

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN PADA  
LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN  
SEKERTARIAT WILAYAH DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Meraih Gelar Sarjana  
Ilmu Perpustakaan Pada Jurusan Ilmu Perpustakaan  
Fakultas Adab dan Humaniora Universitas Islam Negeri (UIN)  
Alauddin Makassar**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

Oleh:

**ISMAYA**

**NIM. 40400113211**

**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA  
JURUSAN ILMU PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) ALAUDDIN  
MAKASSAR  
2015**

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Penyusun skripsi yang berjudul Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. Jika di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiat atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Makassar, September 2015

Yang membuat pernyataan,

**ISMAYA**  
**NIM: 40400113211**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## PERSETUJUAN PEMBIMBING

Pembimbing penulis skripsi saudara **Ismaya**, NIM:40400113211, mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan dengan judul, “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan” memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat disetujui untuk diajukan ke sidang *munaqasyah*.

Demikian persetujuan ini diberikan untuk di peroleh lebih lanjut.

Makassar, September 2015

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

**Dr. H. M. Dahlan M., M.Ag.**  
**NIP. 19541112 197903 1 002**

**A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd.**  
**NIP. 19700705 199803 1 008**

## KATA PENGANTAR



Tiada kata yang dapat di ungkapkan selain rasa syukur ke hadirat Allah Subhanahu Wa Taala, yang karena karunia-Nya dan kebesaraNyalah, skripsi dengan judul **“Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”** untuk diajukan guna memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Strata Satu (S1) Fakultas Adab dan Humaniora (UIN) Alauddin Makassar.

Penyelsaian skripsi ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang senantiasa memberikan support sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta Ayahanda H. Lampe (Alm), Ibunda Hj. Rosi, anak-anakku yang tercinta serta saudara-saudaraku yang telah mendukung penulis sampai taraf penyelesaian, serta yang terhormat :

1. Rektor UIN Alauddin Makassar, Prof. Dr. Musafir Pababbari, M.Ag., yang telah memberikan fasilitas Penulis sehingga mampu menyelesaikan studi pada Program Strata Satu (S1) UIN Alauddin Makassar.
2. Dr. H. Barsihannor, M. Ag., selaku Dekan Fakultas Adab dan Humaniora beserta para Wakil Dekan I, II dan III Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar.
3. Bapak Dr. H. M. Dahlan M., M.Ag. selaku konsultan I beserta Bapak A. Ibrahim, S.Ag., S.S., M.Pd. selaku konsultan II yang membimbing dan mengarahkan penulis sampai taraf penyelesaian.

4. Ibu Sitti Husaebah Pattah, S.Ag., S.S., M.Hum. selaku munaqisy I beserta Bapak Taufiq Mathar, S.Pd., M.LIS. selaku munaqisy II yang senantiasa memberikan arahan dan kritikan yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Segenap Dosen dan staf Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu, memberikan arahan, dan motifasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu pengelola perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin Makassar, dan segenap staf yang telah banyak memberikan informasi dan data yang berhubungan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
7. Seseorang yang telah memotivasi penulis, tak henti-hentinya memberikan kritikan yang membangun, dan sekarang telah menjadi suami si penulis.
8. Teman-temanku Jurusan Ilmu Perpustakaan UIN Alauddin Makassar khususnya Kelas AP Mitra angkatan 2013 yang telah bersama-sama menjalani perkuliahan dengan suka dan duka.

Akhirnya, harapan penulis semoga tulisan ini bermanfaat bagi para pembaca demi peningkatan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang dan semoga bantuan yang telah diberikan bernilai ibadah di sisi Allah SWT dan mendapat pahala yang setimpal.

Makassar, September 2015

**ISMAYA**

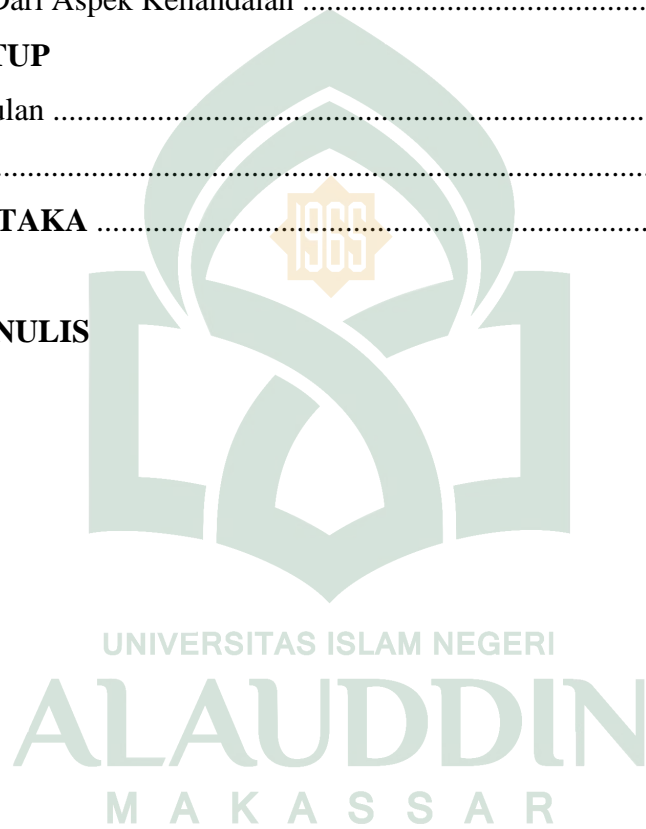
**Nim: 40400113211**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b>	
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus .....	5
D. Tinjauan Pustaka .....	8
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN TEORETIS</b>	
A. Persepsi Pemustaka .....	10
B. Sikap Pustakawan .....	12
C. Layanan Sirkulasi .....	18
D. Perpustakaan .....	21
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	23
C. Sumber Data .....	23
D. Metode Pengumpulan Data .....	25
E. Instrumen Penelitian .....	26
F. Variabel Penelitian .....	26
G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	27

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Perpustakaan .....	30
B. Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Dilihat Dari Aspek Kehandalan .....	37
C. Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Dilihat Dari Aspek Empati .....	44
D. Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Dilihat Dari Aspek Kehandalan .....	47
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran .....	54
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	56
<b>LAMPIRAN</b>	
<b>BIODATA PENULIS</b>	



## ABSTRAK

Nama : Ismaya  
Nim : 40400113211  
Fakultas/Jurusan : Adab dan Humaniora/Ilmu Perpustakaan  
Judul : “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”

---

Skripsi ini membahas tentang “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”. Pokok permasalahan dari skripsi ini adalah bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, aspek empati dan aspek perhatian di Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, aspek empati dan aspek perhatian di Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak lima orang yang bekerja di Kantor Gubernur Susel dan berstatus sebagai anggota Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Pengumpulan data dilakukan dengan cara *observasi* (pengamatan) dan wawancara. Di samping itu penelusuran melalui berbagai dokumen atau bahan pustaka yang erat kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Hasil penelitian pada skripsi yaitu: Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang berkaitan dengan aspek kehandalan bahwa pustakawan mempunyai daya tanggap yang cukup baik dalam pencarian judul buku, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka, serta kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi sebagian besar sudah baik. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka; Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati bahwa sebagian pustakawan memiliki sikap simpatik yang baik dengan adanya sapa, senyum dan pelayanan dari pustakawan yang sudah diterapkan kepada pemustaka, pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka, namun masih ada juga beberapa pustakawan yang kurang memiliki sikap simpatik; Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian bahwa sikap peduli berkaitan dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, namun beberapa informan menganggap kepedulian pustakawan kurang baik, karena tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi peduli dalam pencarian koleksi. Aspek perhatian yang berkaitan dengan tindak lanjut dapat dikatakan baik, hal ini dibuktikan dengan semua usulan atau pendapat pemustaka ditindaklanjuti dan diapresiasi dengan baik oleh pustakawan. Sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan kurang aktifnya pustakawan dalam melayani pemustaka.

