyimpulkan bahwa dalam melakukan pengadaan Perpustakaan Petra sangat detail dalam setiap aspek. Ini dibuktikan dari koleksi yang diadakan benar sesuai dengan kebutuhan pengguna. bukan

hanya itu Perpustakaan UK Petra sangat selektif terhadap koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna, ini dikarenakan Perpustakaan sangat mengharapkan koleksi yang akan diadakan pada saat dicari atau dibutuhkan oleh pengguna terpuaskan dan relevan serta meminimalisi koleksi yang tidak berhubungan dengan kebutuhan atau ilmu yang ada lingkup Universitas UK Petra.

#### 6. Pengecualian

Secara umum jenis koleksi dibawah ini tidak termasuk dalam prioritas pengadaan bahan pustaka, kecuali dengan pertimbangan atau alasan khusus;

- a) Komik fiksi berseri, kecuali yang bertema non-fiksi, seperti ilmu pengetahuan. Koleksi yang mengandung tema kontroversial dan memicu perdebatan atau bertolak belakang dengan iman kristiani, kecuali bila digunakan untuk kegiatan belajar mengajar. (contoh: LGBT, Mormon, Son of God, dll).
- b) Computer software yang dipakai oleh pengguna.
- c) VCD atau ACD musik sekuler kecuali instrument yang diputar dalam Perpustakaan sebagai backsong selama jam buka Perpustakaan.
- d) Koleksi dengan format yang telah usang atau kadaluarsa sehingga tidak dapat digunakan melalui peralatan yang ada.

e) Koleksi dengan edisi lama, kecuali dibutuhkan untuk kegiatan belajar mengajar.

7. Berbagi koleksi, sumbangan, dan koleksi titipan

a. Berbagi koleksi

Berbagi koleksi Perpustakaan UK Petra diatur dalam peraturan no. 047/PUST/UKP/2011 tentang Layanan Peminjaman Koleksi Perpustakaan Universitas Kristen Petra bagi Mahasiswa dan Anggota Mitra Pustaka

b. Sumbangan

Pada dasarnya, Perpustakaan menerima sumbangan koleksi dari berbagai pihak. Namun keputusan untuk menginventarisasi koleksi sepenuhnya ada ditangan Perpustakaan. Pertimbangan untuk menginventarisasi koleksi sumbangan adalah sama dengan filosofi dasar pengadaan koleksi. Untuk koleksi yang tidak diinventarisasikan, maka Perpustakaan berhak untuk memberikan koleksi tersebut kepada pihak lain atau menjual melalui bursa buku. Uang hasil penjualan bursa buku akan digunakan untuk membeli koleksi baru. Setiap penyumbang akan diapresiasi melalui surat ucapan terima kasih dan/atau souvenir Perpustakaan.

c. Koleksi Titipan

Perpustakaan menerima titipan koleksi dengan syarat:

a) Diprioritaskan bagi sivitas akademika UK Petra

- b) Koleksi sesuai dengan kebutuhan pemustaka
- c) Jumlah koleksi minimal 200 eksemplar untuk buku
- d) Lama penitipan minimal 5 tahun
- e) Perpustakaan berhak untuk menolak penitipan koleksi selain tidak sesuai dengan syarat yang ditentukan juga menyangkut ketersediaan tempat / ruang
- f) Penitip mengisi dan menandatangani surat perjanjian penitipan koleksi lampiran ()

8. Pandangan Perpustakaan terhadap kebebasan intelektual

Pada dasarnya, Perpustakaan terbuka terhadap segala jenis koleksi dan menghargai kebebasan intelektual manusia. Namun dikarenakan Perpustakaan berada dibawah Universitas, maka kebijakan Perpustakaan wajib mengikuti visi dan misi Universitas. Apabila ditemukan bahwa beberapa hal dalam kebebasan intelektual bersebrangan dengan nilai-nilai sosial budaya serta visi dan misi Universitas, maka Perpustakaan berhak menyesuaikan dengan kondisi yang ada dengan berpegang pada nilai-nilai yang dianut oleh Universitas.

9. Komplain dan sensor (pertimbangan ulang atas koleksi tertentu)

Apabila ada pengguna yang mengajukan keberatan terhadap keberadaan koleksi tertentu yang ada di Perpustakaan, maka pengguna bisa mengirimkan surat keberatan atas koleksi tersebut melalui email ke [library@petra.ac.id](mailto:library@petra.ac.id) beserta alasannya. Keberatan

ini akan direview oleh Perpustakaan dengan berkonsultasi dengan beberapa pihak yang terkait. Keputusan akhir ada di kepala Perpustakaan.

#### *10. Stock taking*

Stock taking dilakukan agar Perpustakaan dapat menyajikan data dikatalog sesuai dengan kondisi yang sesungguhnya. Stok taking dilakukan setiap semester dengan fokus pada kelompok koleksi dengan nomor klasifikasi tertentu, secara bergantian. Untuk menghindari Perpustakaan tutup pada jam layanan, maka stock taking dilakukan pada hari kerja setelah jam kerja dan/ atau masa libur semester dan/atau hari sabtu oleh staf/mahasiswa. Stock taking dilakukan dengan bantuan teknologi RFID portable inventory taking serta program aplikasinya. Petunjuk penggunaannya serta kalkulasi dapat dilihat pada instruksi kerja stock taking. Nilai wajar kesesuaian koleksi akan direview setiap tahun anggaran.

#### 11. Pemeliharaan koleksi

##### a. Koleksi Hilang

1. Kehilangan koleksi diketahui dari Cacah ulang (stock taking), daftar koleksi tidak ditemukan, dan laporan menghilangkan koleksi dari peminjam
2. Koleksi yang dinyatakan hilang akan diberi status HILANG pada katalog.

3. Pemberian status HILANG juga dilakukan pada koleksi yang tidak dikembalikan oleh pemustaka dalam waktu lebih dari 1 tahun dan diketahui pemustaka tersebut sudah tidak aktif sebagai sivitas UK Petra; atau berdasarkan daftar koleksi sementara hilang/tidak ditemukan, dimana statusnya available namun tidak diketemukan setelah dilakukan pencarian selama 1 bulan.
  4. Koleksi HILANG akan dibelikan lagi apabila koleksinya masih dibutuhkan dan koleksi tersebut masih diproduksi.
  5. Untuk koleksi HILANG yang sudah tidak diproduksi lagi tetapi sangat dibutuhkan akan digandakan dari Perpustakaan lain.
  6. Koleksi yang dihilangkan oleh peminjam harus diganti oleh peminjam tersebut dengan koleksi yang sama persis atau koleksi dengan subyek serupa. Apabila peminjam tidak bersedia untuk mencari sendiri pengganti koleksi yang dihilangkan bisa menitipkan uang ke Perpustakaan untuk dibelikan koleksi sama/serupa dengan pembayaran 2 (dua) kali lipat ditambah ongkos kirim dan biaya pajak (berlaku pada koleksi yang dibeli di luar negeri).
- b. Deseleksi koleksi/penyiangan
- Deseleksi atau penyiangan adalah kegiatan untuk mengeluarkan koleksi yang out of date, duplikasi dan telah

rusak atau tidak digunakan selama kurun waktu tertentu. Kriteria untuk penyiangan akan terus diperbaharui sesuai dengan kondisi yang berlaku saat itu.

