

Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Ana Rizka Mashud¹, Rita Octari Dewi²

^{1,2}Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin
Jalan A. Yani KM. 4,5 Kota Banjarmasin
HP: 085743593339; Email: auriezka@mail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sikap pustakawan dalam layanan perpustakaan dan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian adalah tiga orang pemustaka. Sampel diambil dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan observasi dan wawancara. Sedangkan analisis data menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemustaka mempersepsikan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan baik dan ramah dalam melayani. Namun, dinilai belum peka atau belum memiliki sikap penuh perhatian kepada pemustaka. Pemustaka terlebih dahulu meminta tolong pustakawan, baru setelah itu pustakawan datang membantu pemustaka.

Kata kunci: persepsi pemustaka; sikap pustakawan; layanan perpustakaan

Abstract

User Perceptions of Librarians' Attitudes on Library Services at the Library and Archives Service of South Kalimantan Province. The purposes of this study were to determine the attitudes of librarians in library services to users and user perceptions of librarians' attitudes in library services at the Library and Archives Service of South Kalimantan Province. This study used a qualitative descriptive approach with the research subject of three users using the purposive sampling technique. The data collection technique was carried out by observation and interviews, while the data analysis used the stages of data reduction, data presentation, and concluding. The results showed that the users perceived the librarians at the South Kalimantan Provincial Library and Archives Service as excellent and friendly quality in serving users but were not sensitive or did not have an attentive attitude to the users there yet. However, the librarians first asked for help from the librarians and then the librarians came to help the users who needed it.

Keywords: user perceptions; the attitudes of librarians; library services

A. Pendahuluan

Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang cukup vital karena dalam layanan terjadi interaksi langsung antara pustakawan dengan pemustaka. Layanan perpustakaan meliputi

segala kegiatan atau upaya memberikan bantuan pada pemustaka dari segi fasilitas disertai etika dan aturan agar interaksi keduanya maksimal.

Aktivitas bagian layanan sangat penting dalam membangun citra perpustakaan (Hartono, 2019:5). Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan

erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Sikap pustakawan dalam pelayanan sangat penting diperhatikan. Apabila pustakawan bersikap baik dalam melayani pemustaka, maka persepsi pemustaka terhadap pustakawan akan baik dan menumbuhkan respon positif bagi pertumbuhan perpustakaan kedepan.

Pustakawan yang bertugas dibagian layanan harus kompeten, bukan hanya mampu melakukan tugas dengan baik sesuai bidangnya, tetapi mereka harus berbekal keterampilan lain seperti penguasaan literasi, teknologi, dan beretos kerja baik. Pustakawan juga harus paham kode etik profesi yang berlaku di organisasi ikatan pustakawan sehingga mereka dapat bersikap sebagaimana mestinya, baik dalam bertugas maupun melayani pemustaka. Kemampuan pelayanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh pustakawan karena layanan perpustakaan merupakan ujung tombak eksistensi perpustakaan di masyarakat (Suratmi, 2021:56).

Penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya seperti penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Isywarul Mujab, Ary Setyadi, dan Rukiyah (2015) yang berjudul “Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata”. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh sikap pustakawan yang penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli terhadap pemustaka (Mujab, Setyadi, & Rukiyah, 2015).

Penelitian lain yang sama juga dilakukan oleh Marlina Sianipar (2019) yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang berkaitan dengan aspek kehandalan bahwa pustakawan memiliki daya tanggap yang sudah membantu dalam pencarian koleksi. Namun, sebagian pustakawan kurang

tanggap dalam merespon masalah pemustaka (Sianipar, 2019). Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah lokasi penelitian dan fokus penelitian.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan merupakan salah satu perpustakaan yang menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Berdasarkan hasil observasi peneliti, diperoleh beberapa permasalahan yang ada di lapangan. Permasalahan tersebut antara lain: pustakawan kurang mampu menerapkan sikap ramah tamah dalam melayani, kurang tanggap membantu pencarian koleksi, dan kurang cepat memberikan informasi kepada pemustaka.

Dari permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dibagian layanan. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan mengangkat judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan”.

Fokus penelitian ini mengenai sikap pustakawan dalam layanan perpustakaan dan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui sikap pustakawan bagian layanan terhadap pemustaka dan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan realita secara empirik melalui fenomena secara mendalam, rinci, dan tuntas. Subjek penelitian adalah tiga orang pemustaka dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan, yaitu mahasiswi Universitas Negeri Lambung Mangkurat jurusan komunikasi, dan siswi SMA 1 Banjarmasin selaku informan. Objek penelitian adalah persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam

layanan perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan.

Peneliti menentukan informan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Agustiawan, 2022:33). Kriteria pemilihan informan, sebagai berikut.

1. Pemustaka yang telah memanfaatkan layanan perpustakaan dan tenaga pustakawan sebagai asistensi dalam mencari informasi.
2. Mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu memberikan informasi yang relevan tentang objek penelitian.

Sementara itu, pemilihan kriteria pustakawan yang akan diambil datanya adalah sebagai berikut.

