

Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang

Agung Budiyanto¹; Ary Setiyadi²
agungbudiyanto6@gmail.com¹
Perpustakaan, Universitas Semarang, Indonesia

DOI: <http://dx.doi.org/10.26623/jils>

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Disubmit 6 Juni 2020
Direvisi 12 Juni 2020
Disetujui 10 Juli 2020

Keywords:

*librarian's attitude; library
user's perception; university
library*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Ada informan sebanyak 4 (empat) orang. Jenis dan sumber data penelitian yang digunakan ini adalah sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan 3 (tiga) cara yaitu wawancara, pengamatan (observasi) dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis Miles dan Huberman. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa sikap pustakawan yang bertugas : 1) Mempunyai sikap ramah, dan cepat tanggap terhadap pemustaka. 2) Mempunyai Sikap tanggung jawab sudah dijalankan dengan baik oleh pustakawan. 3) Menggunakan bahasa yang baik dan dapat dimengerti oleh pemustaka. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan sudah baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Abstract

The purpose of this study is to find out how the perception of users of the attitude of librarians at UPT Library of the University of Semarang. The method used in this research is qualitative with the type of case study research. There are informants as much as 4 (four) people. The type and source of research data used are primary and secondary data sources. Data collection techniques using 3 (three) ways, namely interviews, observation (observation) and documentation. While the analysis of the data used in this study is the analysis of Miles and Huberman. The results obtained indicate that the attitude of the librarians in charge: 1) Has a friendly attitude, and is responsive to users. 2) Conquering the attitude of responsibility has been carried out well by the librarian. 3) Use good language and can be understood by users. Overall it can be concluded that the attitude shown by the librarian is good in providing services to the visitors

Keyword: librarian's attitude, library user's perception, university library

PENDAHULUAN

Keberadaan perpustakaan disuatu lembaga atau instansi memiliki peran yang sangat penting. Peran perpustakaan adalah untuk menunjang tujuan dari lembaga atau instansi yang menaunginya. Universitas merupakan lembaga pendidikan yang mempunyai tujuan yang dikenal dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat). Perpustakaan yang ada di lingkungan universitas sudah seharusnya dapat menunjang Tri Dharma perguruan tinggi. Menurut Mashuri (2012: 28-29) fungsi perpustakaan sejalan dengan Tri Dharma Perguruan Tinggi dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. sebagai pendukung keberhasilan pendidikan;
- b. menjadi pendukung antara bahan pustaka yang berupa informasi dengan para pemakai perpustakaan;
- c. menjadi tempat riset, karena perpustakaan menyediakan referensi atau katalog induk untuk kepentingan penelitian, skripsi, tesis, disertasi, atau riset lainnya dan;
- d. menyediakan bahan dan tempat rekreasi bagi pembaca seperti novel, majalah hiburan, dan ruang AV (Audio Visual) yang didukung oleh perabot dan fasilitas yang nyaman.

Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya (Sulistyo-Basuki, 1991: 51). Kualitas atau mutu pendidikan di perguruan tinggi dapat dilihat dari perpustakaan. Jika diibaratkan sebagai tubuh, maka perpustakaan perguruan tinggi adalah sebagai jantung dari universitas.

Sumber Daya Manusia (SDM) di perpustakaan merupakan unsur yang sangat penting karena merupakan pemberi dan penerima dari sumber informasi. Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di perpustakaan terdiri dari pemustaka (pengguna perpustakaan) dan pustakawan (pengelola perpustakaan). Pasal 1 UU Nomor 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Secara lebih detail penjelasan mengenai tenaga pengelola perpustakaan atau pustakawan dijelaskan dalam UU No.43 tahun 2007 Bab VIII Pasal 29 yaitu:

- (1) Tenaga perpustakaan terdiri atas pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan.
- (2) Pustakawan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus memenuhi kualifikasi sesuai dengan standar nasional perpustakaan.
- (3) Tugas tenaga teknis perpustakaan sebagaimana dimaksud ayat (1) dapat dirangkap oleh pustakawan sesuai kondisi perpustakaan yang bersangkutan.
- (4) Ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, dan pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga yang bersangkutan pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (5) Ketentuan-ketentuan mengenai tugas, tanggung jawab, pengangkatan, pembinaan, promosi, pemindahan tugas, dan pemberhentian tenaga yang berstatus non pegawai negeri sipil dilakukan sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara perpustakaan yang bersangkutan.