Kriteria deseleksi adalah sbb;

1. Kertas pada buku telah menguning dan rapuh bila dipegang.
2. Koleksi AV yang sudah tidak ada pemutarnya/player.
3. Koleksi yang telah memiliki beberapa edisi terbaru. Edisi yang dipertahankan adalah 5 edisi terakhir dan 1 edisi awal.
4. Koleksi yang sudah lama tidak terpinjam dalam kurun waktu 5 tahun terakhir.
5. Koleksi duplikasi dari judul yang sudah jarang dimanfaatkan pengguna (dari poin diatas).
6. Koleksi yang sudah tidak utuh, misal beberapa halaman buku hilang.
7. Frekuensi aktivitas penyiangan adalah 1 tahun sekali atau lebih cepat bila dibutuhkan.
8. Disposal of materials
9. Koleksi yang merupakan aset universitas akan disimpan didalam gudang dan TIDAK boleh disumbangkan atau dibarterkan dengan koleksi lain ataupun dijual, kecuali bila ada surat persetujuan dari pihak universitas untuk penghapusan aset.

10. Koleksi yang sebelumnya didapatkan dari sumbangan, boleh disumbangkan, dibarterkan, ataupun dijual melalui bursa buku.
11. Penanggung jawab proses penyiangan adalah koordinator pengadaan dengan bantuan dari staf pengadaan dan pengolahan.

c. Penyiangan Koleksi Wajib/Ajar

Perpustakaan melakukan penyiangan koleksi wajib/ajar dengan tujuan menjaga kemutakhiran koleksi wajib/ajar, sehingga koleksi yang sudah tidak digunakan sebagai koleksi wajib/ajar dapat dikeluarkan dari rak dan diberi status sebagai koleksi teks apabila konten koleksi masih *up to date* dan tidak termasuk dalam kriteria deseleksi/penyiangan. Penyiangan koleksi wajib/ajar menggunakan alat bantu silabus prodi. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Chandra P. setiawan selaku

Kabid Pengembangan Perpustakaan UK Petra :

“Pada kegiatan pemeliharaan koleksi Perpustakaan mempunyai tiga kegiatan besar yang diantaranya koleksi hilang, diseleksi/ penyiangan, dan penyiangan koleksi wajib/ajar. Kegiatan pemeliharaan koleksi hilang ditujukan untuk mendata koleksi yang hilang dari rak atau hilang karena kelalaian dari peminjam. Berikutnya Penyiangan koleksi/diseleksi dilakukan terhadap koleksi yang rusak baik itu koleksi tercetak maupun non tercetak dan koleksi yang sudah tidak lagi diterbitkan oleh penerbit. Namun, penyiangan terhadap koleksi yang dibeli menggunakan anggaran universitas tidak dibuang begitu saja melainkan di gudangkan atau di hibakan ke mitra Perpustakaan. dan yang

terakhir penyiangan wajib/ajar yang bertujuan untuk melakukan kegiatan menjaga kemutakiran koleksi wajib/ajar dengan dikeluarkan dari rak dan menjadi koleksi teks apabila konten koleksi tersebut masih up to date “.(wawancara dilakukan pada tanggal 1 juli 2017)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara peneliti menyimpulkan bahwa dalam kegiatan pengembangan koleksi yang terdapat pada Perpustakaan UK Petra sepenuhnya telah memenuhi standar yang ada. Hal ini bisa dilihat dari koleksi yang ada pada Perpustakaan ini rata-rata koleksi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Pengembangan koleksi yang dilakukan Perpustakaan UK Petra sendiri lebih mengarah pada koleksi yang sesuai dengan bidang-bidang ilmu yang berada pada lingkup UK Petra sendiri, adapun koleksi yang tidak sesuai bidang ilmu yang ada dikarenakan Perpustakaan ingin memberikan wawasan yang luas terhadap pemustaka demi tercapainya tujuan yang diinginkan Perpustakaan. Terkait dengan proses kegiatan pengembangan koleksi sendiri sudah terorganisir dengan rapi mulai dari proses usulan yang berada dibawah kendali UK petra sampai pada penyajian kepada pengguna (dosen, staf, mitra kampus, dan mahasiswa) yang dilakukan oleh Perpustakaan UK Petra sendiri. Perpustakaan UK Petra memiliki staf yang berkualifikasi dengan jenjang pendidikan tertinggi S2 ilmu Perpustakaan dan non- ilmu Perpustakaan (bersertifikat pelatihan ilmu Perpustakaan) sampai pada jenjang terendah yaitu tamatan SMA/SMK namun telah memiliki sertifikat ilmu Perpustakaan. Jadi, menurut peneliti secara keseluruhan kegiatan pengembanga koleksi yang

dilakukan oleh Perpustakaan UK Petra sudah sepenuhnya berjalan dengan baik.

### 3. Kualitas Layanan Perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya

Sebagai penyedia informasi hal utama yang ingin dicapai oleh Perpustakaan UK Petra adalah kepuasan pemustaka dan layanan yang prima serta memperhatikan ISO dalam melaksanakan kegiatan di tubuh Perpustakaan. Untuk mencapai kepuasan pemustaka dan layanan yang prima, Perpustakaan selalu menerima masukan dari pemustaka. Masukan ini berasal dari media yang telah disarankan oleh pihak Perpustakaan seperti email, kotak saran yang terdapat pada *website* Perpustakaan, serta media sosial yang di pakai Perpustakaan UK Petra. Semua masukan itu akan direspon oleh pihak perpustakaan agar tercipta komunikasi yang baik antara perpustakaan dan pemustaka. Penjelasan tersebut sejalan dengan pernyataan dari bapak Billy Setyadi selaku kabid layanan:

“kegiatan yang dilakukan oleh perpustakaan bertujuan untuk kepuasan pengguna. untuk mengetahui respon dari pengguna perpustakaan memberikan fasilitas usulan lewat media- media yang telah terhubung dengan perpustakaan UK Petra seperti kolom usulan pada web perpustakaan, email, dan media sosial (facebook, twitter, dan lain-lain)”

Dalam meningkatkan kualitas layanan, Perpustakaan UK Petra menitikberatkan pada kepuasan pengguna dengan mempelajari dari faktor kepuasan pengguna dan pengukuran kepuasan pengguna. hal ini dilakukan dengan cara mengkomunikasikan dengan pengguna

lewat cara-cara seperti memberikan masukan lewat kolom usulan, mengisi form usulan, konsultasi dengan pustakawan/staf dan kegiatan lainnya yang telah disediakan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengguna sudah merasa puas terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Selain itu untuk mengukur tingkat partisipasi pengguna/pemustaka, Perpustakaan UK Petra memanfaatkan pintu masuk ruangan koleksi, yang dimana pengguna/pemustak harus *menscan* tanda pengenalan.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.**

### **1. Faktor Pendukung (Internal-Eksternal)**

#### **a. Faktor Pendukung internal**

Faktor pendukung (Internal) terhadap kegiatan pengembangan koleksi di Perpustakaan UK petra ialah seluruh civitas UK petra yang dimana tujuan dari berdirinya Perpustakaan berawal dari kebutuhan informasi yang sangat penting dalam menunjang kelancaran akademik dan sama-sama memiliki kepentingan akan adanya informasi dalam menunjang kegiatan penelitian dari dosen dan mahasiswa dalam memperoleh sumber informasi yang akurat dan relevan.

b. Faktor pendukung eksternal

Faktor pendukung eksternal untuk keberlangsungan Perpustakaan UK Petra terdiri dari mitra kampus dan jaringan kerjasama Perpusatakaan UK Petra. Factor pendukung ini sebenarnya tidak terlalu berpengaruh dikarenakan Perpustakaan UK Petra yang ingin mandiri (dalam artian semua koleksi yang diadakan benar-benar berdasarkan hasil usulan dari dosen, staf, dan mahasiswa yang berada pada lingkup UK Petra demi menghindari koleksi yang berlebihan dan tidak sesuai dengan kebutuhan pengguna).

