

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN : STUDI KASUS  
LAYANAN SIRKULASI PERPUSTAKAAN  
STIKES WIDYA HUSADA SEMARANG**

Oleh : Fitriani Yanita, Drs. Aan Permana, M.M\*, Desy Ery Dani, S.Sos \*\*

Email : [nie\\_tha79@yahoo.com](mailto:nie_tha79@yahoo.com)

Program Studi S1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya

Universitas Diponegoro Semarang

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penilaian pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang dalam melayani. Peneliti mengambil 10 orang informan dalam penelitian ini, terdiri atas 3 orang dosen, 1 orang karyawan STIKES Widya Husada, dan 6 orang mahasiswa STIKES Widya Husada Semarang. Peneliti menentukan 1 orang informan yang diambil sebagai informan kunci dari salah satu informan yang memiliki kriteria intensitas kunjungan lebih tinggi dari informan lainnya. Komitmen untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa membedakan golongan merupakan salah satu tugas pustakawan profesional dalam melayani. Hasil penelitian menunjukkan keberadaan pustakawan sangat membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan, pemustaka sudah mengenal sistem layanan sirkulasi dengan baik serta kepuasan pemustaka terhadap keramahan dan kinerja pustakawan. Namun tetap saja pemustaka mengharapkan pelayanan yang lebih prima dari sebelumnya karena ada beberapa kekurangan yang harus diperbaiki.

Kata Kunci : Persepsi, Kinerja Pustakawan, Layanan Sirkulasi, Perpustakaan STIKES Widya Husada.

**Abstract**

*The purpose of this study is to describe the performance of the user assessment librarian at the Library of STIKES Widya Husada Semarang in serving. Researchers took 10 informants in this study, consists of 3 professors, 1 employee STIKES Husada Widya, and 6 students STIKES Widya Husada Semarang. Researchers determined 1 person taken informants as key informants from one informant who had higher visit intensity criteria of other informants. Commitment to provide services to the public without any distinguishing mark is one of the professional librarian duties in serving. The results showed the presence of librarians helping users find the information needed, users are familiar with the circulatory system services as well as user satisfaction on the performance of the hospitality and librarians. Still, users expect a service that is more excellent than ever because there are some deficiencies that should be corrected.*

*Keywords: Perception, Performance Librarian, Circulation Services, Library Widya STIKES Husada.*

\*Dosen Pembimbing I

\*Dosen Pembimbing II

## 1. PENDAHULUAN

Pada saat era globalisasi seperti sekarang ini masyarakat dituntut untuk lebih tanggap dan mengikuti perkembangan teknologi informasi yang berkembang sangat pesat, hal ini sangat dibutuhkan untuk menciptakan sumber daya yang lebih profesional nantinya. Dalam rangka memenuhi kebutuhan tersebut, perpustakaan hadir sebagai salah satu penyedia informasi dan juga perkembangan teknologi saat ini.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan. Undang – Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa standar sarana prasarana pendidikan mencakup ruang belajar, tempat berolah raga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berekreasi dan sumber belajar lain yang diperlukan untuk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, layanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi (Sulistyo-Basuki, 2005 : 12).

Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang memiliki layanan seperti perpustakaan lain pada umumnya. Layanan sirkulasi di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang telah menggunakan sistem otomasi yang memudahkan kegiatan seperti; melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, melakukan pendaftaran anggota perpustakaan, dan membuat statistik perpustakaan. Selain layanan sirkulasi perpustakaan STIKES Widya Husada juga mempunyai layanan referensi.

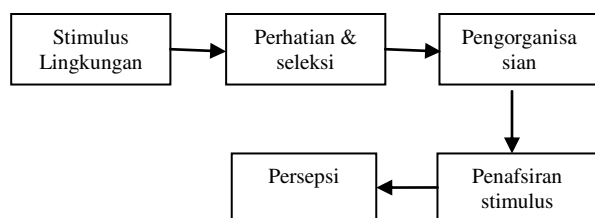
Berbagai macam bentuk layanan yang dapat diberikan perpustakaan kepada pemustaka antara lain layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan audio visual dan layanan terbitan berkala. Sedangkan untuk sistem layanan yang digunakan oleh perpustakaan bisa berupa layanan terbuka maupun layanan tertutup.