*Keywords:* Persepsi Pemustaka, Sikap Pustakawan, Layanan Sirkulasi



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### ***A. Latar Belakang***

Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang cukup vital karena pada layanan sirkulasi inilah terjadi interaksi langsung antara petugas perpustakaan dengan pemustaka. Layanan sirkulasi merupakan layanan peminjaman, pengembalian dan perpanjangan bahan pustaka yang dilakukan oleh hampir semua perpustakaan. Aktivitas bagian layanan sirkulasi menyangkut masalah citra perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Maka pentingnya sikap pustakawan yang baik pada layanan ini sangat penting untuk diperhatikan. Apabila pustakawan dapat bersikap baik dalam melayani pemustaka, maka persepsi pemustaka terhadap pustakawan akan menjadi baik dan akan menumbuhkan respon positif bagi pertumbuhan perpustakaan ke depan.

Pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi dibutuhkan yang berkompeten dalam bidangnya, bukan hanya mampu melakukan tugasnya dengan baik dengan dibekali keterampilan dibidangnya tetapi mereka harus membekali keterampilan lain serta memahami profesi yang berlaku di dalam 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. Dalam menjalankan fungsi dan tugasnya, perpustakaan harus menyelenggarakan cara-cara pelayanan yang menarik sehingga menimbulkan kesan ramah, keinginan membantu, yang akhirnya diharapkan akan dapat memuaskan pemustaka (Perpustakaan Nasional RI, 1994:2).

Sebagaimana yang tercantum dalam undang-undang No. 43 tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 14 ayat 1 dan 4 yang berbunyi, “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka, dan layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka”.

Sulistyo-Basuki (2005:12) mengatakan bahwa 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. Dari pendapat tersebut, maka dapat dipahami bahwa layanan sirkulasi merupakan layanan yang sangat berpengaruh untuk keberhasilan sebuah perpustakaan.

Salah satu sikap yang harus dimiliki oleh pustakawan adalah sikap yang lemah lembut dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Sebagaimana firman Allah dalam Q.S. Ali ‘Imran/ 3: 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Terjemahnya:

*Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maqfkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya. (Indonesia, 1998).*

Menurut ayat di atas dapat diberikan penjelasan bahwa keberhasilan bagi pustakawan dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka hendaknya lebih menekankan pada nilai-nilai moral, etika, akhlak pribadi (seperti: jujur, berani, penolong, disiplin, sikap lemah lembut dan kerja keras), karena merupakan metode dalam dakwah tarbiyah (pendidikan), pengajaran dan berinteraksi dengan orang lain serta sikap lemah lembut mendatangkan kebaikan, sedangkan sebaliknya sikap kasar selalu mendatangkan keburukan.

Penelitian tentang persepsi telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya, seperti penelitian yang dilakukan oleh Pabbi (2013:35) dengan judul persepsi mahasiswa terhadap kualitas layanan sirkulasi dengan jumlah sampel 50 orang mahasiswa di Politeknik Negeri Ujung Pandang dengan hasil temuan bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan sirkulasinya cukup memuaskan karena sudah menggunakan sistem otomasi dan tenaga-tenaga pustakawan yang profesional. Penelitian yang sama juga telah dilakukan oleh Widya (2014:47) dengan judul persepsi pemustaka tentang layanan sirkulasi dengan jumlah sampel 20 orang yang berstatus pelajar SMA, mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil dan karyawan yang menjadi pemustaka di perpustakaan daerah Jepara dengan hasil penelitian yaitu persepsi pemustaka yang berkaitan dengan kehandalan yang terkait dengan daya tanggap pustakawan, kompetensi, dan komunikatif sudah cukup baik, tetapi dalam hal daya tanggap sebagian pustakawan masih kurang baik karena pemustaka tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya yaitu peneliti pertama telah meneliti kualitas layanan sirkulasi, peneliti kedua telah meneliti aspek ketelitian pustakawan, sedangkan penulis ingin meneliti bagaimana tanggapan pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, empati dan perhatian. Selain itu

perbedaan lokasi penelitian, penulis melakukan penelitian di perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan.

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

Perpustakaan akan dinilai baik oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan sikap pustakawan yang baik pula. Termasuk memenuhi kebutuhan informasi yang berbeda-beda dari keinginan pemustaka. Jika pustakawan di suatu perpustakaan tidak memberikan sikap yang baik kepada pengunjung pemustaka, maka mereka mungkin akan segan untuk meminjam koleksi dan bertanya tentang informasi apapun. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan perpustakaan yang memuaskan pengguna tergantung pada sikap pustakawan dalam melayani karena di dunia perpustakaan pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992: 129). Dengan adanya sikap dari pustakawan dan untuk mengetahui penilaian dari sikapnya, maka salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pekerjaan.

Dari permasalahan tersebut banyak persepsi dari pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi dan menjadikan penulis semakin ingin mengetahui persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi. Karenanya penulis melakukan penelitian dengan mengangkat judul

## **“Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Sekertariat Wilayahb Daerah Provinsi Sulawesi Selatan”.**

### ***B. Rumusan Masalah***

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis dapat menarik beberapa rumusan masalah, yaitu:

1. Bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan?
2. Bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati?
3. Bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek perhatian?

### ***C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus***

#### ***1. Fokus Penelitian***

Penelitian ini berfokus pada persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan. Penulis sengaja memberikan fokus penelitian agar pembahasan dalam skripsi ini tidak melebar ke mana-mana tetapi fokus pada satu masalah saja.

Beberapa sub fokus yang penulis bahas dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

- a. Persepsi pemustaka
- b. Sikap pustakawan
- c. Layanan sirkulasi
- d. Perpustakaan

## **2. Deskripsi Fokus**

Upaya untuk mempermudah penulis dalam menyusun dan menganalisis pembahasan yang terkandung dalam judul penelitian ini, penulis menganggap perlu mengemukakan definisi dari sub fokus untuk menghindari kesalahan penafsiran, yaitu :

### **a. Persepsi pemustaka**

1) Persepsi merupakan salah satu aspek psikologis yang penting bagi manusia dalam merespon kehadiran berbagai aspek dan gejala di sekitarnya. Persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca inderanya (ALA Glossary of Library and Information science : 1983).

Persepsi adalah kemampuan otak dalam menerjemahkan stimulus atau proses untuk menerjemahkan stimulus yang masuk ke dalam alat indera manusia (Sugihartono, 2007: 8).

2) Pemustaka menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 1 ayat 9 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan (Suwamo, 2009: 80).

Jadi persepsi pemustaka adalah tanggapan pengguna perpustakaan yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan terhadap beberapa hal dari pustakawan yang ditangkap oleh panca inderanya.

### **b. Sikap pustakawan**

Sikap pustakawan merupakan kunci dari keberhasilan sebuah perpustakaan. Seorang pustakawan harus bersikap ramah kepada setiap pemustaka, dengan cara menyambut dengan ramah, menawarkan bantuan

kepada pemustaka, menjelaskan dan memberi arahan kepada pemustaka yang membutuhkan bantuan.

- 1) Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pengertian sikap adalah pernyataan evaluatif terhadap objek, orang atau peristiwa. Hal ini mencerminkan perasaan seseorang terhadap sesuatu. (Indonesia, 2010:237)
  - 2) Pustakawan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Pasal 1 Ayat 8 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.
- c. Dalam buku pedoman perpustakaan perguruan tinggi layanan sirkulasi adalah kegiatan melayangkan koleksi perpustakaan kepada para pemakai atau pengguna perpustakaan dengan berbagai macam kegiatan. (Indonesia, 2004: 6)
- d. Perpustakaan menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan Pasal 1 Ayat 1 adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan/atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka.

Berdasarkan penjelasan diatas, dapat dipahami definisi fokus bahwa yang dimaksud persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi adalah tanggapan atau penilaian pengguna perpustakaan terhadap layanan yang diberikan oleh pustakawan yang bertugas pada bagian pelayanan/ sirkulasi di perpustakaan.