2. Faktor penghambat (Internal-Eksternal)

a. Faktor Penghambat internal

Faktor penghambat yang menjadi pekerjaan rumah Perpustakaan UK Petra sendiri ialah anggaran. Anggaran yang di miliki oleh Perpustakaan UK Petra sendiri sangatlah terbatas dan hanya didapat dari denda, pembuatan kartu anggota dan kegiatan lainnya yang di kelolah oleh pihak Perpustakaan dan anggaran utama perpustakaan UK Petra masih sepenuhnya dikelolah oleh pihak Universitas Kristen Petras. Selain itu faktro penghambat lainnya ialah kegiatan pengembangan koleksi yang masih sepenuhnya dijalankan oleh pihak Universitas Kristen Petra Sendiri.

b. Faktor penghambat eksternal

Faktor penghambat eksternal yang menjadi perhatian Perpustakaan UK Petra ialah pemberi sumbangan dan hibah. Para pemberi

sumbangan dan hibah kadang-kadang memberikan koleksi yang tidak sesuai dengan kebutuhan perpustakaan. Dan untuk mengantisipasi kejadian tersebut maka perpustakaan mengeluarkan peraturan- peraturan yang telah di tetap oleh pihak Perpustakaan UK petra dan Universitas Kristen Petra sendiri pada peraturan no. 047/PUST/UKP/2011.

### **C. Analisis Data**

#### **a) Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya**

##### **1. Tahapan-tahapan Perencanaan**

Perencanaan merupakan suatu hal pokok yang sangat mendasar bagi organisasi. Keberadaannya membuat segala sesuatu di dalam organisasi tersebut menjadi jelas dan terarah dengan baik. Sehubungan dengan pentingnya memiliki perencanaan yang baik dalam organisasi, maka sudah tentu perencanaan tersebut mempunyai manfaat yang besar pula. Perencanaan penting sekali untuk dilaksanakan karena ada beberapa alasan mendasar yang menguatkan hal tersebut. Hasibuan (2006:91) mengungkapkan pentingnya perencanaan, yaitu :

- a. Tanpa perencanaan berarti tidak ada tujuan yang ingin dicapai;
- b. Tanpa perencanaan tidak ada pedoman pelaksanaan sehingga banyak pemborosan;

- c. Perencanaan adalah dasar pengendalian, karena tanpa ada rencana pengendalian tidak dapat dilakukan;
- d. Tanpa perencanaan, tidak ada keputusan dan proses manajemen.

Sejalan dengan hal di atas perpustakaan UK Petra selalu berpedoman pada apa yang mereka rencanakan, yang dimana perpustakaan dalam merencanakan sesuatu kegiatan selalu melihat dari sisi visi atau tujuan, pemustakaanya, koleksi, dan keadaan perpustakaan. Hal ini bertujuan agar kegiatan-kegiatannya tidak begeser atau melenceng dari rencana awal, sehingga pentingnya perencanaan membuat kemudahan dalam mengimplementasikannya.

Adapun tahapan-tahapan perencanaan perpustakaan adalah menetapkan visi, misi, tujuan, perumusan keadaan sekarang, identifikasi kemudahan dan hambatan, dan pengembangan perencanaan (Handoko, 1993:79-80). Pada perpustakaan UK Petra hal ini sangat di perhatikan karena menyangkut keberlangsungan perpustakaan UK Petra, koleksi memadai dan relevan dan kepuasan pengguna.

- a. Dalam penetapan visi, misi, dan tujuan terhadap perencanaan pengembangan koleksi perpustakaan, perpustakaan UK Petra beracuan pada tingkat partisipasi pengguna terhadap koleksi yang disediakan oleh perpustakaan. Hal ini berangkat dari motto perpustakaan adalah *A Caring Learning Zone*

Perpustakaan UK Petra tidak hanya berperan sebagai pusat informasi saja, tetapi ikut membentuk masyarakat belajar dengan menjadi pendamping proses belajar dan mitra profesional bagi masyarakat akademis dan praktisi tanpa dibatasi oleh ruang dan waktu. Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Handoko dalam sebuah organisasi penting adanya visi, misi, dan tujuan untuk mempermudah pengguna dalam memahami konsep mau sistem pelayanan yang diberikan perpustakaan kepada pemustakaanya. Namun kenyataan yang ada Perpustakaan UK Petra belum menjabarkan dengan jelas visi misi perpustakaannya dan hanya mengacu pada motto yang masih naratif dan sulit untuk di pahami oleh masyarakat awam.

- b. Perumusan keadaan sekarang; dalam tahapan ini perpustakaan UK Petra memanfaatkan masukan dari pemustaka untuk mengetahui perkembangan terhadap koleksi yang ada di perpustakaan, contohnya seperti selalu mengecek pada kolom saran dan usulan yang telah disediakan kepada pemustaka lewat website perpustakaan UK Petra untuk memberikan saran dan usulan koleksi kepada perpustakaan. selain itu memanfaatkan perkembangan teknologi untuik mempermudah pemustaka dalam mengakses koleksi dan informasi yang diterbikan oleh perpustakaan.

- c. Identifikasi kemudahan dan hambatan; dalam tahapan ini indikator perpustakaan UK Petra dalam mengidentifikasi kemudahan dan hambatan yang dihadapi dalam melakukan perencanaan ialah anggaran. Dikarenakan anggaran/dana sangat vital dalam hal melakukan kegiatan pengembangan koleksi jadi perpustakaan UK Petra sangat memperhatikan ketersediaan anggaran untuk kegiatan-kegiatan perpustakaan.
- d. Pengembangan perencanaan; dalam tahap ini perpustakaan UK Petra sudah menjalankan dengan baik dilihat dari penyesuaian anggaran dengan kegiatan yang akan dilaksanakan dengan kata lain Perpustakaan UK Petra sangat meminimalisir pengeluaran anggaran yang berlebihan sehingga anggaran terpakai dengan baik tanpa adanya pemborosan dan penyelewengan anggaran.

Seperti halnya yang ada di Perpustakaan UK Petra, tahapan-tahapan dalam melakukan kegiatan pengembangan koleksi selalu menjadi dasar perpustakaan dalam melaksanakannya. Hal ini bertujuan agar kegiatan pengembangan koleksi berjalan sesuai tujuan dan kebijakan yang telah ditentukan. Sehingga dalam pelaksanaannya tidak menemui kendala dan berjalan sesuai harapan.

## 2. Kegiatan Pengembangan Koleksi

Berangkat dari terori yang sudah dijelaskan pada bab dua, proses pengembangan koleksi yang terdapat di Perpustakaan UK Petra terdiri dari:

### a. Perumusan kebijakan pengembangan Koleksi

Dalam kegiatan pengembangan koleksi hal pertama yang dilakukan adalah melakukan perumusan kebijakan pengembangan koleksi. Menurut Yulia (1993:25) tujuan Pengembangan koleksi perpustakaan perlu dirumuskan dan disesuaikan dengan kebutuhan sivitas akademika di perguruan tinggi agar perpustakaan dapat secara terencana mengembangkan koleksinya. Hal ini sama seperti yang dilakukan oleh perpustakaan UK Petra dalam melaksanakan pengembangan koleksi. Perpustakaan UK petra merumuskan kebijakan pengembangan koleksi sebagai panduan dalam melakukan seleksi koleksi yang yang ditambahkan kedalam koleksi perpustakaan baik dari sumbangan, pembelian, hadiah, tukar menukar, dan lain-lain guna memenuhi kebutuhan pengguna. kebijakan ini berfungsi sebagai sumber informasi bagi pihak internal maupun eksternal UK Petra terkait dengan Pengembangan Koleksi.