Kita dapat mengetahui berhasil atau tidaknya suatu layanan di perpustakaan yang berkualitas salah satunya adalah dengan melihat persepsi dari pemustaka tentang layanan perpustakaan tersebut. Pemustaka akan memiliki persepsi yang baik jika pengguna merasa apa yang dibutuhkannya dapat terpenuhi di perpustakaan tersebut. Sebaliknya, jika perpustakaan dianggap tidak mampu memenuhi kebutuhan informasi pengguna, maka akan menimbulkan persepsi yang kurang baik bahkan buruk. Untuk itulah perpustakaan sangat dituntut untuk berbenah dan lebih meningkatkan kualitasnya baik dari segi koleksi, administrasi, manajemen dan yang paling utama adalah kualitas layanan perpustakaan itu sendiri.

Persepsi merupakan proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di lapangan penginderaan seseorang (Nursalam, 1996 : 48).

Pengertian persepsi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2001 : 863) adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu; serapan; proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindranya. Pada persepsi individu dipengaruhi oleh faktor pribadi (latar belakang sosial, pengalaman, pengetahuan dan keterampilan), dan faktor lingkungan (satuan ekologis, keadaan lingkungan dan jarak geografis). Adapun proses persepsi dapat digambarkan seperti dibawah ini.

Gambar I. Proses Persepsi (Riko, 2010 : 16)



Akhir – akhir ini istilah pustakawan sudah tidak asing lagi terdengar di masyarakat. Pengertian pustakawan itu sendiri adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Sedangkan pengertian menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang memiliki dua orang pustakawan

yang berpendidikan S1 Ilmu Perpustakaan dan D3 Perpustakaan dan Informasi, dan seorang pensiunan perawat yang ditempatkan pada unit ini untuk membantu pada layanan perpustakaan.

Kinerja dapat pula diartikan sebagai hasil kerja yang dimiliki baik seseorang maupun kelompok secara kualitas dan kuantitas yang dapat dicapai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya. Deskripsi dari kinerja menyangkut tiga komponen, yaitu : tujuan, ukuran dan penilaian. Jadi kinerja pustakawan dapat diterjemahkan pula sebagai hasil kerja dari pustakawan dan penilaian kerja tersebut apakah sudah tercapai sesuai tujuan dalam melaksanakan tugas sesuai tanggung jawab masing – masing pustakawan.

Kinerja pustakawan dan layanan yang diberikan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pemustaka. Pemustaka akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan apabila kebutuhan akan informasi mereka terpenuhi. Ini menjadi pekerjaan rumah bagi pustakawan bagaimana cara memberikan layanan yang baik, prima dan selalu berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan akan informasi pemustaka karena pada beberapa kasus pemustaka tidak dapat terpenuhi kebutuhan informasi yang mereka butuhkan.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan (STIKES) Widya Husada Semarang berupaya meningkatkan layanan perpustakaan dalam bidang mutu dan kinerja sumber daya manusia di perpustakaan tersebut dalam meningkatkan ketersediaan informasi. Penelitian ini dibatasi hanya pada persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada pelayanan sirkulasi di STIKES Widya Husada Semarang karena pengguna paling banyak sejauh ini adalah mahasiswa STIKES Widya Husada itu sendiri dibandingkan pengguna dari luar mahasiswa STIKES Widya Husada.

Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Widya Husada Semarang (STIKES Widya Husada Semarang) merupakan suatu Unit Pelayanan Teknis (UPT) yang bersama – sama unit lainnya melaksanakan Tri Dharma Perguruan Tinggi. Perpustakaan Perguruan Tinggi memiliki peran sebagai sarana pendukung kegiatan belajar mahasiswa dengan tujuan agar menghasilkan lulusan yang memiliki kemampuan profesional sehingga dapat memenuhi standar dan tuntutan masyarakat dengan demikian perpustakaan perlu untuk melakukan upaya meningkatkan dan mengembangkan pengetahuan.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis ingin mengetahui lebih jauh apakah kinerja pustakawan pada pelayanan sirkulasi saat ini sudah dapat memberikan kepuasan dan memenuhi kebutuhan informasi kepada para penggunanya? Hal inilah yang membuat penulis melakukan penelitian tersebut, karena dengan penelitian ini diharapkan dapat diketahui kualitas kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi yang berhubungan dengan kepuasan pemustaka dan terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang. Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang bisa dikatakan sebagai perpustakaan perguruan tinggi dengan koleksi khusus di bidang ilmu kesehatan. Karena hanya terdapat koleksi di bidang ilmu tertentu diharapkan kinerja pustakawan dapat secara optimal dalam melayani pemustaka. Melihat latar belakang tersebut maka penulis mengambil judul penelitian yaitu: ” Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan : Studi Kasus Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang.”

## **2. LANDASAN TEORI**

### **2.1 PERSEPSI PEMUSTAKA**

Persepsi merupakan stimulus yang diinderaan oleh individu, diorganisasikan kemudian diinterpretasikan sehingga individu tersebut mengerti dan menyadari tentang apa yang diindera. Atau dengan kata lain yang lebih sederhana persepsi merupakan proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi ke dalam otak manusia.