#### **D. Tinjauan Pustaka**

Berdasarkan hasil yang penulis temukan, terdapat beberapa literatur yang berkaitan dengan pembahasan yang mengkaji tentang persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan, literatur tersebut antara lain adalah:

1. *Manajemen Perpustakaan*, yang ditulis oleh Abdul Rahman Saleh dan Rita Komalasari dalam bukunya membahas tentang layanan sirkulasi di perpustakaan. Buku ini yang paling banyak memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. *Pengelolaan perpustakaan*, yang ditulis oleh Rahayuningsih. Buku ini membahas tentang layanan sirkulasi mulai dari peminjaman, perpanjangan, pengembalian koleksi. Pada buku ini juga membahas cara penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat bebas perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjam.
3. *Gerakan Literasi Mencerdaskan Negeri*, yang ditulis oleh Muhdin Kalida dan Moh. Mursyid dalam bukunya membahas tentang pelayanan prima di perpustakaan.
4. *Perpustakaan kepustakawanan dan pustakawan*, Soeatminah. Pada buku ini membahas secara mendalam tentang layanan sirkulasi, seperti: menjelaskan tentang peraturan tata tertib perpustakaan, sistem layanan, tata tertib peminjaman, keanggotaan perpustakaan.
5. Skripsi “*Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Sirkulasi di Perpustakaan BJ Habibie Politeknik Negeri Ujung Pandang*”, Fajri Syam Pabbi. Pada skripsi ini membahas tentang persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan, seperti: sistem layanan sirkulasi, tata tertib peminjaman



dan pengembalian, denda, kualitas pustakawan dalam pelayanan sirkulasi.

### ***E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian***

1. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang:
  - a. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan
  - b. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati
  - c. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek perhatian
2. Kegunaan penelitian
  - a. Bagi perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu penilaian tersendiri dalam mengukur kualitas layanan sirkulasi dari persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan agar dapat terus ditingkatkan.
  - b. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji tentang topik yang sama.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORETIS**

#### ***A. Persepsi Pemustaka***

Persepsi pemustaka merupakan hasil tanggapan dari pengguna perpustakaan terhadap petugas perpustakaan yang ditangkap melalui panca indera pemustaka.

##### **1. Persepsi**

Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Menurut Mulyana (2001:167) persepsi adalah proses internal kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi lingkungan kita.

Proses terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus menjadi merangsang untuk ditangkap panca indera (objek tersebut menjadi perhatian panca indera), kemudian objek atau stimulus dari otak terjadi adanya kesan atau jawaban (respon) adanya stimulus, berupa kesan kembali ke indera berupa persepsi atau hasil kerja yang berupa pengalaman hasil otak. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh alat sensoris ke otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang di dengar atau apa yang diraba, yaitu stimulus melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan proses yang sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk (Walgito, 2002: 54).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus, proses stimulus tersebut mengenai alat

indera kemudian diproses di otak dan menghasilkan persepsi yang akan ditampilkan panca indera.

Menurut Walgito (2004: 89) faktor-faktor yang berperan dalam persepsi yaitu:

a. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulasi yang mengenai alat indera atau reseptor stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang berkerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

b. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

c. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Dari pendapat Walgito di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa persepsi ada karena adanya objek yang dipersepsi melalui panca indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf yang kemudian diberikan perhatian sebagai langkah pertama dalam menghasilkan persepsi.

## 2. Pemustaka

Pemustaka merupakan pengguna layanan yang disediakan oleh perpustakaan yang berasal dari berbagai macam jenis ras, suku, agama dan bangsa. Menurut Suwarno (2011:37), pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi buku maupun bahan pustaka lainnya. Menurut Sutarno (2008:150), pemustaka adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan

Pemustaka terdiri berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya bergantung jenis perpustakaan yang ada.

### B. Sikap Pustakawan

#### 1. Sikap

Masalah sikap yang dibahas dalam sistematika ini meliputi definisi sikap, komponen sikap, ciri sikap, proses pembentukan dan perubahan sikap, serta pengukuran sikap.

Sebagaimana dalam QS. Luqman/ 31:18:

وَلَا تُصَعِّرْ خَدَّكَ لِلنَّاسِ وَلَا تَمْشِ فِي الْأَرْضِ مَرَحًا إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ كُلَّ مُخْتَالٍ فَخُورٍ

Terjemahnya:

Dan janganlah kamu memalingkan mukamu dari manusia dan janganlah kamu berjalan dimuka bumi dengan angkuh. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang sombong lagi membanggakan diri. (Indonesia, 1998).

Al-Qur'an mengajak umat manusia untuk menjadi manusia yang baik, melalui ayat-ayatnya. Seperti dalam surat luqman ayat 18, dimana dalam ayat tersebut manusia diajak untuk menghindari sifat sombong lagi membanggakan diri. Karena Allah memang tidak menyukai orang yang

sombong.

Dalam uraian ayat Al-Qur'an di atas menjelaskan bahwa manusia dituntut untuk saling berbuat baik antar sesamanya dan menjauhkan diri dari sifat kesombongan, kaitannya dalam perpustakaan yang merupakan tempat atau pusat sumber informasi tentunya sebagai seorang pustakawan dimana dalam memberikan pelayanan yang baik tentunya pada setiap pengguna harus bersikap sopan dan santun.

#### **a. Definisi Sikap**

Sikap sebagai predisposisi stabil untuk bertindak secara positif atau negatif terhadap kategori atau objek tertentu (Bruno, 1989: 34). Sikap merupakan proses sosialisasi dimana seseorang bereaksi sesuai dengan rangsangan yang diterimanya (Mar'at, 1984:9). Sikap memiliki tiga komponen dasar yaitu komponen kognitif (*beliefs*), komponen afektif (*feelings*), dan komponen konatif (*behavior tendencies*) (Walgito, 2002:111).

Menurut Kartono (1991:309), sikap adalah suatu kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda, ataupun situasi tertentu.

Dengan kata lain sikap seseorang dapat timbul sebagai hasil dari respon terhadap suatu objek sikap. Apabila objek sikap tersebut tidak disukai, maka akan direspon secara negatif dan individu akan menjauhi objek sikap. Sedangkan objek sikap tersebut apabila disenangi maka akan direspon positif, dan individu akan mendekati objek sikap.

Menurut Azwar (2005:11), karakteristik individu meliputi berbagai variabel seperti motif, nilai-nilai, sifat kepribadian dan sikap yang paling berinteraksi satu sama lain, kemudian berinteraksi pula dengan faktor-faktor lingkungan dalam menentukan perilaku. Faktor lingkungan memiliki kekuatan besar dalam menentukan perilaku. Sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan.

## **b. Komponen Sikap**

Komponen sikap berdasarkan strukturnya membagi sikap kedalam tiga komponen yang saling berhubungan dan menunjang, yaitu komponen kognitif, komponen afektif dan komponen konatif.

Menurut Walgito (2002: 111) komponen sikap meliputi:

- 1) Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal - hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.
- 2) Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif. Komponen ini menunjukkan arah sikap, yaitu positif dan negatif.
- 3) Komponen konatif (komponen perilaku, atau *action component*), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.

Dilihat dari uraian di atas, sikap mengandung tiga komponen. yaitu komponen kognitif yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan atau keyakinan, komponen afektif yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak yang menunjukkan arah sikap, dan komponen konatif yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap.

### c. Ciri Sikap

Untuk membedakan sikap dari aspek psikologi yang lain, perlu dikemukakan ciri sikap itu sendiri. Menurut (Walgito dalam Astuti, 2010: 26) ciri sikap meliputi:

- 1) Sikap itu tidak dibawa sejak lahir.
- 2) Sikap itu selalu berhubungan dengan objek sikap.
- 3) Sikap dapat tertuju pada satu objek saja, tetapi juga tertuju pada objek-objek.
- 4) Sikap itu berlangsung lama atau sebentar.
- 5) Sikap itu mengandung faktor perasaan dan motivasi.

### d. Pembentukan dan perubahan sikap

Sikap dapat dipelajari melalui orang lain dalam kontak sosial, misalnya melihat sikap guru, orang tua, kawan sebaya, dan lain-lain (Sarwono. 1987: 23).