### b. Kajian Kebutuhan pemustaka

Menurut Johnson (2009:47) “pengembangan koleksi dan manajemen di semua jenis perpustakaan memerlukan kontak dekat

dengan pengguna, dan ini dapat tercermin dalam tugas tanggung jawab seleksi”. Pemustaka memiliki peran tersendiri dalam membantu perpustakaan mengembangkan koleksi. Melalui pemustaka, maka perpustakaan dapat memperoleh masukan yang dapat digunakan perpustakaan dalam seleksi bahan perpustakaan sebelum membuat keputusan pengadaan. Beberapa factor pentingnya kajian perilaku informasi pengguna menurut Wilson (2006:666) yaitu :

1. Perhatian utama adalah menemukan fakta-fakta kehidupan pengguna yang diteliti
2. Dengan menemukan fakta-fakta maka mempermudah untuk memahami kebutuhan yang mendorong individu ke dalam perilaku pencarian informasi.
3. Dengan memahami kebutuhan yang lebih baik maka mampu memahami informasi yang lebih baik bagi pengguna dalam kehidupan sehari-hari
4. Dengan semua itu, maka seharusnya mampu memahami lebih baik terhadap pengguna dan mampu merancang sistem informasi yang lebih efektif.

Pandangan-pandangan di atas sangat sesuai dengan yang ada di Perpustakaan UK Petra. Karena Perpustakaan UK Petra dalam melakukan pengembangan koleksi berawal dari masukan

pemustaka dan dalam melakukan pengadaanya pun turut mengikut sertakan para pemustakanya.

c. Alokasi anggaran

Anggara menjadi hal penting dalam melakukan sebuah kegiatan, sama halnya dalam melaksanakan kegiatan pengembangan koleksi pada perpustakaan. Alokasi dana untuk pengembangan koleksi dan untuk bidang/bagian yang ada di perpustakaan merupakan kebijaksanaan perpustakaan. Keputusan untuk alokasi dana dibuat oleh pustakawan/pustakawan bersama panitia tetap yang ditunjuk oleh perpustakaan, atau dapat juga dibuat oleh panitia tetap itu sendiri (Spiller, 1991:27). Pendapat ini bertolak belakang dengan yang ada di perpustakaanUK Petra. Ini dikarenakan yang mengatur/mengelola pendanaan terhadap pengembangan koleksi ialah pusat atau pihak UK Petra. Perpustakaan hanya melaksanakan kegiatan pengelolaan terhadap koleksi yang diadakan. Namun, perpustakaan tetap memiliki anggaran pribadi yang berasal dari berbagai sumber seperti denda, pengurusan kartu anggota, sumbangan dan lain-lain memanfaatkannya untuk mengadakan koleksi yang dianggap penting untuk diadakan pada perpustakaan UK Petra.

d. Pemilihan atau Seleksi Bahan Pustaka

Proses pemilihan bahan pustaka merupakan kegiatan yang harus dibatasi oleh tujuan dan sarana yang ingin dicapai perpustakaan.

Dimana kegiatan pemilihan bahan pustaka merupakan proses mengevaluasi bahan pustaka yang akan dipilih sesuai dengan kebijakan perpustakaan. Kemampuan pengguna yang dilayani, dana, tenaga, dan pengolah yang tersedia di perpustakaan. Untuk melakukan pemilihan/seleksi bahan pustaka diperlukan alat bantu seleksi. Menurut Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2015:25) pemilihan bahan pustaka dapat dilakukan dengan mempergunakan berbagai alat pemilihan seperti; katalog penerbit/tok buku, bibliografi subjek khusus, daftar tambahan koleksi (*accession list*) perpustakaan lain, timbangan buku, internet, masukan pemustaka. Disamping itu, perpustakaan dapat memanfaatkan berbagai alat verifikasi sebagai sarana bantu identifikasi bahan seperti; bibliografi nasional maupun internasional dan iklan dalam surat kabar atau majalah.

Demikian halnya dengan yang ada pada perpustakaan UK Petra dalam melaksanakan proses seleksi, staf menggunakan alat bantu seperti silabus matakulia, jurnal professional perpustakaan, subyek bibliografi, materi prosdmosi dari penerbit seperti katalog penerbit, dan ulasan sumber terpercaya lainnya maupun yang didapat dari situs *online*. Jadi secara keseluruhan kegiatan pemilihan atau seleksi bahan pustaka telah memenuhi unsur yang sesuai dengan pedoman penyelenggaraan perpustakaan tinggi. Namun ada kriteria dalam hal pemilihan/seleksi bahan pustaka yang dibuat sendiri oleh

perpustakaan UK Petra seperti peraturan bagi yang menyumbang atau melakukan titipan koleksi dan seleksi vendor yang akan dijadikan sumber pengadaan.

e. Pengadaan Koleksi

Pengadaan koleksi adalah proses menghimpun bahan pustaka yang akan dijadikan koleksi perpustakaan. Koleksi yang diadakan oleh suatu perpustakaan hendaknya relevan dengan minat dan kebutuhan, lengkap, dan terbitan mutakhir, agar tidak mengecewakan masyarakat yang dilayani. Koleksi perpustakaan berasal dari berbagai macam sumber seperti pembelian, hadiah, tukar-menukar, titipan, dan terbitan sendiri (Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi 2015:25).

Sama halnya Perpustakaan UK Petra dalam mengadakan koleksi dari berbagai sumber seperti pembelian, hadiah, tukar menukar, titipan, dan terbitan sendiri. Namun dalam mengadakan koleksi Perpustakaan UK Petra tidak semata-mata menjadikan koleksi yang diadakan sebagai koleksi untuk perpustakaan. Koleksi yang dimaksudkan ialah koleksi yang berasal dari sumbangan, titipan, tukar menukar dan hadiah, ini dikarenakan perpustakaan UK Petra tidak ingin koleksi yang ada di perpustakaan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan menghindari kelebihan koleksi.

f. Penyilangan Koleksi

Penyilangan koleksi adalah kegiatan memilih, mengeluarkan, dari koleksi bahan pustaka yang sudah tidak cocok lagi dengan tujuan, fungsi, dan ruang lingkup layanan perpustakaan (Soeatminah, 1992:70). Sedangkan menurut Lasa (1990:82) Penyilangan atau penyortiran yaitu kebijaksanaan pengeluaran, penyortiran koleksi dari suatu perpustakaan karena dianggap tidak diminati lagi atau mungkin jumlah eksemplarnya terlalu banyak, karena itu koleksi ini tidak mempunyai nilai atau arti lagi untuk disimpan. Sama halnya dengan kegiatan penyilangan yang dilakukan oleh Perpustakaan UK Petra dalam hal ini terkait penyilangan koleksi, mereka akan menyeleksi koleksi yang sudah tidak lagi terpakai atau rusak untuk dilakukan penyilangan. Hal ini dilakukan untuk memberikan rasa man kepada pengguna saat menggunakan koleksi yang ada di perpustakaan. akan tetapi penyilangan ini dilakukan bukan untuk menghancurkan atau menghilangkan koleksi tersebut tapi koleksi yang merupakan aset Universitas UK Petra harus digudangkan dan untuk koleksi yang berasal dari sumbangan, titipan, dan tukan menukar akan di barter lewat ataupun dijual lewat bursa buku. Kegiatan ini dinamakan *disposal of materials* dengan penanggung jawabnya ialah bagian pengadaan.