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan (Yuventia, 2010: 12-13). Perpustakaan tidak akan bermanfaat jika tidak ada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Pelayanan yang baik di perpustakaan akan membuat pemustaka tertarik untuk berkunjung. Pustakawan harus memberikan layanan yang maksimal dengan dilandasi sikap yang baik seperti sikap ramah, tanggung jawab, peduli, dan lain-lain. Pustakawan jangan sampai salah membuat persepsi terhadap pengunjung, karena akan berakibat pada servis atau layanan perpustakaan yang tidak maksimal, cenderung berkesan judes, tidak simpati, tidak ramah, atau yang lain (Suwarno, 54: 2009).

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Semarang merupakan jenis perpustakaan perguruan tinggi. Perpustakaan tersebut memiliki tujuan utama yaitu meningkatkan mutu pendidikan *civitas academica*. Tujuan tersebut dapat tercapai jika memenuhi beberapa unsur. Sumber Daya Manusia (SDM) di perpustakaan yaitu pustakawan dan pemustaka merupakan unsur yang sangat penting dan sebagai ujung tombak di layanan perpustakaan. Baik buruknya layanan di perpustakaan menjadi tolak ukur

pemanfaatan perpustakaan oleh pemustaka di UPT Perpustakaan Universitas Semarang. Apabila perpustakaan dimanfaatkan oleh pemustaka, tentu UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah berperan dalam menunjang Tri Dharma Perguruan Tinggi.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus.

Subjek dalam penelitian ini adalah pemustaka yang datang di UPT Perpustakaan Universitas Semarang. Sementara itu, objek penelitian ini adalah persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang.

Peneliti menentukan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu (Sugiyono, 2009: 85). Informan yang hendak diminta informasi adalah dengan karakteristik sebagai berikut :

1. Mahasiswa yang bersedia untuk di wawancarai.
2. Mahasiswa yang datang di UPT Perpustakaan Universitas Semarang minimal dalam satu bulan tiga kali berkunjung.
3. Mahasiswa yang masih terdaftar aktif di Universitas Semarang.
4. Empat mahasiswa dari beberapa Fakultas yang berbeda.
5. Mampu berkomunikasi dengan baik.

Alasan peneliti mengambil kriteria yang diatas adalah agar peneliti bisa maksimal dalam melakukan penelitian, bermanfaat bagi perpustakaan agar bisa menjadi masukkan perpustakaan dan yang membutuhkannya. Jawaban-jawaban yang diberikan informan sudah mewakili persepsi dari seluruh pemustaka yang datang di perpustakaan. Hasil wawancara yang telah dilaksanakan ini dapat dijadikan dasar untuk menjawab masalah penelitian yaitu mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode wawancara mendalam, observasi partisipan, dan dokumentasi. Adapun analisis data dilakukan dengan mengikuti alur analisis data Miles dan Huberman (2007: 16-21), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Penelitian dan Pembahasan

a. Data Informan

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi dan wawancara kepada empat informan mahasiswa di Universitas Semarang dari fakultas yang berbeda, yaitu mahasiswa fakultas Ekonomi, teknik, hukum, dan psikologi. Mahasiswa tersebut yang sering berkunjung ke UPT perpustakaan Universitas Semarang. Karena peneliti menganggap para informan akan dapat memberikan informasi yang bersifat objektif dan sesuai dengan fakta, dapat berkomunikasi dua arah dengan baik, serta memahami mengenai subjek penelitian agar data yang diperoleh objektif dan akurat.

b. Sikap Ramah

Keempat informan menyatakan bahwa sikap pustakawan yang ramah adalah pustakawan yang memberi senyuman, memberi sapaan, ringan tangan, dan bersedia mengingatkan pemustaka jika barang-barangnya tertinggal di perpustakaan. Sikap ramah tersebut ditunjukkan dengan bahasa yang halus dan sopan. sikap pustakawan yang ramah membuat pemustaka merasa senang, nyaman dan tertarik untuk lebih sering datang ke perpustakaan.

Information Science and Library vol.1 (1) (2020)

c. Sikap Pustakawan Terampil

Pustakawan yang bersifat terampil adalah pustakawan yang peduli terhadap pemustaka yang kesulitan melakukan temu kembali koleksi, bersedia merapihkan koleksi yang ada di perpustakaan, serta dapat melakukan temu kembali informasi dengan cepat dan tepat. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah terampil dalam menyusun koleksi yang ada di perpustakaan. Hal ini terbukti dengan mudahnya mahasiswa melakukan temu kembali, dan apabila terjadi kesulitan pustakawan bersedia membantu pemustaka baik secara langsung mencarikan koleksi di rak maupun menggunakan komputer.