1. Pustakawan bersedia menjadi informan dan bersedia bekerjasama memberikan informasi.
2. Pustakawan memahami pekerjaan-pekerjaan di layanan perpustakaan.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi dan wawancara. Analisis data dilakukan dengan mengikuti alur analisis data Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Prastowo, 2014).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Sikap Pustakawan terhadap Pemustaka dalam Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Wiji Suwarno (2019) menyebutkan bahwa sikap pustakawan yang harus dimiliki ada lima tetapi peneliti bagi dalam dua indikator, *pertama* sikap sosial dan *kedua* kepribadian. Sikap sosial yang dimaksud yaitu penuh pertolongan, tenggang rasa dan peduli, sedangkan kepribadian adalah sikap penuh perhatian dan peduli. Peneliti akan memaparkan temuan hasil pengumpulan data terkait perihal sikap pustakawan dengan menggali data dari tiga informan terpilih.

a) Sikap Sosial

Sikap sosial dikaitkan dengan mampu bekerja sama, dapat bersaing secara positif, mampu berbagi pada yang lain, memiliki hasrat terhadap penerimaan sosial, bergantung secara positif pada orang lain, dan memiliki

sikap kelekatan (*attachment behavior*) yang baik. Kemampuan sikap sosial dalam diri pustakawan tidak hanya menuntun mereka untuk bisa bekerja sama dengan sesama pustakawan, namun lebih jauh dari itu pustakawan diharapkan mampu memberikan sikap sosial yang baik kepada pemustaka. Sikap sosial yang dimaksudkan disini adalah sikap penuh pertolongan, tenggang rasa dan peduli.

b) Penuh Pertolongan

Penuh pertolongan sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu orang lain (Sugiyono, 2013). Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut mempunyai rasa peka dan ringan tangan membantu pemustaka. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan, baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi tanpa pamrih, dan adil tanpa membedakan pemustaka. Dari hasil wawancara dengan tiga informan, masing-masing dari mereka menyebutkan bahwa pustakawan memberikan pertolongan terhadap pemustaka, pustakawan selalu ringan tangan, dan tidak membedakan pemustaka. Hal tersebut ditunjukkan dengan membantu pemustaka baik secara aktif maupun proaktif. Dua dari informan menyatakan bahwa pustakawan banyak yang proaktif terhadap pemustaka. Pustakawan memberi bantuan dengan cara menawarkan bantuan kepada pemustaka yang terlihat kebingungan atau membantu pemustaka yang meminta pendampingan dalam menggunakan fasilitas layanan perpustakaan.

c) Tenggang Rasa

Tenggang rasa yang dimaksud adalah pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka, misalnya pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan,

kritikan dan saran dari pemustaka (Sugiyono, 2013). Harus disadari bahwa antara orang yang satu dengan lainnya memiliki perbedaan. Artinya, dibutuhkan sikap toleransi, tenggang rasa untuk menjebatani perbedaan ini untuk secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan. Dari hasil wawancara dengan tiga informan, mereka sepakat bahwa pustakawan sudah menunjukkan sikap empati dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mau menerima kritikan serta saran yang membangun dengan baik. Hal itu ditunjukkan saat informan datang untuk meminta bantuan, pustakawan yang didatangi sedang sibuk mengerjakan sesuatu diluar pekerjaannya, namun ketika informan meminta bantuan pustakawan langsung membantu mereka dan meninggalkan kegiatan yang ia lakukan tadi.

d) Peduli

Peduli yang dimaksud adalah sikap keberpihakan pustakawan untuk melibatkan diri dalam persoalan pemustaka, bisa dalam arti melibatkan diri dalam membantu pemustaka yang kesulitan serta kepedulian terhadap koleksi dan peduli terhadap fasilitas perpustakaan (Suwarno, 2009). Dari hasil wawancara dengan tiga informan dapat disimpulkan bahwa pustakawan mau melibatkan diri dalam persoalan seperti menjaga koleksi, menjaga kelengkapan koleksi, tetapi dua informan berpendapat bahwa pustakawan kurang dalam hal membantu pemustaka yang kesulitan secara aktif.

e) Kepribadian

Kepribadian adalah ciri atau karakteristik atau gaya atau sifat khas dari diri seseorang yang bersumber dari bentukan-bentukan yang diterima dari lingkungan, misalnya keluarga pada masa kecil, dan juga bawaan, dan juga bawaan seseorang sejak lahir (Sjarkawi, 2008). Kepribadian yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah sikap penuh perhatian dan sopan dari diri seorang perpustakaan.

f) Sikap Penuh Perhatian

Penuh perhatian diketahui saat pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka (Suwarno, 2009). Pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka jika mengalami hal-hal yang sulit. Pustakawan harus membangun rasa peduli dengan memberikan rasa nyaman kepada pemustaka. Sikap penuh perhatian dalam penelitian ini diukur dari sikap pustakawan saat membantu pemustaka mencari bahan pustaka dan memberikan solusi. Berdasarkan hasil wawancara dengan ketiga informan, pustakawan dinilai kurang memberikan perhatian kepada pemustaka. Ketiga informan menyebutkan bahwa pustakawan kurang bisa memulai berkomunikasi dan berinteraksi, sehingga ketika informan atau pemustaka merasa kesulitan dalam mencari bahan pustaka, informan yang harus terlebih dahulu bertanya kepada pustakawan dan ketika bahan pustaka yang dicari tidak ada pustakawan acuh tak acuh tidak memberikan solusi terhadap pemustaka.