g. Pemeliharaan koleksi

Kegiatan pelestarian dan perawatan bahan pustaka merupakan salah satu hal yang penting dilakukan oleh suatu perpustakaan. pengertian pelestarian menurut Departemen Pendidikan (2004: 46) adalah upaya untuk menyimpan kandungan informasi suatu perpustakaan dan usaha melestarikan bahan pustaka dalam bentuk bahan pustaka aslinya dengan cara alih media. Adapun tujuan dari perawatan itu Menurut Departemen Pendidikan (2004:63) tujuan dari perawatan bahan pustaka yaitu: mencegah penyebab kerusakan bahan pustaka, melindungi bahan pustaka dari faktor penyebab kerusakan, memperbaiki bahan pustaka yang masih layak dipakai, disimpan dan melestarikan isi dari bahan pustaka yang masih bermanfaat. Penjelasan ini sama halnya yang dilakukan oleh perpustakaan UK Petra dalam hal pemeliharaan/perawatan koleksi. Karena secara garis besar kegiatan pemeliharaan koleksi yang terdapat di Perpustakaan UK Petra Meliputi koleksi hilang, diseleksi/penyiangan koleksi,penyiangan wajib/ajar, dan preservasi yang bertujuan untuk menjaga koleksi tetap lengkap dan terjaga kualitasnya sehingga nyaman digunakan oleh pengguna. Kegiatan ini biasa dilakukan 1-2 kali setahun tergantung sesuai dengan kondidi saat itu, dengan kata lain perpustakaan rutin memelihara koleksinya secara tertatur dan teorganisir.

#### h. Evaluasi Koleksi

Evaluasi adalah kegiatan pemeriksaan secara menyeluruh, apakah koleksi itu masih cocok dengan catatan yang ada. Kegiatan ini untuk mengetahui pengembangan dan kehilangan koleksi (Lasa, 1990:74). Koleksi dievaluasi dari segi prosedur pengadaannya yang diantaranya; ada tidaknya pedoman tertulis tentang kebijakan dan tata cara pengadaan pustaka, penanggung jawab dan pelaksanaan pengadaan koleksi, pelaksanaan pengadaan koleksi sesuai dengan pedoman yang ada atau tidak. Koleksi juga dievaluasi dari segi kualitas dan ruang lingkupnya dengan secara langsung di cek ke rak atau lokasi (Soeatminah, 1992:136).

Perpustakaan UK Petra dalam melakukan evaluasi koleksi sangatlah kompeten. Ini bisa dilihat dari proses pengadaan koleksi yang sangat diperhatikan dengan baik agar koleksi yang diadakan benar sesuai dengan kebutuhan. Begitupula dengan yang dilakukan oleh UK Petra sendiri dalam melakukan evaluasi koleksi mereka selalu evaluasi koleksi yang sebelumnya diusul kepada jurusan, prodi, dosen sampai mahasiswa karena akan disesuaikan dengan kebutuhan pengguna dan sebagai catatan penting evaluasi koleksi yang dilaksanakan oleh perpustakaan maupun UK Petra tidak hanya dari pihak internal melainkan dari eksternal demi menjaga koleksi yang tidak terpakai pada nantinya.

### 3. Kualitas Layanan pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra

Dalam menilai kualitas layanannya, Perpustakaan UK Petra menggunakan dua faktor yaitu faktor kepuasan pengguna dan pengukuran tingkat kepuasan pengguna.

#### a. Faktor kepuasan pengguna

Dasar untuk mewujudkan kepuasan pengguna bukanlah hal yang mudah untuk memenuhinya karena kepuasan pengguna memiliki faktor yang dapat mendukung pemanfaatan jasa layanan yang disediakan. Adapun faktor yang mendukung dalam mendapatkan kepuasan pengguna dapat diperhatikan ketentuan berikut:

1. Berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan pengguna.
2. Diberikan kepada pengguna atas dasar keseragaman, keadilan, dan pemerataan.
3. Dilaksanakan secara optimal dan didasari oleh peraturan yang jelas.
4. Dilaksanakan secara cepat, tepat dan mudah melalui cara yang teratur, terarah dan cermat. (Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi, 2004:71).

Sejalan dengan yang dilakukan oleh perpustakaan UK Petra dalam menilai kualitas layanannya, Perpustakaan UK Petra selalu beorientasi pada kebutuhan pengguna, pemerataan dalam

mendapatkan informasi, dilaksanakan sesuai aturan, bekerja seefisien dan seefektif mungkin.

b. Pengukuran tingkat kepuasan pengguna

Tingkat kepuasan pengguna dapat diukur secara tidak langsung dari sering tidaknya pengguna mengunjungi pusat informasi serta memanfaatkan jasa perpustakaan, hal tersebut merupakan elemen terpenting dalam menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien sehingga pengguna mendapatkan kesesuaian pelayanan dengan kebutuhan dan keinginannya. Sebaliknya apabila pengguna merasakan tidak terpuaskan akan informasinya maka dapat dipastikan tidak efektif dan efisien suatu pelayanan. Menurut Kotler (2005:2) berbagai macam metode dalam pengukuran kepuasan pengguna perpustakaan yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Perpustakaan dapat membuat kotak saran dan menempatkan di tempat yang paling sering dilewati pemakai. Untuk dapat memberikan masukan, tanggapan, keluhan atas segala aktivitas dan layanan yang diberikan oleh perpustakaan. Atau dengan memberikan sejenis kartu komentar yang diisi oleh pemakai dapat diberikan langsung kepada petugas perpustakaan atau melalui pos.

2. pembeli bayangan (*Ghost shopping*)

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pengguna dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pengguna potensial, kemudian melaporkan hasil temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan berdasarkan pengalaman mereka. Metode ini biasanya relatif murah dan waktu pelaksanaan fleksibel. Hasil pencatatan ghost shopper dikumpulkan dan diadakan diskusi pembahasan.

3. Analisis pelanggan yang beralih (*Lost customer analysis*)

Pemimpin perpustakaan dan pustakawan harus jeli melihat perkembangan pengguna. Dari aktifitas dan statistik harian akan terlihat tingkat pemanfaatan layanan perpustakaan. Petugas tentu hafal rutin pengunjung dan pemakai rutin perpustakaan., bila pengunjung tersebut sudah jarang atau tidak ada lagi keperpustakaan dengan alasan yang tidak wajar maka sebab- sebab mengapa tidak lagi memanfaatkan jasa perpustakaan harus dicari.

4. Survei kepuasan pengguna

Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana reaksi atau tanggapan langsung para pengguna terhadap pelayanan yang diberikan perpustakaan. Hal ini dapat dilakukan dengan survei ataupun melalui pos, telepon, maupun wawancara langsung.

Berorientasi pada kepuasan pengguna, maka setiap penyedia layanan harus melayani jasa sesuai dengan keinginan yang menjadi suatu kebutuhan pengguna.

Sejalan dengan hal di atas, Perpustakaan UK Petra juga memiliki pengukuran tingkat kepuasan pemustaka yang diantaranya memberikan sarana bagi pemustaka untuk memberikan masukan lewat kolom saran/usulan kepada perpustakaan yang terdapat pada website resmi perpustakaan UK Petra, melakukan komunikasi dengan pemustaka/pengguna untuk mengetahui kebutuhan mereka, mempelajari pemustaka/ pengguna yang sudah jarang menggunakan perpustakaan dengan sistem yang sudah terotomasi, dan yang terakhir survey kepuasan pengguna dengan memberikan kuisioner yang wajib diisi oleh pemustaka/ pengguna baik itu tercetak maupun dengan sistem online.