Wibowo (1991:18-19) mengatakan bahwa pembentukan sikap sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap itu sendiri. Faktor ini dapat meliputi: "Pengalaman pribadi, pendidikan kebudayaan, pergaulan, media massa, institusi atau lembaga pendidikan atau agama, emosi dari dalam diri individu, jenis kelamin, umur, pendapatan dan lingkungan dimana individu itu berada".

Sikap seseorang secara umum dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern.

Menurut Kartono (1991:311), faktor intern adalah faktor yang berasal dari dalam individu itu sendiri, yang meliputi pengamatan, daya tangkap, motivasi, nilai yang dimiliki, pengetahuan dan perasaan. Sedangkan faktor ekstern menurut Wibowo (1991:18-19) adalah faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi sifat, isi, pemakaian, penganut, pengelola dan cara yang ditampilkan oleh suatu objek, juga meliputi aspek orang yang melakukan komunikasi atau yang

menyampaikan pesan, atau aspek pesan itu sendiri, aspek saluran pesan, dan penerima pesan.

Sebagaimana firman Allah SWT dalam Surah Ar-Ra'd/ 13: 11:

إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّىٰ يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ

Terjemahnya:

*Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sehingga mereka merubah keadaan yang ada pada diri mereka sendiri.* (Indonesia, 1998).

Berdasarkan ayat di atas diberikan penjelasan bahwa sikap seseorang dapat berubah karena diri mereka sendiri. Dan Allah tidak akan merubah keadaan seorang manusia sebelum mereka mengubah sikap yang ada pada diri mereka sendiri. Berhasil tidaknya dalam pencapaian tujuan tergantung dari usahanya sendiri.

#### e. Pengukuran Sikap

Pengukuran sikap sama dengan pengukuran terhadap gejala psikologi lainnya, serta merupakan pengukuran tidak langsung dan sulit dilakukan, karena sikap merupakan konsep abstrak (Wibowo, 1991:3&13).

Menurut Walgito (2002:135-136) cara mengukur sikap yaitu :

- 1) Secara langsung, yaitu subyek secara langsung dimintai pendapat bagaimana sikapnya terhadap masalah atau hal yang dihadapkan kepadanya. Dalam hal ini dapat dibedakan langsung yang tidak berstruktur dan langsung yang berstruktur. Secara langsung yang tidak berstruktur misalnya mengukur sikap dengan wawancara bebas (*free interview*), dengan pengamatan langsung atau dengan (*missal public opinion surve*). Sedangkan cara langsung yang berstruktur, yaitu pengukuran sikap dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan



dan langsung diberikan kepada subjek yang teliti.

Cara pengukuran secara langsung tidak berstruktur, yaitu :

- a) Pengukuran sikap model Bogardus
  - b) Pengukuran sikap model Thurstone
  - c) Pengukuran sikap model Likert
- 2) Secara tidak langsung, pengukuran sikap menggunakan alat-alat tes, baik yang proyektif maupun yang non-proyektif. Menurut Mar'at (1984:148-150), mengukur sikap seseorang terhadap suatu obyek terdapat beberapa cara antara lain wawancara, observasi, dan pernyataan sikap.

Dalam penelitian ini salah satu cara untuk mengukur sikap adalah dengan menggunakan cara langsung yang berstruktur karena pengukuran sikap kepada pustakawan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada subjek yang diteliti atau pemustaka.

## **2. Pustakawan**

Pustakawan atau *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.

Pustakawan ialah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan (Sulistyo-Basuki, 1993: 8).

Menurut Tjiptopranoto (1995:30), pustakawan diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

- a. Dalam menjalankan tugasnya, pustakawan hendaknya mempunyai kemampuan untuk berorientasi kepada keperluan pemustaka. Tenaga yang bertugas di perpustakaan harus dapat memenuhi keperluan dan mempermudah pemustaka.
- b. Memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pemustaka.
- c. Memiliki kemampuan teknis di bidang perpustakaan paling sedikit setara dengan pendidikan sarjana muda (D-2) di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
- d. Dapat berbahasa asing, khususnya bahasa inggris agar memudahkan berhubungan dengan dunia internasional.
- e. Mampu mengembangkan teknik dan prosedur kerja di bidang perpustakaan.
- f. Mampu memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk keperluan pengembangan perpustakaan.
- g. Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara mandiri.

### **C. Layanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi adalah layanan penggunaan yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Selain itu bagian sirkulasi juga harus bekerja sama dengan bagian pemeliharaan dan perbaikan koleksi perpustakaan, agar koleksi lebih efektif digunakan oleh pengguna. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Lasa, 1993:1).

Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang

berkaitan dengan pengguna perpustakaan. Layanan sirkulasi adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi (Rahayuningsih, 2007:95).

Berikut kegiatan layanan sirkulasi di perpustakaan:

1. Pendaftaran anggota perpustakaan

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan.

2. Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi kegiatan adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pemustaka pada saat pemustaka meminjam koleksi.

3. Pengembalian atau perpanjangan

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.

4. Penagihan

Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.

5. Pemberian sanksi

Sanksi adalah suatu tindakan pemberian hukuman/ denda atas orang yang melakukan pelanggaran.

6. Beres administrasi perpustakaan

Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pemustaka tidak lagi mempunyai pinjaman dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pemustaka telah bebas dan tidak mempunyai

tanggung apapun pada perpustakaan.

## 7. Statistik

Membuat statistik peminjaman, yang gunanya untuk mengetahui setiap harinya, anggota baru, anggota yang memperpanjang keanggotaannya, anggota yang mengundurkan diri (bebas pustaka). Jumlah buku yang dipinjam dikelompokkan berdasarkan subjek (klasifikasi), jumlah peminjam dikelompokkan berdasarkan kepentingan perpustakaan tersebut.

Statistik menurut Rahayuningsih (2007: 95-98) adalah kegiatan pengumpulan data kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan pengembangan perpustakaan. Menurut

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

- a) Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b) Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- c) Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman.
- d) Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
- e) Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.
- f) Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- g) Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.
- h) Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan

diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.

i) Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

#### **D. Perpustakaan**

Perpustakaan adalah kata yang sudah tidak asing lagi di telinga kita. Namun, pemahaman tentang perpustakaan bagi sebagian masyarakat, tampaknya masih konvensional. Perpustakaan masih dianggap sebagai tempat penyimpanan buku, atau gudang buku. Padahal dengan semakin berkembangnya ilmu, fungsi, dan tugas perpustakaan juga ikut berkembang. Dengan demikian, pemahaman sebagian masyarakat tentang perpustakaan juga ikut berkembang. Tidak diragukan lagi, bahwa perpustakaan merupakan sarana yang sangat penting/ vital bagi semua lapisan masyarakat, baik untuk Negara maju, Negara berkembang bahkan Negara miskin sekalipun.

Untuk mengetahui lebih jauh tentang perpustakaan, perlu diketahui definisi dari perpustakaan. Perpustakaan berasal dari kata pustaka, yang berarti kitab atau buku. Setelah ditambah awalan *per* dan akhiran *an* menjadi perpustakaan yang artinya kumpulan buku-buku yang kini dikenal sebagai bahan koleksi bahan pustaka. Dalam bahasa Inggris dikenal istilah *Library* yang berasal dari bahasa latin, yaitu *liber* atau *libri* yang artinya buku. Dalam Bahasa Belanda disebut *bibliothek*, Jerman dikenal dengan *bibliothek*, Perancis disebut *bibliothèque*, Spanyol dan Portugis dikenal dengan *bibliotheca*.

Perpustakaan adalah sebuah ruangan, bagian sebuah gedung ataupun gedung itu sendiri yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu untuk digunakan pembaca, bukan untuk dijual. (Sulistyo-Basuki, 1991: 3).