g) Sopan

Sopan yang dimaksud ketika pustakawan dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan saat melayani dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, komunikatif, dan berpakaian rapi (Suwarno, 2009). Tentu saja tidak hanya ke pemustaka saja, tetapi juga terhadap rekan, teman sejawat, maupun dengan atasan. Sopan santun adalah budaya bangsa Indonesia. Untuk menunjukkan bahwa pustakawan itu berbudaya, bagaimanapun sibuknya harus tetap berlaku sopan, santun, ramah dan bersahabat.

2. Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan

Sikap pustakawan yang ditampilkan dalam layanan sangat mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap perpustakaan. Pustakawan

diharapkan mampu bersikap sesuai harapan pemustaka agar persepsi pemustaka terhadap citra pustakawan baik. Adapun persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan menurut ketiga informan adalah:

- a) Mahasiswi jurusan komunikasi dari Universitas Negeri Lambung Mangkurat menyatakan bahwa menurutnya,

“Sikap pustakawan sudah ramah dan sering membantu dalam mencari buku serta sedikit kurang dapat diandalkan, ada yang melihat langsung bertanya dan ada yang ditanya dulu baru menolong. Sikap tenggang rasanya ada, sopan, peduli, dan tidak terlalu cuek.”

- b) KA berpendapat bahwa,

“Pustakawan disini kurang ramah karena penyambutannya kurang baik, pustakawannya jarang berkomunikasi dengan kita, sikap perhatiannya juga kurang, tenggang rasanya ada, sopannya lumayan dan tidak ada sikap yang kurang baik yang diperlihatkan oleh pustakawan, pedulinya lumayan ada, karena ketika kita membutuhkan bantuan mereka merespon dengan baik.

- c) Sedangkan D siswi dari SMA 1 Banjarmasin menyebutkan bahwa,

“Pustakawan disini bagus saja dalam menolong pemustaka, sikap penuh perhatiannya jarang ada, karena biasanya kita dulu yang minta tolong baru pustakawan datang untuk memberikan pertolongan. Sikap penuh pertolongannya ada dan terlihat saat kita meminta pendampingan dalam mencari koleksi bahan pustaka atau menggunakan fasilitas di layanan perpustakaan, tenggang rasa dalam diri pustakawan disini belum saya temui, sopannya ada dan hampir seluruh pustakawan disini sopan, dan pedulinya ada.

D. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan dari hasil wawancara dan observasi tentang sikap pustakawan yang harus dimiliki dan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan dapat

disimpulkan bahwa pustakawan bersikap baik serta menggunakan kata-kata yang sopan, tetapi sikap ramah pustakawan dalam melayani pemustaka yang baru datang kadang belum muncul. Sikap santun ditunjukkan pustakawan dengan selalu menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan, ceria, murah senyum, namun beberapa pustakawan belum memperlihatkan sikap tersebut. Sikap komunikatif diperlihatkan dengan mengobrol santai saat melayani pemustaka dan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh pemustaka, namun tidak semua pustakawan menunjukkan hal itu. Pustakawan dinilai kurang memiliki sikap penuh perhatian karena ketika pemustaka kebingungan, pustakawan terkadang cuek dan membiarkan pemustaka terlebih dahulu bertanya, baru kemudian pustakawan datang menolong pemustaka yang kebingungan.

Kepustakaan

- Agustiawan. (2022). Analisis *Similarity*/Kemiripan Artikel Jurnal Online Terbitan Tahun 2019-2020 di ISI Yogyakarta. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 2(1), 29-43. DOI: <https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6984>.
- Hamiyah, N., & Jauhar, M. (2015). *Pengantar Manajemen Pendidikan di Sekolah*. Jakarta: Prestasi Pustaka.
- Hartono, Agung. (2019). *Citra Perpustakaan: Studi Kualitatif Tentang Persepsi Staf Pengajar pada Program Pascasarjana (PPS) ISI Yogyakarta Terhadap Layanan Perpustakaan PPS ISI Yogyakarta*. Sumber: <http://digilib.isi.ac.id/6177/>. Diakses tanggal 20 Maret 2021, pukul 15.00 WIB.
- Mujab, A. I., Setyadi, A., & Rukiyah. (2015). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(2), 1-7.
- Suratmi, Isti. (2021). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan melalui Kerja Sama antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 1 (2), 55-59. DOI: <https://doi.org/10.24821/>

jap.v1i2.5952.

- Prastowo, A. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Sianipar, M. (2019). *Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. Medan: Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
- Sjarkawi. (2008). *Pembentukan Kepribadian Anak: Peran Moral, Intelektual, Emosional, dan Sosial Sebagai Wujud Integritas Membangun Jati Diri*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.