Menurut Jalaludin Rakhmat (2003 : 51) persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan – hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

Sementara itu menurut Wiji Suwarno dalam buku *Psikologi Perpustakaan* (2009 : 52) menjelaskan bahwa :

Persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau pembangunan kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang.

Kepuasan pemustaka adalah persepsi pemustaka bahwa harapannya telah terpenuhi bahkan terlampaui. Pemustaka yang puas terhadap layanan di perpustakaan tersebut akan berkunjung

kembali ke perpustakaan, mereka akan lebih banyak menghabiskan waktunya di perpustakaan untuk berinteraksi dan lebih memanfaatkan keberadaan perpustakaan. Persepsi pemustaka STIKES Widya Husada Semarang yang baik merupakan pekerjaan rumah bagi pengelola perpustakaan terutama pada bagian layanan, dan untuk dapat terciptanya suasana yang demikian perlu adanya langkah dan tindakan yang nyata. Menurut Syahabuddin Qalyubi dkk dalam bukunya yang berjudul Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi (2007 : 250 – 251) menyatakan bahwa dalam industry jasa pelayanan agar loyalitas pemakai dapat makin erat melekat dan pemakai tidak berpaling pada pelayanan lain, kita sebagai penyedia jasa perlu menguasai lima unsur, yaitu C-T-A-R-N (Cepat, Tepat, Aman, Ramah dan Nyaman). Disamping itu terdapat juga dimensi kualitas pelayanan yang terdiri atas *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empati*. Dari kelima unsur tersebut peneliti mencoba menggali informasi mendalam kepada para informan yang telah ditujuk, sehingga nantinya dapat diketahui apakah persepsi mereka tersebut sudah menyatakan puas terhadap layanan sirkulasi yang ada di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang.

## 2.2 PUSTAKAWAN DAN KINERJA PUSTAKAWAN

Pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia (2001 : 17) dikatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah “Seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan layanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan”.

Menurut Undang – Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan dan atau / pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dalam UU ini tidak dicantumkan pendidikan minimal untuk menjadi seorang pustakawan, namun dalam Buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi yang diterbitkan oleh Departemen Pendidikan Nasional Direktorat Pendidikan Tinggi (2004 : 166) yang dimaksud dengan pustakawan adalah orang yang bertugas di perpustakaan, memilih, mengolah, meminjamkan, merawat pustaka, menjaga dan mengawasi perpustakaan, serta melayani pengguna. Untuk pustakawan perguruan tinggi paling rendah lulusan sarjana, dengan bidang pendidikan Strata 1 (S1) dalam bidang ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi (Pusdokinfo), atau S1 bidang lain yang memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan, dengan melaksanakan tugas keprofesian dalam biudang perpustakaan.

Undang – Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 dalam pasal 32 juga menyebutkan bahwa tenaga perpustakaan berkewajiban :

1. Memberikan layanan prima terhadap pemustaka,
2. Menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif; dan
3. Memberikan keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukannya sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Kinerja atau sering disebut unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Harinandja, 2002 : 195). Deskripsi dari kinerja menyangkut 3 komponen penting, yaitu : tujuan, ukuran dan penilaian. Adapun professional bersangkutan dengan profesi yang memiliki arti pekerjaan yaitu pekerjaan yang memerlukan pendidikan dan latihan. Suatu pekerjaan disebut profesi bila memiliki ciri – ciri antara lain : adanya asosiasi atau organisasi keahlian, terdapat pendidikan yang jelas, adanya kode etik profesi, berorientasi pada jasa dan adanya tingkat kemandirian (Sunarti, 1996 : 31).

Pustakawan perlu memiliki kemampuan lain untuk meningkatkan kinerjanya, seperti dikemukakan Prabowo Tjitropranoto (1995 : 1) antara lain :

1. Memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pengguna informasi,
2. Dapat berbahasa asing, terutama bahasa Inggris sehingga mempermudah hubungan internasional,

3. Memiliki kemampuan mengembangkan teknik dan prosedur kerja dalam bidangnya, dan
4. Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah berdasarkan kajian, analisis atau penelitian ilmiah.

Pustakawan di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang dituntut untuk memiliki kemampuan-kemampuan seperti di atas. Namun peneliti membatasi kemampuan yang harus dimiliki pustakawan untuk meningkatkan kinerja adalah pada poin 1 yaitu memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dengan mudah mengidentifikasi keperluan pengguna.