Oleh karena perkembangan zaman, istilah perpustakaan pun menjadi berkembang, sesuai dengan tugas dan fungsinya. Berdasarkan tugas dan

funksinya saat ini, perpustakaan merupakan tempat menyimpan, mengolah dan mencari informasi, di mana informasi tersebut dapat berbentuk bahan bacaan tercetak (buku, jurnal, referensi, dan bahan pustaka tercetak lainnya) maupun bahan bacaan dalam bentuk elektronik (*electronic book*, *elektronik jurnal*, dan bahan bacaan bentuk elektronik lainnya).

Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan merupakan perpustakaan khusus yang didirikan untuk melayani kebutuhan informasi Pegawai Negeri Sipil maupun honorer yang ada di kantor Gubernur Sulawesi Selatan. Menurut Hasugian (2009:81) perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh lembaga atau instansi negara, pemerintah, pemerintah daerah ataupun lembaga atau instansi swasta yang layanannya diperuntukkan bagi pengguna di lingkungan lembaga atau instansi yang bersangkutan.

Hal yang senada juga diungkapkan oleh Sutarno (2000:39) yang mengatakan bahwa perpustakaan khusus adalah tempat penelitian dan pengembangan, pusat kajian, serta penunjang pendidikan dan pelatihan sumber daya manusia / pegawai.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas tentang perpustakaan khusus, maka penulis menarik kesimpulan bahwa perpustakaan khusus merupakan salah satu penyebar informasi di lingkungan instansi atau organisasi yang menaunginya dan memiliki fungsi penting bagi para penggunanya untuk mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan instansi atau organisasi yang bersangkutan. Oleh karena itu perpustakaan khusus harus benar - benar melaksanakan fungsinya tersebut demi tercapainya kesesuaian antara tujuan instansi atau organisasi dengan fungsi perpustakaan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Jenis penelitian yang penulis lakukan adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan cara untuk mendeskripsikan gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat hubungan antar fenomena yang sedang diselidiki.

Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Metode kualitatif yaitu dimana diusahakan untuk mencari gambaran dan penjelasan mengenai permasalahan yang dibahas (Sugiyono, 2010:14). Adapun metode kualitatif menurut Moleong, (2006: 6) adalah:

Metode penelitian yang dimaksudkan untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian secara holistik dengan cara mendeskripsikan dalam format kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel.

#### **B. *Lokasi dan Waktu Penelitian***

Penelitian ini dilaksanakan dari tanggal 15 April sampai 17 Mei 2015 yang bertempat di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di kantor Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Jalan Jenderal Urip Sumohardjo Makassar Nomor 269. Dan penulis sebelumnya telah melakukan observasi pada bulan Januari hingga Februari 2015.

#### **C. *Sumber data***

Adapun jenis dan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah:

## 1. Data Primer

Informan adalah orang dalam latar penelitian. Fungsinya sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian menurut (Busrowi dan Suwandi, 2008: 86). Pengertian Informan adalah orang yang memberikan informasi (Arikunto, 2002: 122). Pemilihan informasi dilakukan dengan mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan teori yang dikaji dalam penelitian ini, serta telah berinteraksi secara langsung dengan pustakawan yang bertugas pada bagian sirkulasi.

Pada penelitian ini, informan yang penulis ambil adalah lima orang informan yang terdiri dari kelompok pemustaka berstatus Pegawai Negeri Sipil dan Honorer. Untuk menentukan informan, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertata yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal. Berikut data dari 5 informan:

**Tabel 1: Sumber Informan**

No	Nama	Inisial	Status Kepegawaian	Tanggal Wawancara
1	Irmawati Bahar	IB	PNS	- 15 April - 04 Mei - 15 Mei
2	Syamsul Surya	SS	PNS	- 22 April - 04 Mei - 15 Mei
3	Kurniati Na'im	KN	Honorer	- 17 April - 22 April - 04 Mei - 15 Mei
4	Hasyim Sul	HS	Honorer	- 22 April - 04 Mei
5	Rahmawati Gani	RG	Honorer	- 22 April - 04 Mei - 15 Mei
Jumlah				5 Orang



Dari informan di atas, seluruhnya bersedia untuk diwawancarai dan seluruhnya juga bersedia hasil wawancara mereka dipublikasikan dalam penelitian ini dan sebelumnya peneliti meminta persetujuan dari informan dengan memberikan transkrip wawancara.

Dalam penelitian ini, untuk menentukan informan penulis mengambil pertimbangan sebagai berikut:

- a. Bersedia menjadi informan.
  - b. Pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan dan yang aktif memanfaatkan layanan sirkulasi serta sering meminjam buku.
  - c. Penulis mempunyai kewenangan dalam menentukan siapa saja yang menjadi informan, bisa saja penulis membuang informan yang dianggap tidak layak.
2. Data Sekunder

Yaitu data yang sumbernya diperoleh dari beberapa buku dan hasil penelitian yang relevan dengan masalah penelitian ini.

#### **D. Metode Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan proses untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah:

##### **1. Pengamatan (*Observasi*)**

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati kejadian tersebut secara langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data ini ialah observasi pra-penelitian, saat penelitian dan pasca penelitian yang digunakan sebagai metode pembantu, dengan tujuan untuk mengamati bagaimana pustakawan pada layanan sirkulasi. Dalam metode observasi, peneliti menggunakan instrumen berupa kamera.

Hasil yang penulis dapatkan dari kegiatan *observasi* (pengamatan) yaitu pustakawan pada layanan sirkulasi masih kurang aktif dalam melayani pemustaka. Pemustaka masih sering bingung ketika akan meminjam buku ataupun menemukan informasi lainnya. Pustakawan juga kadang menggunakan sistem kedekatan personal dalam melayani pemustaka, sehingga pemustaka yang kurang dekat dengan pustakawan sering merasa segan ketika berkunjung di perpustakaan setwilda provinsi Sulsel.

## 2. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi. Metode pengumpulan data dalam bentuk wawancara, penulis menggunakan instrument berupa pedoman wawancara.

Penulis melakukan wawancara dengan lima sumber informan yang telah penulis sebutkan di atas. Penulis berhasil mendapatkan data yang penulis butuhkan dari lima informan tersebut.

## **E. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan sebuah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi yang bermanfaat untuk menjawab permasalahan penelitian. Dan peneliti di sini bertindak sebagai instrumen dan menggunakan alat seperti daftar wawancara, alat perekam dan alat dokumentasi.

## **F. Variabel Penelitian**

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang

hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian, karena variabel bertujuan sebagai landasan mempersiapkan alat dan metode pengumpulan data.

Berikut variabel penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini:

**Tabel 2: Variabel Penelitian**

Variabel	Kategori	Sub Kategori
Sikap Pustakawan	Aspek kehandalan Aspek empati Aspek perhatian	- Daya Tanggap - Akurasi atau kesesuaian - Kompetensi - Komunikatif - Simpatik - Kesopanan - Sikap peduli - Tindak lanjut - Proaktif
Layanan Sirkulasi	Peminjaman koleksi Pengembalian koleksi Denda Keanggotaan	- Jumlah koleksi - Lama peminjaman - Batas pengembalian - Keterlambatan pengembalian koleksi - Besaran - Menghilangkan koleksi - Menghilangkan kartu - Registrasi - Kartu

### G. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2012: 242) yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data (*Data Reductional*)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data awal yang

muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Selama proses reduksi data berlangsung, tahapan selanjutnya ialah:

a. Mengkategorikan data (*coding*) ialah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.

b. Interpretasi data

Pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis atau dengan kata lain interpretasi merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian (Hasan, 2002: 137).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pemilihan data yang diperoleh pada saat penelitian mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan, kemudian data tersebut diklasifikasikan dan dipilih secara sederhana.