**b) Faktor pendukung dan penghambat Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan Perpustakaan pada Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.**

1. Faktor pendukung

a. Perencanaan Yang Matang

pengembangan koleksi pada Perpustakaan UK petra selalu dilakukan dengan perencanaan yang matang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi atau mencegah hal-hal yang bisa menjadi masalah

dalam melakukan kegiatan pengembangan koleksi. Hal ini sejalan dengan pendapat Handoko (2009:80-81), mengatakan ada dua alasan dasar perlunya perencanaan. Perencanaan dilakukan untuk mencapai *Protective benefits* yang dihasilkan dari pengurangan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pembuatan keputusan dan *Positive benefits* dalam bentuk meningkatnya sukses pencapaian tujuan organisasi.

b. Kegiatan pengembangan koleksi

faktor pendukung dalam pelaksanaan pengembangan koleksi di Perpustakaan UK Petra ialah kegiatan pengembangan koleksi yang tersistematis. Dengan kegiatan yang tersistematis akan mempengaruhi seluruh elemen dalam perencanaan pengembangan koleksi. Hal ini sejalan dengan pendapat Jonhson (2009:2) pengembangan koleksi merupakan istilah yang mewakili proses sistemasi membangun koleksi perpustakaan untuk melayani kegiatan belajar, pembelajaran, penelitian, rekreasi, dan kebutuhan pengguna lainnya. Proses tersebut mencakupi memilih dan tidak memilih bahan saat ini dan retrospektifnya, perencanaan strategis yang koheren untuk melanjutkan pengadaan, dan mengevaluasi koleksi untuk memastikan pelayanan terhadap penggunanya.

Kegiatan pengembangan koleksi di perpustakaan UK Petra meliputi kebijakan pengembangan koleksi, proses pengadaan, panduan proses pengadaan, pengecualian, berbagi koleksi

(sumbangan dan titipan), pandangan perpustakaan terhadap kebebasan intelektual, komplain dan sensor, stock taking, pemeliharaan koleksi.

c. Layanan Usulan Bahan pustaka

Faktor pendukung lainnya dalam pelaksanaan pengembangan koleksi di Perpustakaan UK Petra adalah tersedianya layanan usulan untuk pengadaan bahan pustaka bagi dosen dan mahasiswa UK Petra. Usulan tersebut disediakan Perpustakaan UK Petra untuk mengetahui buku-buku apa saja yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dengan adanya fasilitas usulan buku tersebut dapat membantu proses kegiatan pengadaan bahan pustaka, sehingga buku-buku yang telah diadakan di Perpustakaan UK Petra sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh pemustaka dan perpustakaan dalam hal ini ingin membuat konsep bahwa koleksi yang ada di perpustakaan berasal dari pemustaka, untuk kepentingan pemustaka oleh pemustaka sendiri dalam hal pengembangannya.

2. Faktor penghambat

a. Keterbatasan anggaran

faktor penghambat dalam melakukan kegiatan pengembangan koleksi di Perpustakaan UK Petra ialah Anggaran yang terbatas sering menjadikan penghambat dalam proses pengembangan koleksi karena diatur oleh pihak Universitas Kristen Petra dalam proses pengelolaannya. Anggaran yang masih dikendalikan oleh

pihak universitas Kristen Petra Surabaya menghambat perpustakaan dalam tugasnya dalam mengembangkan koleksi yang efektif dan efisien. Umumnya menurut Spiller (1991:27), alokasi dana untuk pengembangan koleksi dan untuk bidang/bagian yang ada di perpustakaan merupakan kebijaksanaan perpustakaan. Keputusan untuk alokasi dana dibuat oleh pustakawan-pustakawan bersama panitia tetap yang ditunjuk oleh perpustakaan, atau dapat juga dibuat oleh panitia tetap itu sendiri. Dengan demikian berdasarkan pendapat ahli maka perpustakaan akan menjalankan tugasnya sesuai tugas dasar perpustakaan yaitu melakukan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan kebutuhan perpustakaan dan pengguna perpustakaan seefektif dan seefisien mungkin.

b. Pengadaan Bahan Pustaka

Faktor hambatan lain yang ada di perpustakaan UK Petra ialah berkaitan dengan kegiatan pengadaan bahan pustaka yang tidak sepenuhnya dilakukan oleh pihak Perpustakaan UK Petra melainkan Pihak Universitas. Karena menurut Buku Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi (2004:47) merumuskan tujuan perpustakaan perguruan tinggi sebagai berikut:

1. Mengadakan buku, jurnal dan pustaka lainnya untuk dipakai oleh dosen, mahasiswa dan staf lainnya bagi kelancaran program pengajaran di perpustakaan perguruan tinggi.
2. Mengadakan buku, jurnal dan pustaka lainnya yang diperlukan untuk penelitian sejauh dana tersedia.
3. Mengusahakan, menyimpan dan merawat pustaka yang bernilai sejarah, yang dihasilkan oleh sivitas akademik.

4. Menyediakan sarana bibliografi untuk menunjang pemakaian perpustakaan.
5. Menyediakan tenaga yang cukup serta penuh dedikasi untuk melayani kebutuhan pengguna perpustakaan dan bila perlu mampu memberikan pelatihan penggunaan perpustakaan.
6. Bekerja sama dengan perpustakaan lain untuk mengembangkan program perpustakaan

Berdasarkan penjelasan diatas penulis menyimpulkan bahwa kegiatan pengadaan pada perpustakaan UK Petra belum sesuai dengan tujuan didirikannya sebuah perpustakaan. Maka dari itu, perlu adanya perubahan terkait tugas dari perpustakaan khususnya kegiatan pengadaan yang sesuai aturan didirikannya sebuah perpustakaan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kajian teori dan pembahasan hasil penelitian, peneliti ingin menyimpulkan beberapa hal diantaranya:

1. Sesuai dengan rumusan masalah yang diangkat terkait perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, peneliti menyimpulkan kegiatan perencanaan terhadap pengembangan koleksi di Perpustakaan UK Petra sudah berjalan dengan baik. Tahapan-tahapan perencanaan pengembangan koleksi secara garis besar sudah sesuai dengan teori yang dibahas dalam penelitian ini. Tahapan-tahapan tersebut terdiri dari penetapan tujuan, perumusan keadaan sekarang, identifikasi kemudahan dan hambatan, dan pengembangan perencanaan. Implementasi dari tahapan-tahapan tersebut dituangkan oleh pihak Perpustakaan UK Petra dalam kegiatan pengembangan koleksi. Pengembangan koleksi yang terdapat di Perpustakaan UK Petra tersebut dimulai dari perumusan kebijakan, panduan pengadaan, proses panduan pengadaan (prosedur pengusulan koleksi, sumber/alat bantu seleksi, cara pembelian, seleksi dan evaluasi vendor, penanggung jawab, duplikasi, bahasa dan terjemahan, format dan jenis koleksi), pengecualian, berbagi koleksi, sumbangan, dan koleksi titipan, pandangan pemustaka terhadap kebebasan

intelektual, komplain dan sensor (pertimbangan ulang atas koleksi tertentu), *stock taking*, pemeliharaan koleksi dan terakhir evaluasi. Sebagai wujudnya kegiatan perencanaan pengembangan koleksi yang dilakukan oleh Perpustakaan UK Petra dimaksudkan untuk memenuhi kepuasan pemustaka dan meningkatkan kualitas layanan perpustakaan.