Sikap dasar yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan seperti apa yang disampaikan dalam Undang – Undang Perpustakaan Nomor 43 Tahun 2007 Bagian III : Kode Etik Pustakawan Indonesia bahwa sikap pustakawan Indonesia mempunyai pegangan tingkah laku yang harus dipedomi :

1. Berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya dan kebutuhan pengguna perpustakaan pada khususnya;
2. Berupaya mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan;
3. Berupaya membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi;
4. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya, berdasarkan pertimbangan profesional;
5. Tidak menyalahgunakan posisinya dengan mengambil keuntungan kecuali atas jasa profesi;
6. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan.

### **2.3 LAYANAN PERPUSTAKAAN**

Pada prinsipnya semua kegiatan yang dilakukan di perpustakaan ditujukan untuk pemakai perpustakaan. Adapun kegiatan yang ada di perpustakaan kemudian dikelompokkan menjadi dua kelompok layanan, yaitu layanan teknis dan layanan pengguna. Layanan teknis adalah kegiatan *back office* perpustakaan, yaitu kegiatan yang berhubungan dengan persiapan penyajian bahan pustaka pada pengguna, seperti kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Sedangkan layanan pengguna merupakan salah satu kegiatan pokok dalam perpustakaan.

Kegiatan pada layanan sirkulasi merupakan ujung tombak jasa layanan perpustakaan, karena pada bagian sirkulasi pertama kali harus berhubungan dengan masalah administrasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Pengertian layanan sirkulasi itu sendiri adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi (Rahayuningsih, 2007 : 95). Layanan sirkulasi tidak hanya menyangkut peminjaman, pengembalian dan perpanjangan koleksi saja namun suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa ini.

Menurut Qulyubi (2007 : 221) bagian sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut :

1. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan
2. Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan
3. Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman
4. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda
5. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka
6. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku yang hilang atau rusak
7. Pertanggungjawaban atas segala berkas buku
8. Pembuatan statistik anggota yang memperbarui kawnggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjaman, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik jumlah buku berdasarkan subjek dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.
9. Penugasan lainnya terutama yang berkaitan derngan peminjaman.

Tujuan dari layanan sirkulasi sendiri adalah untuk mempercepat dan mempermudah proses peminjaman bahan pustaka untuk dibawa pulang oleh pengguna. Pekerjaan pada bagian layanan sirkulasi dibagi menjadi 6 (enam) jenis yaitu:

1. Pendaftaran anggota perpustakaan
2. Peminjaman
3. Pengembalian dan atau perpanjangan
4. Penagihan
5. Pemberian sanksi
6. Statistik (Rahayuningsih, 2007 : 95-98)

Peneliti akan membahas kegiatan apa saja yang ada pada layanan sirkulasi dengan membatasi hanya pada peminjaman, pengembalian dan atau perpanjangan koleksi perpustakaan.

### **3. METODE PENELITIAN**

Metode penelitian adalah suatu cara atau jalan untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala permasalahan (Subagyo: 2006: 2). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode deskriptif sedangkan jenis penelitiannya menggunakan penelitian kualitatif. Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Nazir, 2009 :54).

Peneliti mengamati dan menyimpulkan hasil persepsi dari pengunjung perpustakaan terhadap kinerja yang diberikan pustakawan di bidang layanan sirkulasi. Dengan adanya keterbukaan persepsi pengunjung diharapkan dapat mampu meningkatkan layanan perpustakaan untuk kepuasan pengguna.

Proses pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara antara lain :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Studi Dokumentasi
4. Studi Literatur

Dalam penelitian ini, penentuan *informan* dan Informan kunci diperoleh dari kalangan STIKES Widya Husada Semarang. Teknik yang digunakan peneliti dalam meneliti yaitu dengan menggunakan wawancara mendalam dengan para informan. Peneliti mengambil 10 orang informan dalam penelitian ini, yaitu 3 orang dosen, 1 orang karyawan, 2 mahasiswa teknik radiografi dan 2 mahasiswa kebidanan, 2 mahasiswa D3 keperawatan. Informan tersebut diambil berdasarkan intensitas kunjungan mereka yang minimal 2x seminggu.

Adapun sumber informasi yang digunakan dalam penelitian ini dari informan kunci (*key informan*) adalah Friga Mahardita mahasiswa DIII TRO yang intensitas kunjungannya lebih tinggi dibandingkan informan lainnya, sehingga dianggap lebih mengerti dan memahami situasi dan kondisi di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang.