2. Penyajian data (*Data Display*)

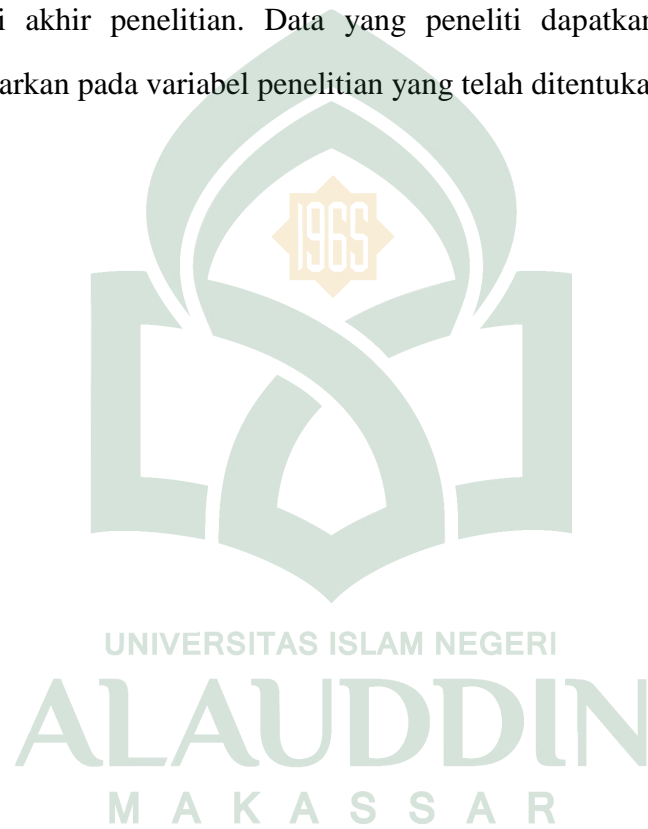
Pada tahap ini, penulis mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah peneliti mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasikan sebelumnya mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi yang kemudian dibentuk kesimpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.

3. Penarikan simpulan (*Conclusion atau Verifying*)

Peneliti berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari

fenomena dan porporasi. Pada tahap ini penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat penelitian.

Ketiga komponen analisis di atas dilakukan secara interaktif yaitu saling berhubungan selama dan sesudah pengumpulan data. Proses analisis data ini mengalir (*flow*), sehingga tidak menjadi kaku dari tahap awal sampai akhir penelitian. Data yang peneliti dapatkan akan dianalisis berdasarkan pada variabel penelitian yang telah ditentukan.



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### ***A. Gambaran Umum Perpustakaan***

##### **1. Sejarah Singkat Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah (Setwilda) Provinsi Sulawesi Selatan terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 30 Tahun 2001 tentang pembentukan organisasi dan tata kerja perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan.

Dalam rangka menindak lanjuti Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom serta dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, maka perlu dilakukan penataan terhadap Organisasi dan Tatakerja Perpustakaan Setwilda Propinsi Sulawesi Selatan.

Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan adalah unsur penunjang pemerintah daerah yang dipimpin oleh seorang kepala badan yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Perpustakaan setwilda provinsi sulawesi selatan sejak bulan januari 2003 telah menempati gedung di lantai 1 (satu) Kantor Gubernur Sulawesi Selatan dan telah memiliki ruangan khusus yang terletak di jalan Urip Sumoharjo nomor 269 Makassar. Sebelumnya, perpustakaan setwilda provinsi sulawesi selatan menempati ruang pinjaman yang terletak di lantai 3.

## 2. Visi dan Misi Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

### a. Visi perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Visi adalah masa depan yang dicita-citakan, *predictable* (dapat diprediksi), dan dapat diperhitungkan untuk diwujudkan berdasarkan dan berpijak pada kondisi, kekuatan, kenyataan, dan kemampuan, yang dimiliki sekarang. Dengan kata lain, visi adalah suatu mimpi tentang masa depan yang akan datang tapi menjadi kenyataan. Jadi visi sangat penting buat suatu perpustakaan begitu pula dengan perpustakaan khusus supaya semua yang telah ditargetkan dalam mendirikan suatu perpustakaan khusus dapat terwujud sesuai dengan lembaga induknya.

Visi Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan adalah “Terwujudnya masyarakat Provinsi Sulawesi Selatan yang cerdas, terampil, kreatif dan inovatif serta memiliki minat baca yang tinggi serta pelestarian arsip sebagai ilmu pengetahuan dan informasi untuk meningkatkan sumber daya manusia yang berwawasan iman dan taqwa”.

### b. Misi Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Misi merupakan penjabaran lebih lanjut dari visi, sehingga misi merupakan pokok - pokok kegiatan yang harus dirumuskan agar lebih realistis untuk mencapainya. Misi untuk setiap perpustakaan tentu akan berbeda dengan perpustakaan yang lain karena visinya pun berbeda.

Misi Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan sebagai berikut :

- 1) Mendorong masyarakat untuk belajar menuju masyarakat madani yang cerdas serta berdasarkan imtaq, imtek dan meningkatkan minat budaya baca.
- 2) Menciptakan sumber daya manusia pelaku pembangunan yang unggul dan berakhlak mulia.
- 3) Melestarikan arsip sebagai memori kolektif dan jati diri bangsa serta sebagai bahan bukti pertanggung jawaban Nasional.
- 4) Memelihara dan melestarikan hasil karya cipta budaya bangsa.
- 5) Memberikan layanan penelitian, pengembangan ilmu pengetahuan dan budaya.
- 6) Memberikan layanan secara profesional, kreatif, inovatif dan komunikatif.
- 7) Mengadakan kerja sama.

### **3. Tata Tertib Perpustakaan Sekretariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

- a. Pengunjung perpustakaan tidak diperkenankan membawa tas, map dan memakai jaket ke dalam ruang perpustakaan. Tas, jaket dan barang sejenis itu dapat dititipkan di penitipan barang. Barang berharga seperti uang, perhiasan, HP dan barang-barang berharga lainnya, perpustakaan tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang tersebut.
- b. Mengisi daftar hadir yang telah disediakan, berpakaian sopan dan tidak menggunakan sandal jepit atau sejenisnya.
- c. Tidak diperkenankan makan, minum, merokok, bercakap-cakap, memasang radio transistor, bermain musik dan lain-lain di ruang



koleksi yang dapat menimbulkan kebakaran atau gangguan ketenangan pengunjung yang lain, ketertiban dan kebersihan di ruang dan di luar ruang perpustakaan. Sampah dibuang pada tempatnya.

- d. Bagi pengunjung perpustakaan yang terbukti merusak, merobek, mencuri koleksi atau perlengkapan lainnya, maka akan dikenakan sanksi sebagaimana aturan yang berlaku di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan.

#### **4. Struktur Organisasi Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan dipimpin oleh kepala perpustakaan. Untuk lebih jelasnya struktur organisasi Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 3: Ketenagaan**

NO	Nama	Jabatan	Status Kepegawaian
1	A.M. Ali Kumala	Kepala Perpustakaan	PNS
2	Marlina	Pengadaan	PNS
3	Jusmardin	Pengolahan	Honorer
4	Yuni Sampe	Sirkulasi	PNS
5	Fryda, S.Sos.	Sirkulasi	PNS
6	Kadir Sundi	Internet	PNS
7	Maria Magdalena Ami Armini, S.PT.	Referensi	PNS
Jumlah			7 Orang

Sumber: Data Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan 2015

## 5. Layanan Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

### a. Sistem Layanan

Pelayanan perpustakaan adalah suatu kegiatan memberikan pelayanan dan bantuan informasi kepada pengguna agar memperoleh bahan pustaka yang dibutuhkannya. Semua bahan pustaka yang telah siap disusun di rak untuk dibaca atau dipinjamkan bagi yang membutuhkannya.

Dalam melaksanakan tugasnya, Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan memakai sistem layanan terbuka. Pelayanan terbuka adalah setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan boleh mencari sendiri atau diberi kesempatan memilih sendiri bahan pustaka yang ada di rak sesuai dengan keinginan pemustaka.

### b. Jam Layanan Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan

➤ Senin s.d Kamis:

) Jam 08.00 – 16.00

) Jam 12.00 – 13.30 Istirahat

➤ Jum'at:

) Jam 08.00 – 16.00

) Jam 11.30 – 13.30 Istirahat

### c. Jenis Layanan Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan

Ada beberapa jenis layanan yang diberikan oleh perpustakaan yaitu :

- 1) Layanan Sirkulasi (circulation service) : layanan sirkulasi meliputi layanan peminjaman, pengembalian, perpanjangan koleksi dan pembuatan kartu serta perpanjangan kartu anggota perpustakaan. Layanan sirkulasi perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan masih memakai layanan yang menggunakan sistem manual.