2. Dalam setiap membuat kegiatan pasti akan selalu ada kemudahan maupun hambatan atau kelemahan. Kemudahan yang terdapat di Perpustakaan UK Petra dalam menjalankan roda perpustakaan mulai dari kegiatan teknis sampai dengan memberikan layanan ialah sarana dan prasarana yang memadai, SDM yang profesional, mahasiswa yang pro aktif dan sebagainya. Sedangkan yang menjadi kelemahan kegiatan perencanaan pengembangan koleksi ini ialah tidak sepenuhnya dilaksanakan oleh perpustakaan. Perpustakaan diposisikan sebagai unit pengelola bahan koleksi yang diadakan oleh pusat atau universitas yang sebenarnya kegiatan ini menjadi tanggung jawab penuh dari pihak perpustakaan. Selain itu juga, kelemahan yang menjadi pekerjaan rumah Perpustakaan UK Petra ialah anggaran yang masih terbatas dikarenakan anggaran tersebut masih diatur oleh pihak pusat atau universitas.

**B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan ada beberapa hal yang menjadi saran peneliti untuk menjadi masukan bagi pihak Perpustakaan UK Petra, yaitu:

1. Kegiatan pengembangan koleksi yang harus sepenuhnya dilaksanakan oleh pihak perpustakaan. Hal ini bertujuan agar kedudukan pihak pusat yaitu Universitas Kristen Petra bertugas sebagai pengawas dan meringankan pekerjaan dari pihak pusat.
2. Kegiatan pengembangan koleksi yang masih diatur sepenuhnya oleh pihak Universitas Kristen Petra seperti Perencanaan pengembangan koleksi dan proses pengadaan koleksi untuk diserahkan kepada perpustakaan sepenuhnya. Sehingga pengukuran tingkat kualitas layanan bisa berjalan dengan lancar dan menjadi satu pintu.

## DAFTAR PUSTAKA

- American Library Association. 1983. *ALA Glossary of Library and Information Science*. Chicago: ALA.
- Badrudin. 2013. *Dasar – dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Bopp, Richard E. 2001. The Reference Interview. *In Reference and Information Services: An introduction*. 3rd ed. Eaglewood: Libraries Unlimited.
- Cassell, Kay Ann and Uma Hiremath. 2009. *Reference and Information Services in the 21st Century: An Introduction*. 2nd Edition. New York: Neal-Schuman Publishers.
- Creswell, John W. 2008. *Educational Research. Planning, conducting, and Evaluating Qualitative & Quantitative Approaches*. London: Sage Publication.
- Creswell, J. W. 1994. *Research Design Qualitative and Quantitative Approaches*. London: Sage Publications.
- Darmono. 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: Grasindo.
- Depdiknas RI. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi. 2004. *Perpustakaan Perguruan Tinggi: Buku Pedoman*. 3rd ed. Jakarta: Departemen Pendidikan Nasional RI. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi.
- Handi, Irawan. 2002. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Handoko, T. Hani. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Handoko, T. Hani. 1993. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*, cetakan ketujuh, Yogyakarta: BPFE- Yogyakarta
- Heery, Mike, & Morgan, Steve. (1996). *Practical Strategies For The Modern Academic Library*. London: Alsib.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga.
- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 2015. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Perguruan Tinggi*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.

- Indonesia, Perpustakaan Nasional RI. 2013. *Strategi Promosi Gemar Membaca Dan Gemar Ke Perpustakaan Melalui Kekuatan Media*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI, Jurnal Pustakawan, No.3, Tahun 2013.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1 dan 2*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lasa, Hs. 1990. *Kamus-Kamus Istilah Perpustakaan*. Yogyakarta: Pustaka Book Publisher.
- Lasa Hs. 1994. *pengelolaan terbitan berseri*. Cet.1. Jakarta: Gajah Mada University Press.
- Lasa, Hs. 2006. *Manajemen perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Mahmudin. 2006. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Bandung: Unpas.
- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J.2014. *Qualitative Analysis, A Method Sourcebook*, Edistion 3. USA. Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindin, UI-Press
- Moleong, Lexy J. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustafa, Badollahi. 1996. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Nawawi, H. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Komptitif*. Yogyakarta: Gaja Mada University Press.
- Raco, J. R. 2010. *Metode penelitian Kualitatif (Jenis, Karakteristik, dan Keunggulannya)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Jakarta : Graha Ilmu
- Robbins, Stephen P. dan Mary Coulter. 2004. *Manajemen*. Alih Bahasa T. Hermaya dan Harry Slamet, Jilid I, Edisi ketujuh. Jakarta: PT.Indeks.
- Siregar, Belling. 1998. *Pembinaan koleksi perpustakaan dan pengetahuan literatur*. Medan: Bahan Pelatihan Tenaga Teknik Perpustakaan proyek Pembinaan Perpustakaan Sumatera Utara.

- Siregar, A. Ridwan. 2004. *Perpustakaan: Energi Pembangunan Bangsa*. Medan: USU Press.
- Siregar, Ridwan A. 2005. *Kerjasama dan Jaringan Perpustakaan Umum*. Pustaka: *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*. Vol.1(2): 12-16
- Soejono, Trimo. 1993. *Pengadaan Dan Bahan Pustaka*, Jakarta: Universitas Terbuka Dekdikbud.
- Soeatminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Pustakawan*. Yogyakarta: kanisius.
- Spiller, David. 1991. *Book selection. Principles & practice (5<sup>th</sup> ed)*. London: Library Association.
- Stoner, James A. F., R. Edward Freeman, dan Daniel R. Gilbert.1996. *Manajemen*. Alih Bahasa Alexander Sindoro, Jilid I, Simon & Schuster (Asia) Pte. Ltd.
- Soediby, Noerhayati. 1998. *Pengelolaan perpustakaan Jilid II*. Bandung: Alumni.
- Sulisyo-Basuki. 2011. *Pengantar Ilmu Perpustakaan informasi*. Cet.5. Jakarta: PT Gramedia pustaka utama.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumbidi. 2006. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Sutarno, N.S. 2003. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Yayasan Obor Indonesia. Jakarta: Sagung Seto.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Cet. 2. Jakarta: Sagung Seto.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi offsed.
- Tjiptono, Fandy. 1999. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yulia, Yuyu. 1993. *Pengadaan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Yulia, Yuyu. 2009. *Pengembangan koleksi*. Jakarta: universitas Terbuka.

Yuven, Yuni. 2010. "*Perpustakaan Perguruan Tinggi: Pedoman, Pengelolaan dan Standarisasi*", diakses 05 Januari 2017) dari <http://yuniyuven.blog.undip.ac.id/author/yuni-yuven/>.

Genderan, Islamyah. 2011. "*Pengembangan Koleksi Buku*", diakses 20 Maret 2017 dari [lib.ui.ac.id/file?file=digital/20135703-S29Pengembangan%20koleksi.pdf](http://lib.ui.ac.id/file?file=digital/20135703-S29Pengembangan%20koleksi.pdf)

## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Pedoman Wawancara

Pedoman ini disusun berdasarkan fokus penelitian dan berikut ini daftar pertanyaan untuk kegiatan wawancara pada penelitian saya:

1. Proses Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan yang dilakukan perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya
  - d. Tahapan-tahapan perencanaan
    1. Bagaimanakah sikap/kedudukan perpustakaan dalam menghadapi kemajuan informasi saat sekarang dan pada masa yang akan datang?
    2. Target tertinggi yang harus dicapai dari kegiatan perencanaan itu sendiri ?
    3. Seperti apakah tujuan yang ingin dicapai baik itu dalam jangka pendek maupun yang akan mendatang dari kegiatan perencanaan itu sendiri?
    4. Bagaimanakah pengaruh faktor lingkungan baik itu eksternal maupun internal dari kegiatan perencanaan itu sendiri?
    5. Seberapa besar peran pihak-pihak yang terlibat dalam kegiatan ini?
    6. Bagaimanakah cara mengidentifikasi bahwa dari kegiatan perencanaan ini bisa tetap terpakai dimasa yang akan datang?
    7. Bagaimanakah perpustakaan mempelajari kebutuhan penggunaanya?