Analisis data kualitatif adalah analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini. Analisis dilakukan saat pengumpulan data berlangsung dan setelah pengumpulan data periode tertentu. Selanjutnya melakukan teknik analisis data guna mencari, menata dan merumuskan kesimpulan secara sistematis dari hasil wawancara *informan* dan informan kunci (*key informan*) serta observasi langsung.

### **5. ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Istilah pustakawan terdengar masih asing bagi orang awam. Masyarakat lebih cenderung mengenal istilah pustakawan dengan penjaga atau petugas perpustakaan. Bagi mereka yang sering berkunjung ke perpustakaan mungkin telah mengetahui istilah pustakawan tersebut, tetapi

bagi mereka yang jarang atau tidak pernah istilah ini terdengar asing. Ini terbukti dari beberapa mahasiswa yang peneliti temui secara acak untuk menanyakan apakah mereka mengetahui istilah pustakawan. Dari 8 mahasiswa yang ditemui secara acak, 3 dari mereka mengetahui apa itu pustakawan, sedangkan 5 diantaranya terlihat bingung dengan istilah itu.

Menurut Undang – Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan disebutkan pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan dan atau / pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Petugas layanan sirkulasi harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik. Selain itu pustakawan juga harus memiliki kemampuan mendengar dan menganalisis secara cepat, mampu meneliti pembicaraan dan mampu merespon secara cepat dan tepat. Hal ini diperlukan untuk menciptakan layanan yang prima.

Dari hasil informasi yang didapat dari informan mengenai keberadaan pustakawan apakah sudah membantu dalam menemukan bahan pustaka penulis dapat menguraikan bahwa keberadaan pustakawan pada perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang sudah membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka. Pemustaka yang juga sebagai informan sebagian besar bergantung kepada keberadaan pustakawan, terbukti sebagian dari mereka selalu memanfaatkan keberadaan pustakawan untuk bertanya dan meminta bantuan. Mereka memanfaatkan keberadaan pustakawan untuk bertanya dan meminta bantuan diarahkan dalam pencarian koleksi, menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan. Selain itu kebanyakan dari mereka yang masih berstatus mahasiswa biasanya memanfaatkan pustakawan untuk bertanya tentang materi kuliahnya. Pustakawan akan membantu dan berusaha menjawab pertanyaan yang diajukan, tetapi jika memang tidak bisa pustakawan akan mengarahkan untuk merujuk ke sumber referensi lainnya yang relevan dengan pertanyaan tersebut.

Selain itu memberikan layanan prima terhadap pemustaka, pustakawan juga wajib menciptakan suasana yang kondusif. Berdasarkan informasi dari informan yang sebagian besar mengatakan bahwa selain membantu mereka yang kesulitan dalam menemukan bahan pustaka, keberadaan pustakawan juga telah menciptakan suasana yang kondusif terbukti dengan sikap terbuka dan keramahan pustakawan dalam menjawab pertanyaan mereka. Meskipun terlihat sepele, bagi mereka keramahan dan keterbukaan pustakawan mampu menciptakan suasana yang nyaman bagi mereka untuk berada di ruang perpustakaan.

Sikap perhatian dan kepedulian pustakawan dalam melayani pemustaka menjadi salah satu faktor kepuasan pengguna. Bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan merupakan salah satu pedoman tingkah laku yang harus dimiliki pustakawan, hal ini telah diatur dalam Undang – Undang Perpustakaan no. 43 tahun 2007 Bagian III : Kode Etik Pustakawan Indonesia.

Dengan adanya sikap tanggap dan peduli ini diharapkan dapat menciptakan kesan positif bagi pengunjung (terutama yang baru pertama kali). Dari hasil informasi yang didapatkan peneliti, diketahui tingkat perhatian dan kepedulian pustakawan terbilang sangat baik. Adapun perhatian yang pustakawan STIKES Widya Husada Semarang dituangkan dalam bentuk pengarahan penelusuran bahan pustaka; pencarian dan temu kembali informasi dan bahan pustaka; dan bahkan mengambil bahan pustaka yang mereka butuhkan. Jika bahan pustaka yang dikehendaki tidak ditemukan, pustakawan akan mengarahkan pemustaka untuk mencari referensi lain yang relevan atau juga mengarahkan mengisi daftar usulan buku mahasiswa yang akan direalisasikan saat pembelanjaan bahan pustaka.

Hal utama yang orang lihat dari sebuah perpustakaan adalah pelayanan yang diberikan perpustakaan tersebut kepada pemustaka. Kesan baik atau tidaknya sebuah perpustakaan pertama kali bagi para pengunjungnya terletak pada puas atau tidaknya pengunjung terhadap layanan yang diberikan perpustakaan tersebut, dengan kata lain kepuasan pengunjung dapat disejajarkan dengan mutu pelayanan perpuatakaan itu. Sopan, ramah dan mampu berkomunikasi menjadi modal utama disamping pendidikan dan pengetahuan seputar dunia perpsutakaan dalam memberikan layanan yang memuaskan bagi pengunjung.