- 2) Layanan membaca : layanan ini berlaku pada semua pengunjung perpustakaan.
- 3) Layanan deposit (Laporan hasil penelitian, Karya Tulis Ilmiah, Skripsi)
- 4) Layanan administrasi
- 5) Layanan referensi

Jasa layanan ini, memberikan rujukan informasi yang beragam. Didalamnya tersedia berbagai koleksi referensi seperti: kamus, dan skripsi. Koleksi referensi, ditandai dengan label punggung buku bertuliskan "R". Koleksi referensi hanya dapat dibaca ditempat, tidak diperkenankan dipinjam atau dibawa pulang.

- 6) Layanan Koleksi Majalah/ Jurnal Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan

Perpustakaan menyediakan berbagai judul majalah / jurnal yang berasal dari pembelian, terbitan sendiri, hadiah dan tukar-menukar.

#### **6. Pengunjung Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Pengunjung perpustakaan di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan pada umumnya adalah pegawai dan honorer yang bekerja di kantor Gubernur Sulsel. Mahasiswa dan peneliti juga sering berkunjung untuk mencari informasi yang mereka butuhkan tetapi mereka tidak diperkenankan untuk meminjam koleksi yang tersedia keluar perpustakaan, mereka hanya boleh membaca di dalam perpustakaan selama jam buka perpustakaan.

## 7. Anggota Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

Anggota perpustakaan di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan adalah pegawai dan honorer yang bekerja di kantor Gubernur Sulsel.

Adapun jumlah keseluruhan anggota Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan yang masih aktif dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 3: Anggota Perpustakaan**

No	Anggota	Jumlah
1	Pegawai Negeri Sipil	179
2	Honorer	158
	Jumlah	337

Sumber : Data Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan 2015

## 8. Koleksi Bahan Pustaka Perpustakaan Sekertariat Wilayah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

### a. Koleksi bahan pustaka

Perpustakaan yang memberikan layanan terbaik harus mampu berusaha memberikan berbagai sumber informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Berdasarkan hasil pengamatan penulis dan wawancara dengan pustakawan Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan mengenai jenis-jenis koleksi dan jumlah masing-masing koleksi yang dimiliki pada saat ini sebanyak 4450 judul buku, 575 judul skripsi atau KTI, 870 judul majalah/ jurnal.

### b. Jumlah koleksi bahan pustaka

Sampai saat ini jumlah koleksi standar yang dimiliki Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan dapat dilihat pada tabel di bawah

ini:

**Tabel 4: Jumlah Koleksi**

No	Koleksi	Jumlah
1	000	340
2	100	230
3	200	470
4	300	755
5	400	235
6	500	173
7	600	880
8	700	198
9	800	259
10	900	910
11	Skripsi	575
12	Majalah/ jurnal	870
Jumlah		5895

Sumber: Data Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan 2015

**B. *Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan***

Kehandalan pustakawan terhadap pemustaka idealisnya adalah pustakawan mempunyai daya tanggap dalam merespon dan selalu mempunyai kecepatan dalam memberikan layanan, keakuratan atau kesesuaian, kompetensi dan komunikatif kepada pemustaka.

Berikut hasil dan pembahasan yang penulis peroleh mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan yang terkait dengan daya tanggap pustakawan, akurasi atau kesesuaian pelayanan pustakawan, kompetensi, dan komunikatif.

## 1. Daya tanggap

Penilaian sikap yang dilakukan terhadap pustakawan dimaksudkan untuk mengetahui sikap mereka baik dari kualitas. Kualitas sikap yang baik sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain ialah aspek kehandalan individual dari masing-masing pustakawan, yang tentunya antar individu satu dengan individu lainnya terdapat perbedaan. Dalam pengembangan sikap pustakawan, kehandalan merupakan salah satu faktor penting untuk menunjang kepuasan pemustaka.

Kehandalan yang dimiliki pustakawan di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan bagian layanan sirkulasi dalam hal daya tanggap, memperoleh hasil yang positif oleh pemustaka. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan inisial IB yang telah diwawancarai oleh penulis pada tanggal 15 April 2015 :

“Iya untuk tanggap pustakawannya, saya barusan tanya judul buku saya langsung diantar ke rak yang bersangkutan, saya kira sudah cukup bagus ...”

Kemudian penulis melakukan wawancara lagi pada tanggal 17 April 2015 dengan seorang informan inisial KN. Berikut pernyataan informan berinisial KN:

“Saya kira iya, soalnya saya mengetahui pustakawan sering mengikuti pelatihan-pelatihan, jadi tanggapan ke saya sangat baik, responnya juga baik...”

Selanjutnya informan berinisial HS yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2015 berpendapat sebagai berikut:

“Petugas perpustakaan sudah tanggap apabila saya bertanya langsung dijawab, sikapnya bersahabat, siap sedia dalam pelayanannya...”

Informan berinisial RG diwawancarai oleh penulis pada tanggal 22 April mengatakan kehandalan pustakawan dalam daya tanggap dan merespon kurang baik, berikut penuturannya:

“Petugasnya ada yang beberapa kurang tanggap, dulu waktu saya di pengembalian, buku saya tertukar dengan buku pribadi, saya sudah

mengembalikan buku perpustakaan tapi buku saya ikut masuk di perpustakaan, dari pihak pustakawannya cuma diam, saya waktu itu keadaan cepat-cepat pulang. Sudah beberapa kali saya tanya tentang buku saya tanggapannya selalu akan dicarikan, no hp sudah saya tinggal sampai 2 minggu saya ke perpustakaan baru ada petugas yang menanggapi masalah saya, akhirnya buku saya ketemu...”

Dari penuturan tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan dalam aspek kehandalan mempunyai daya tanggap yang cukup baik dalam pencarian judul buku, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka, misalnya sesuai pernyataan informan, buku milik pribadi yang masuk dalam perpustakaan. Dengan kejadian tersebut, masalah informan tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat.

Sebagai pustakawan, kehandalan dalam melayani pemustaka sangatlah diperlukan. Selain untuk meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan, khususnya pustakawan yang bertugas di bagian sirkulasi, kehandalan yang dimiliki pustakawan juga dapat menunjang karir pustakawan itu sendiri. Hal ini sejalan dengan pendapat Poewardaminta (2006:6) yang mengatakan bahwa *responsif* seorang pustakawan sangat dibutuhkan oleh pemustaka atau pengunjung karena kepada siapa lagi mereka akan bertanya dan menerima bantuan mengenai kesulitan yang dihadapinya, gerak cepat atau tindakan pustakawan dalam merespon keluhan atau kebutuhan pemustaka.

## **2. Akurasi atau kesesuaian**

Akurasi atau kesesuaian sangat penting dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan. Informasi yang didapatkan tidak boleh bias atau menyesatkan bagi penggunaannya, serta harus dapat mencerminkan dengan jelas maksud dari informasi tersebut. Ketidakakuratan data terjadi karena sumber dari informasi tersebut mengalami gangguan dalam penyampaiannya baik hal itu

dilakukan secara sengaja maupun tidak sehingga menyebabkan data asli tersebut berubah atau rusak. Kehandalan pustakawan juga dilihat dari akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan pustakawan dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda. Pernyataan informan berkaitan dengan akurasi, HS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015 mengatakan:

“Untuk akurasi di pelayanan saya rasa pustakawan sudah bagus, sudah mengarah lebih baik, kalo dulu buku yang kita baca kita taruh di meja yang kita baca, mulai dari beberapa waktu melakukan perubahan, buku yang sudah kita baca harus ditaruh di meja petugas layanan sirkulasi, lebih bagus yang ini. Denda saya rasakan beberapa kali mengalami keterlambatan pengembalian disesuaikan dengan waktu, denda tidak kaku sesuai aturan, pustakawan menyesuaikan dengan kedekatan anggota dengan pustakawan dan seringnya anggota datang di perpustakaan. Jadi denda terlambat tidak bisa minjam buku. Mengurus kartu anggota saya menganggap tidak terlalu banyak birokrasi, saya kira pustakawan memudahkan dalam menjadi anggota, yang kedua ketika peminjaman pustakawan juga melancarkan dalam artian untuk menjadi anggota Perpustakaan ...”