8. Bagaimanakah cara penilaian terhadap layanan dari waktu ke waktu?
  9. Bagaimanakah cara merancang kebutuhan di masa yang akan datang?
  10. Bagaimanakah menggambarkan kemudahan dan mengatasi hambatan dalam melakukan perencanaan sebuah kegiatan?
  11. Bagaimanakah cara perpustakaan dalam melakukan pengembangan perencanaan demi meminimalisir pemborosan disegala aspek?
- e. Proses pengembangan koleksi
1. Bagaimanakah gambaran umum dari perumusan kegiatan pengembangan koleksi di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
  2. Bagaimana dan seperti apa proses pengalokasian anggaran dalam pengembangan koleksi di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
  3. Bagaimanakah proses pemilihan atau seleksi bahan putaka di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
  4. Seperti apakah proses pengadaan koleksi yang di lakukan oleh Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
  5. Bagaimanakah proses penyiangn koleksi di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
  6. Bagaimanakah proses perawatan koleksi di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?

7. Seperti apakah proses evaluasi koleksi di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
- f. kualitas layanan perpustakaan
    1. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan perpustakaan terhadap layanan yang di berikan oleh Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
    2. Bagaimanakah pengukuran kualitas layanan perpustakaan oleh Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya?
  3. Faktor pendukung dan penghambat Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya.
    - c. Faktor pendukung (internal-eksternal)
      1. Seperti apakah dukungan terhadap kegiatan Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya baik itu dari internal maupun eksternal.
    - d. Faktor penghambat (internal-eksternal)
      1. Apa sajakah faktor penghambat dalam kegiatan Perencanaan pengembangan koleksi dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya baik itu dari internal maupun eksternal.

**Lampiran 2 : strategi perpustakaan petra**

### Lampiran 3: Surat Penelitian



**PERPUSTAKAAN**  
UNIVERSITAS KRISTEN PETRA

JL. SIWALANKERTO 121-131, SURABAYA 60236  
PO BOX 4131 SBS . SURABAYA 60441  
TELP. : (031) 2983212 . 8494830 - 31 . PSW 3212  
FAX. : (031) 8436418  
E-MAIL : library@petra.petra.ac.id  
Homepage Internet : http://www.petra.ac.id/library

**SURAT KETERANGAN**  
**Nomor: 073/PUST/UKP/2017**

Perpustakaan Universitas Kristen Petra menerangkan bahwa:

Nama : Yohanes Christian Pakung  
NIM : 135039701111027  
Status : Mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan  
Universitas Brawijaya Malang

telah melakukan penelitian di Perpustakaan Universitas Kristen Petra Surabaya pada tanggal 1,4,6, dan 19 Juni 2017 untuk keperluan skripsi yang bersangkutan.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya, dan atas kerjasama yang baik kami mengucapkan terima kasih.

Surabaya, 19 Juni 2017

Kepala Perpustakaan,



Wulan Wulandari, S.IIP.

*Sumber : Perpustakaan UK Petra, 2017*

#### Lampiran 4: Dokumentasi Penelitian



**Gambar 2: Tempat Sirkulasi Perpustakaan UK Petra surabaya**

*Sumber: dokumentasi penulis 2017*



**Gambar 3: Tempat peminjaman Kunci loker dan Pintu masuk Ruang Koleksi.**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



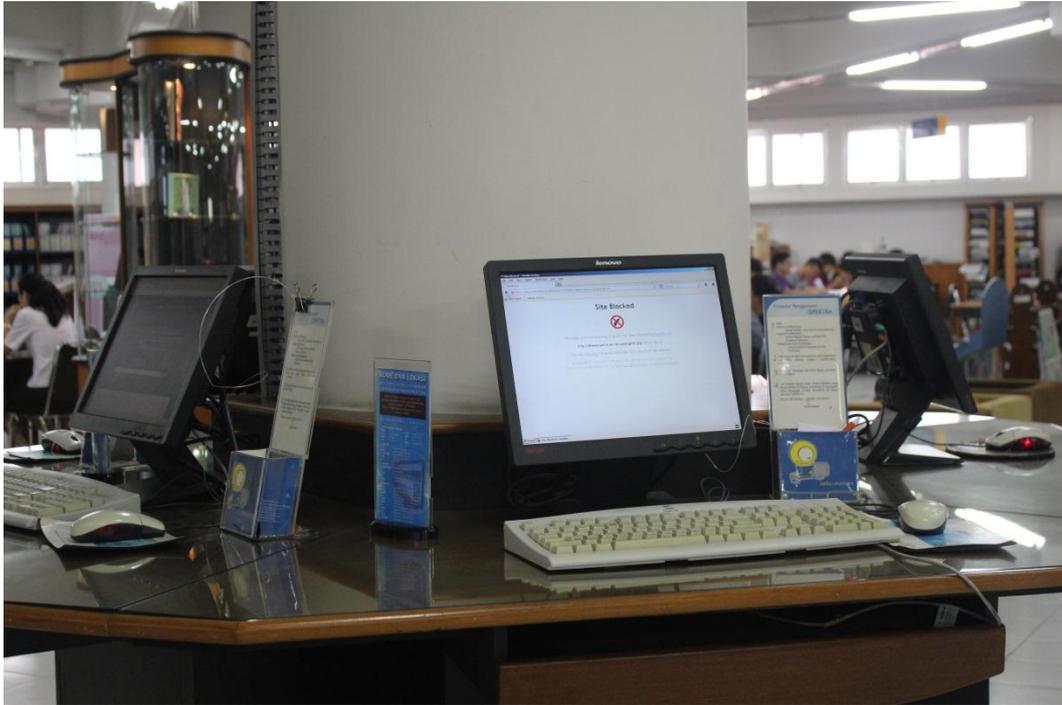
**Gambar 4: Tempat Pameran Karya Mahasiswa**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 5: Tempat Poster Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 6: Komputer OPAC Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 7: Ruang Baca Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 8: Tempat Promosi Koleksi Baru Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 9: Chinee Koleksi Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 10: Koleksi Buku Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 11: Tempat Membaca Dan Koleksi Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*



**Gambar 12: koleksi skripsi Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis*



**Gambar 13: Ruangn Koleksi Tesis Perpustakaan UK Petra Surabaya**

*Sumber : Dokumentasi Penulis 2017*

**CURRICULUM VITAE**

Nama : Yohanes Christian Pakung  
TTL : Lawir, 27 Desember 1994  
Jenis Kelamin : Laki-Laki  
Agama : katolik  
Alamat : Jl. Tado walo, RT. 020, RW. 003,  
kel. Golodukal, kec. Langkerembong,  
kab. Manggarai, NTT  
NIM : 135030701111027  
Fakultas/ Jurusan/ : Ilmu Administrasi/ Administrasi Publik  
Universitas : Brawijaya  
No. HP : 082234287521  
Email : chrtistianpakung27@gmail.com  
Riwayat Pendidikan :

1. 2001-2007 : SD INPRES LEDA
2. 2007-2010 : SMPK St. Fransiskus Xaverius Langke Rembong
3. 2010-2013 : SMA NEGERI 1 LANGKE REMBONG
4. 2013-2017 : UNIVERSITAS BRAWIJAYA