Informan merasa puas terhadap layanan yang diberikan pustakawan karena mereka merasa pustakawan memberikan perhatian serta sikap ramah kepada mereka. Akan tetapi ada beberapa informan yang merasa puas namun tetap memberikan keluhan kalau terkadang dia merasa pustakawan bersikap cuek dan judes. Namun dia lantas menyadari alasan petugas bersikap seperti itu, dikarenakan pengunjung yang ramai dan membagi pekerjaan dengan pengolahan

perpustakaan sehingga memecah konsentrasi dan merasa lelah atau capek. Mungkin ini adalah kendala dan masalah yang dihadapi pustakawan saat ini.

Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan diperlukan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengunjung, serta mengetahui dan mengevaluasi hasil kerja yang selama ini sudah dilakukan selama ini. Bagaimana pemahaman pengunjung tentang keberadaan perpustakaan, keberadaan layanan perpustakaan dan keberadaan pustakawan agar nantinya dapat dievaluasi dan ditingkatkan lagi kualitas baik dalam segi layanan, materi bahan pustaka, fasilitas dan lainnya yang dapat menunjang dan memberi kenyamanan pengunjung. Persepsi itu sendiri bisa diartikan proses yang menyangkut masuknya pesan atau informasi kedalam otak manusia. Selanjutnya persepsi tersebut akan dituangkan dalam bentuk pemikiran dari penerima pesan dan informasi tersebut.

Peneliti mencoba menggali informasi dari para informan untuk mengetahui bagaimana persepsi mereka terhadap layanan yang ada di perpustakaan STIKES Widaya Husada terutama layanan sirkulasi. Dari informasi yang didapat keseluruhan informan mengetahui apa itu layanan sirkulasi perpustakaan. Mereka telah terbiasa dengan layanan ini karena memang informan yang peneliti ambil adalah mereka yang intensitas kunjungan perpustakaan mereka cukup sering. Mereka mengetahui jika dalam layanan sirkulasi tersebut ada proses sirkulasi peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, mereka juga mengerti dan bisa membedakan apa itu layanan sirkulasi dan referensi.

Selain itu peneliti juga mendapatkan informasi lain mengenai proses temu kembali koleksi yang ada di perpustakaan, apakah mudah ataukah sulit. Hampir sebagian besar dari informan menjawab cukup kesulitan dalam menemukan koleksi pada layanan sirkulasi. Alasan yang diberikan rata – rata sama yaitu karena penempatan koleksi yang berantakan dan sulit, serta tidak sesuai dengan subjek yang sudah ditempel pada rak buku tersebut.

Harapan pemustaka saat mereka berkunjung ke perpustakaan selain untuk mendapatkan informasi yang mereka perlukan juga mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan dari pustakawan yang bertugas. Sikap pustakawan yang baik dan melayani dengan ramah dan memuaskan menjadikan salah satu faktor menarik minat kunjungan kembali pemustaka ke perpustakaan.

Sikap yang harus dimiliki pustakawan dalam melayani pemustaka agar dapat memberikan layanan prima antara lain sebagai berikut :

1. Mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pemustaka
2. Mampu berkomunikasi secara verbal dan non verbal
3. Mampu bekerja baik secara individu maupun berkelompok
4. Mampu berkomunikasi dengan konsep 3A (*attitude* = sikap, *attention* = memberi perhatian, *action* = melakukan tindakan dalam komunikasi)

Berdasarkan pemaparan di atas peneliti memberikan pertanyaan kepada informan seputar sikap dan pelayanan pustakawan terhadap pemustaka pada layanan sirkulasi. Dari jawaban yang diberikan informan sebagian besar menyatakan sikap pustakawan pada layanan sirkulasi sudah cukup membantu mereka dalam menemukan bahan pustaka yang mereka butuhkan. Mereka juga berpendapat pustakawan sudah tanggap serta perhatian, meskipun beberapa informan menyatakan pustakawan layanan sirkulasi terkadang bersikap acuh serta kurang ramah.