d. Sikap Tanggung Jawab Pustakawan

Pustakawan yang bertanggung jawab adalah pustakawan yang dapat menyimpan koleksi dengan benar, menjaga inventaris yang ada di perpustakaan, dapat menjaga ketertiban, serta bersedia membantu kesulitan pemustaka. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah bertanggung jawab dan memberi pelayanan yang baik. Sikap pustakawan yang tanggung jawab dalam menjaga koleksi yaitu dengan cara melakukan preservasi, konservasi (memberi sampul dan memperbaiki buku yang rusak) dan menata koleksi di perpustakaan dengan rapi. Pustakawan yang melaksanakan tata tertib di ruangan misalnya memperingatkan pemustaka yang tidak menaati tata tertib (ramai di ruangan dan tidak menitipkan tas di *locker*), tertib dalam berpakaian (sopan), dan rajin dalam pengecekan koleksi. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah memiliki tanggung jawab untuk menjalankan tata tertib di perpustakaan hal ini terbukti dengan jawaban semua informan yang menyatakan bahwa pemustaka yang melanggar tata tertib langsung diperingatkan atau ditegur langsung oleh pustakawan.

e. Sikap Cepat Tanggap

Pustakawan yang tanggap adalah pustakawan yang mau mengerti kesulitan pemustaka dalam mencari koleksi dan bersedia mengingatkan pemustaka yang melanggar tata tertib. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah tanggap kepada pemustaka yang kesulitan mencari koleksi di perpustakaan. Sikap cepat tanggap yang dilakukan oleh pustakawan adalah bersedia mencarikan koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka baik melalui komputer atau langsung dicarikan ke rak. Berbelit-belit sehingga mudah dipahami oleh pemustaka.

f. Sikap Peduli Pustakawan

Pustakawan yang peduli adalah pustakawan yang cepat tanggap dan bersedia membantu pemustaka jika ada kesulitan, mengingatkan pemustaka jika lalai, dan memberi pelayanan yang baik. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah peduli terhadap pemustaka yang mengalami kesulitan dalam melakukan pencarian informasi di perpustakaan. Wujud kepedulian pustakawan terhadap pemustaka yang kesulitan mencari informasi dengan cara membantu menelusur koleksi yang dibutuhkan oleh pemustaka baik melalui sistem di komputer atau langsung dicarikan di rak, dan memberi arahan referensi buku. Koleksi yang ada di perpustakaan adalah dengan cara menata koleksi dengan rapih, memperbaiki buku yang rusak, segera mengolah koleksi buku baru untuk kemudian dilayankan kepada pemustaka.

g. Kinerja Pustakawan

Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah dapat berkomunikasi dengan baik karena bahasa yang digunakan mudah dipahami dan mereka dapat menjawab setiap apa yang ditanyakan oleh pemustaka. Mereka juga sudah dapat berkomunikasi dengan baik karena bahasa yang digunakan mudah dipahami dan mereka dapat menjawab setiap apa yang ditanyakan oleh pemustaka. Pustakawan tidak tahu bawa pustakawan melakukan penelitian, tetapi ada jaga pemustaka yang tahu bawa pemustaka melakukan penelitian. Pustakawan memberikan penghargaan kepada pemustaka yang sering datang ke perpustakaan dan lebih menghafal pemustaka yang sering berkunjung.

h. Harapan Pemustaka

Information Science and Library vol.1 (1) (2020)

Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah optimal dalam menjalankan profesinya sebagai pustakawan dan sudah memberikan layanan yang terbaik kepada pemustaka. Pustakawan dapat diajak bekerjasama dan berkoordinasi jika pemustaka membutuhkan informasi di perpustakaan. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah baik dalam bersikap mudah diajak berkomunikasi dan berkoordinasi. Pemustaka berharap Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang adalah agar menjaga inventaris-inventaris yang ada di perpustakaan, tepap mau menegur pemustaka yang melanggar tata tertib serta menambah jumlah koleksi di perpustakaan. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah baik, namun ada pustakawan yang kurang maksimal dalam bertugas. Saran pemakai agar pustakawan bertugas dengan baik adalah pustakawan yang sudah baik, agar lebih baik lagi dalam melaksanakan tugasnya dan kalo ada pustakawan yang kurang baik dalam melaksanakan tugasnya, makah pustakawan harus bisa lebih baik dari yang sebelumnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Pustakawan mempunyai sifat ramah dan cepat tanggap terhadap pemustaka. Sikap tersebut ditunjukkan dengan arahan-arahan dan bantuan pustakawan terhadap pemustaka yang merasa kesulitan dalam pencarian koleksi. Pemberian bantuan ini disertai dengan senyuman dan sering menghafal pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Selain keramahan dan sikap cepat tanggap pustakawan, mereka juga terampil dalam penyusunan koleksi tercetak serta menguasai penggunaan teknologi informasi.
2. Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang sudah bertanggung jawab. Wujud dari tanggung jawab tersebut ditunjukkan dengan memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan pemustaka, jika ada pemustaka yang melanggar tata tertib segera diberi peringatan. Tanggung jawab lain adalah terhadap koleksi perpustakaan, pustakawan menyusun koleksi dengan benar sesuai dengan standar yang ditentukan serta melakukan perawatan koleksi.
3. Pustakawan dalam memberikan pelayanan menggunakan bahasa sopan, melayani dengan senyuman, tidak menyinggung pemustaka dan dapat dimengerti oleh pemustaka. Komunikasi diantara keduanya sudah berjalan dengan lancar, setiap pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka dapat dijawab oleh pustakawan, hal ini didukung dengan pengetahuan baik berupa informasi, bahasa, maupun teknologi yang dimiliki pustakawan. sudah memenuhi kriteria pustakawan yang baik dalam memberi pelayanan. Harapan pemustaka adalah agar pustakawan lebih meningkatkan inovasi agar pemustaka yang datang lebih banyak lagi.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di UPT Perpustakaan Universitas Semarang mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan, maka saran yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

1. Inovasi dalam memberikan layanan perlu ditingkatkan misalnya dengan menambah jurnal-jurnal terbaru, mendesain perpustakaan yang lebih nyaman, agar pemustaka yang datang ke perpustakaan dapat meningkat. Inovasi yang lain dapat dilakukan dengan cara memberikan penghargaan kepada pemustaka yang sering berkunjung, misalnya dikasih hadiah, dll.
2. Penilaian baik yang diberikan oleh pemustaka kepada pustakawan hendaknya dipertahankan dan lebih ditingkatkan lagi untuk waktu yang akan datang.

Information Science and Library vol.1 (1) (2020)

Agar pustakawannya tidak ditinggalkan oleh pemustaka, maka pustakawan harus dapat menghadapi tantangan, dan tuntutan pustakawan dari sudut pandangan keahlian profesi, misalnya penguasaan TI, bahasa asing, dan dapat mengoperasikan software-software terbaru untuk perpustakaan.

Kesimpulan hanya cukup menjawab permasalahan atau tujuan penelitian (jangan merupakan pembahasan lagi), atau menghasilkan sebuah teori baru. Jika tujuan hanya satu hal, maka simpulan ya cukup satu hal saja mengacu kepada tujuan tersebut. Juga merupakan simpulan dari penulis secara logis dan jujur “harus berdasarkan fakta yang diperoleh?”. Boleh ditambahkan implikasi atau saran (tidak wajib). Sebaiknya dituliskan dalam bentuk paragraf, bukan dalam bentuk item *list/numbering*. Jika terpaksa ada item *list/numbering*, tetapi dituliskan dalam bentuk paragraph.

DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 2000. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Kartono, Kartini. 1991. *Psikologi Sosial untuk Manajemen, Perusahaan dan Industri*. Jakarta: Rajawali.
- Ling, Jonathan dan Jonathan Catling. 2012. *Psikologi Kognitif*. Jakarta: Erlangga.
- Mashuri, Ilham. 2012. *Mengelola Perpustakaan Sekolah Problem dan Solusinya*. Yogyakarta: Naila Pustaka.
- Miles, M. B. dan Huberman, A. M. 2007. *Analisis Data Kualitatif* (Penerjemah: Tjetjep Rohendi). Jakarta: UI Press.
- Nuryanti, Lusi. 2008. *Psikologi Anak*. Jakarta: Indeks.
- Sarwono, Sarlito W. 2013. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Raja Wali Press.
- Sudarsono, 2009. *Pustakawan Cinta dan Teknologi*. Jakarta: Ikatan Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi Indonesia.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno NS. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, Wiji. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- _____. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- _____. 2011. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Undang-Undang No. 2 Tahun 1989 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.
- Undang-Undang No. 30 Tahun 1990 Tentang Pendidikan Tinggi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
- Walgito, 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Information Science and Library vol.1 (1) (2020)

Yuventia, Yuniwati. "Standar Perpustakaan Perguruan Tinggi". Buletin Pustakawan Edisi ke 2 Th. 2010.

Zulfikar Zen, 2006. *Etika Kepustakawanan*. Jakarat: Sagung Seto.