Sikap mampu melakukan komunikasi yang baik dengan pemustaka yang ditunjukkan pustakawan antara lain dengan perhatian dan mampu berkomunikasi dengan kehadiran pemustaka, mendengar dan menganalisis secara cepat kebutuhan pemustaka. Selain itu pustakawan juga mampu meneliti dan mengklasifikasi komunikasi dan informasi yang dianggap kurang tepat serta memberikan tanggapan dari komunikasi yang telah berjalan selama ini. Beberapa informan yang peneliti temui mereka berpendapat komunikasi pustakawan dengan pemustaka keseluruhan sudah baik, hanya saja terkadang pustakawan terkesan lamban untuk melakukan respon karena beban kerja mereka yang tidak hanya dilayani sirkulasi tetapi juga sekaligus melakukan administrasi dan pengolahan. Sedangkan untuk komunikasi verbal dan non verbal, pustakawan STIKES Widya Husada sudah dianggap cukup. Hal ini terlihat saat melakukan komunikasi langsung dengan bertatap muka sikap mereka yang ramah dan komunikatif, serta baik secara non verbal saat pustakawan membaca, menanggapi dan membalas



surat maupun surat elektronik baik dari rekanan, pustakawan maupun dari kalangan warga STIKES Widya Husada Semarang.

Menurut Henry Gunawan dan Novita Vitriana dalam *Profesionalisme Pustakawan* (2010) untuk menjadi pustakawan yang profesional ada beberapa persyaratan yang harus dipenuhi yaitu, aspek profesional : berpendidikan format ilmu pengetahuan. Selain itu dituntut gemar membaca, tampil kreatif, cerdas, tanggap, berwawasan luas, berorientasi ke depan, mampu menyerap ilmu lain, objektif, tetap memerlukan disiplin ilmu tertentu dipihak lain, berwawasan lingkungan, mentaati etika profesi pustakawan, mempunyai motivasi tinggi, berkarya di bidang kepustakawanan dan mampu melakukan penelitian serta penyuluhan.

Penampilan / *Perform* pustakawan juga menjadi salah satu penunjang penilaian sikap profesional pustakawan, maka dari itu peneliti mencari informasi kepada informan tentang kepantasan penampilan dan sikap petugas layanan sirkulasi. Sebagian besar informan memberi jawaban sudah pantas, jawaban ini adalah hasil penilaian informan terhadap pustakawan berdasarkan penampilan pustakawan dari cara mereka berbusana sudah sopan dan pantas, cara berbicara yang sopan dan komunikatif serta sikap yang ditunjukkan saat melayani pemustaka sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pemustaka. Selain itu peneliti juga bertanya apakah pustakawan telah menguasai subjek koleksi yang ada di perpustakaan? Sebagian besar jawaban informan adalah pustakawan sudah menguasai subjek yang ada di perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang.

Profesionalisme pustakawan menurut peneliti adalah mereka yang melaksanakan kegiatan pustakawan berdasarkan pada pendidikan dan keahlian, tanggung jawab, pengabdian dan keinginan untuk memajukan perpustakaan yang dikelolanya, serta dari hati yang tulus untuk memberikan layanan yang terbaik bagi pemustaka. Oleh karena itu peneliti mencari informasi mengenai sikap profesional pustakawan berdasarkan definisi profesionalisme pustakawan menurut peneliti. Sebagian besar jawaban dari informan mengatakan hal serupa karena mereka telah mengetahui dari struktur organisasi latar belakang pendidikan pustakawan yang berasal dari D3 Perpustakaan dan Informasi (Fitriani Yanita, A.md), S1 Ilmu Perpustakaan (Mei Ratnawati, S.Hum), pensiunan perawat yang diperbantukan di layanan perpustakaan dan telah mendapat diklat pengolahan dan layanan perpustakaan (Sri Sulastri) serta seorang ahli IT perpustakaan (Supriyanto, S.Kom).

Berdasarkan informasi tersebut peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa keberadaan pustakawan di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang sudah membantu mereka dan keramahan serta keterbukaan pustakawan sudah mampu menciptakan suasana yang membuat mereka nyaman serta betah berada di ruang perpustakaan. Sebagian besar informan yang ditemui sudah mengetahui apakah itu layanan sirkulasi. Persepsi mereka terhadap layanan sirkulasi sudah sesuai dengan kenyataan sebagaimana yang mereka alami. Adapun persepsi dari pelayanan tersebut sebagian besar dari mereka merasa layanan yang diberikan sudah cukup baik dan memuaskan, tetapi masih ada beberapa persepsi yang bisa dikatakan sebagai masukan dan kritikan bagi perpustakaan tersebut. Meski demikian pustakawan STIKES Widya Husada menerima keluhan tersebut demi memperbaiki kualitas layanan dan membangun persepsi pemustaka yang lebih positif. Sikap dalam melayani serta keprofesionalan pemustaka dianggap baik. Dari sebagian jawaban yang diberikan informan mereka sudah merasa keramahan, ketanggapan, sikap kooperatif, performa atau penampilan serta dari segi latar belakang pendidikan sudah memenuhi kriteria profesional menurut definisi peneliti.

## 6.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis yang peneliti kemukakan pada bab V dengan judul penelitian *Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan : Studi Kasus Layanan Sirkulasi Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang* dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Keberadaan pustakawan di Perpustakaan STIKES Widya Husada Semarang sudah membantu mereka dan keramahan serta keterbukaan pustakawan sudah mampu menciptakan suasana yang membuat mereka nyaman serta betah berada di ruang perpustakaan.
- b. Informan merasa puas terhadap layanan yang diberikan pustakawan karena mereka merasa pustakawan memberikan perhatian serta sikap ramah kepada mereka, meskipun ada beberapa informan yang merasa puas akan tetapi tetap memiliki keluhan kalau pustakawan terkadang masih bersikap kurang baik. Sikap tersebut disebabkan karena pengunjung yang ramai dan juga membagi fokus kerja dengan pengolahan perpustakaan.

- c. Sebagian besar informan yang ditemui sudah mengetahui apakah itu layanan sirkulasi. Persepsi mereka terhadap layanan sirkulasi sudah sesuai dengan kenyataan sebagaimana yang mereka alami. Sedangkan untuk persepsi terhadap layanan sirkulasi yang diberikan sudah cukup baik dan memuaskan, meskipun ada beberapa informan yang memberi kritikan dalam pelayanan yang diberikan, meski demikian pustakawan STIKES Widya Husada menerima keluhan tersebut demi memperbaiki kualitas layanan dan membangun persepsi pemustaka yang lebih positif.
- d. Sikap dalam melayani serta keprofesionalan pemustaka dianggap baik. Dari sebagian jawaban yang diberikan informan mereka sudah merasa keramahan, ketanggapan, sikap kooperatif, performa atau penampilan serta dari segi latar belakang pendidikan sudah memenuhi kriteria profesional menurut definisi peneliti.

## 6.2 SARAN

Dari analisis dan simpulan di atas peneliti mencoba memberikan saran antara lain :

1. Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan.
  - a. Lebih ramah lagi kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa betah dan nyaman berada di perpustakaan.
  - b. Lebih memberikan perhatian lagi kepada pemustaka.
  - c. Meningkatkan pengetahuan pustakawan terhadap koleksi yang ada sehingga pustakawan bisa cepat tanggap menjawab pertanyaan yang dilontarkan pemustaka.
  - d. Pustakawan hendaknya meningkatkan kemampuan komunikasi terutama pada bagian layanan sehingga memperlancar komunikasi dengan pemustaka.
2. Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi.
  - a. Mengusulkan untuk pengadaan katalog online atau sistem automasi perpustakaan untuk memudahkan penelusuran pemustaka dan memudahkan kinerja pustakawan.
  - b. Menambah koleksi bahan pustaka terutama yang tahun terbaru sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.
  - c. Menambah jumlah perangkat komputer agar pemustaka dapat melakukan penjelajahan internet untuk memenuhi tugas kuliah.
  - d. Membuat aturan yang tegas kepada pemustaka yang telah selesai membaca untuk mengembalikan buku atau bahan pustaka lainnya ke tempat semula diambil. Ini dimaksudkan untuk tetap menjaga susunan dan kerapian rak koleksi perpustakaan.
  - e. Melengkapi fasilitas-fasilitas lainnya yang membuat pemustaka betah berada di dalam ruang perpustakaan.
3. Sikap Pustakawan dalam Layanan Sirkulasi.
  - a. Menjaga komunikasi dengan pemustaka.
  - b. Menjaga profesionalisme yang sudah ada.
  - c. Meningkatkan keterampilan komunikasi, pengetahuan serta kecakapan berbahasa terutama bahasa Inggris.
  - d. Meningkatkan pengetahuan tentang komputer, sistem informasi, layanan digital dan sebagainya untuk mempersiapkan diri ke arah perpustakaan digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hariandja, Marikot Tua efendi. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana Ind.
- Pedoman Umum Pengelolaan Koleksi Perpustakaan Perguruan Tinggi*. 1994. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.

- Qalyubi, dkk. Syihabuddin. 2007. *Dasar – Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta : Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaludin. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Riko. 2010. *Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Perpustakaan pada Kantor Perpustakaan dan Kearsipan Kota Singkawang*. Jakarta : Universitas Indonesia.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Tjitropranoto, Prabowo. 1995. Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, IV (1), 1995: hal 1-9. Bogor : Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.
- Undang-Undang no. 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*. 2007. Jakarta : Perpustakaan Nasional Republik Indonesia.