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan informan SS pada tanggal 22 April 2015 dan memberikan pernyataan :

“Saya kira lebih bagus, lebih mendidik daripada peraturan sebelumnya yaitu perhari Rp1000, jadi saya memilih terlambat karena dengan membayar denda seperti itu, kalau sekarang saya kira sulit kalau harus terlambat karena harus di denda dengan waktu kalau kita terlambat, berupa hari dendanya sekian hari, waktu juga lebih akurat yang sekarang karena sudah ada aturan-aturan yang sudah lebih ditaati baik oleh pemustaka maupun pustakawan jadi cepat prosesnya...”

Selanjutnya informan lain berinisial KN yang diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2015 mengatakan:

“Peminjaman dan pengembalian sangat akurat terutama masalah tanggal pengembalian, dendanya sesuai hari bukan berupa uang, misalnya terlambat 14 hari maka kartu itu di *blacklist* hingga tidak bisa meminjam selama 14 hari itu...”

Adapun pendapat informan berinisial HS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015, sebagai berikut:

“Layanan peminjaman sama pengembalian sudah baik menurut saya, misal denda kita telat mengembalikan 3 hari, berarti dendanya tidak boleh meminjam selama kita telat tadi, tetapi masalah keakuratan waktu pustakawan kadang cepat kadang lama, menurut saya karena perpustakaan ini tidak memakai *barcode* untuk *menscan* buku, masih



manual jadi pustakawan dalam melayani masalah waktu kurang maksimal...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap akurasi atau kesesuaian pustakawan sudah cukup baik. Hal ini didukung dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 25) yang mendefinisikan akurasi adalah kecermatan, ketelitian, ketepatan. Hal senada juga diungkapkan oleh Prabu dalam Muslihah (2006:7) yang mengartikan bahwa akurat (*accurate*) berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan.

Pustakawan juga menyesuaikan aturan denda, dengan kedekatan pemustaka dan seringnya pemustaka datang di perpustakaan, dengan kedekatan pustakawan kepada pemustaka tersebut, aturan denda menjadi berbeda dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, keakurasian atau kesesuaian pustakawan dengan pemustaka yang tidak ada kedekatan mengenai denda keterlambatan buku baik sesuai aturan yang berlaku. Di sisi lain pelayanan peminjaman dan pengembalian di layanan sirkulasi tidak selalu cepat karena perpustakaan tidak memakai *barcode*.

### **3. Kompetensi**

Kompetensi secara umum adalah setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki keterampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu. Dalam perpustakaan standart kompetensi pustakawan merupakan suatu pernyataan tentang kriteria yang dipersyaratkan, ditetapkan dan disepakati bersama dalam bentuk penguasaan pengetahuan, keterampilan dan sikap. Bagi seorang pustakawan diharapkan sebagai jaminan pemberian layanan prima kepada pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, memberi keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Kemampuan pustakawan dengan kondisi psikologi seseorang dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada keterampilan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal. Pengetahuan lebih berorientasi pada pemahaman teknis praktis yang sangat berhubungan dengan teori pekerjaan. Kemampuan dan pengetahuan merupakan keadaan yang menggambarkan kondisi seseorang dari sisi ditinjau baik kemampuan maupun teori dapat melakukan pekerjaan sesuai dasar ketentuan yang berlaku, berikut pendapat informan berinisial IB mengenai pengetahuan dan kemampuan petugas kaitannya dengan pekerjaannya yang diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2015:

“Saya kira pustakawan sudah cukup mengetahui itu, sudah bekerja sesuai dengan fungsi mereka sebagai pustakawan karena ada beberapa ruangan yang ada dan mereka paham tugas mereka masing-masing...”

Kemudian menurut informan berinisial SS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015 memberikan pernyataan:

“Menurut saya pustakawan ada yang pintar atau paham dengan pekerjaannya, ada juga yang masih bingung, misalnya dalam pencarian koleksi pustakawan ada yang kurang paham menurut saya, karena saya hanya disuruh mencari tanpa dibantu...”

Setara dengan informan yang berinisial RG yang di wawancarai pada tanggal 22 April 2015, berikut pernyataannya:

“kalo pengetahuan atau kemampuan pustakawan tergantung dari pendidikannya, karena di perpustakaan yang bertugas di bagian sirkulasi tidak semua berlatar belakang pendidikan perpustakaan ...”

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa kemampuan (kompetensi) pustakawan sebagian besar sudah sesuai dengan fungsi akan tugasnya, sementara itu terdapat beberapa pustakawan yang kurang kompetensi dalam pencarian koleksi. Hal ini didukung pendapat Littrell dalam Uno (2011:62) yang mengatakan bahwa kompetensi adalah kekuatan mental dan fisik untuk melakukan

tugas atau keterampilan yang dipelajari melalui latihan dan praktik. Pengertian kompetensi juga diungkapkan oleh R.M. Guion dalam Uno (2011:63), bahwa kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir dalam segala situasi dan berlangsung terus dalam periode waktu yang lama. Jadi dapat disimpulkan kompetensi adalah karakteristik seseorang dan kondisi psikologi dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian dan sikap dengan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir untuk melakukan tugas atau ketrampilan dalam segala situasi melalui latihan dan praktik yang berlangsung terus dalam waktu yang lama.

#### **4. Komunikatif**

Komunikatif artinya cara seseorang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami. Persepsi pemustaka di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan mengenai komunikatif dalam pelayanan, beberapa pernyataan informasi memperoleh apresiasi positif. Hal ini sesuai pernyataan informan berinisial KN yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015 dengan pernyataan sebagai berikut:

“Untuk pustakawan, untuk komunikatifnya saya kira lebih komunikatif karena meskipun saya ini pengunjung saya pernah dilibatkan ke beberapa acara milik perpustakaan, sempat saya diajak menjadi peserta pelatihan advokasi dan publikasi perpustakaan, alasannya mungkin saya lebih komunikatif dengan pengunjung...”

Setara dengan pendapat informan inisial SS yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2015 dengan penuturan sebagai berikut:

“Saya pernah ikut pelatihan dengan pustakawan di sini sehingga saya sudah tau standart-standartnya pustakawan kepada pemustaka seperti apa, mereka juga sudah menerapkan semuanya...”

Berikut pernyataan informan yang beranggapan bahwa tidak semua pustakawan komunikatif, ada beberapa pustakawan yang tidak komunikatif

berikut penuturan informan berinisial HS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015: “Beberapa pustakawan, ada yang komunikatif ada yang tidak, dari segi kemampuan pekerjaan yang saya sudah bilang tadi ..”

Kemudian penuturan informan berinisial RG yang diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2015: “Hanya beberapa petugas yang menurut saya bisa komunikatif kepada pemustaka...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi sebagian besar sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pustakawan mengajak memberikan arahan kepada pemustaka untuk ikut serta dalam pelatihan perpustakaan. Hal ini didukung dalam Kamus Besar Indonesia (2007:585) bahwa komunikatif yaitu mudah dipahami. Dan menurut M. Fadhly (2011:32) kalimat komunikatif itu adalah suatu kalimat yang makna atau maksudnya dapat dipahami oleh pendengar atau pun pembacanya secara benar.

### ***C. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati***

Empati, yaitu suatu sikap peduli dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka dan mencoba mengkondisikannya. Menurut Kamus Besar Indonesia (2007: 299) empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya di keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain. Pemustaka datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimal mungkin pemustaka berkunjung dapat dilayani pustakawan dengan selalu menyapa, tersenyum dengan sikap simpatik dan sopan agar terjalinnya kenyamanan dan ketenangan antara pemustaka dan pustakawan.

Berikut pembahasan dan hasil penelitian yang penulis peroleh tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati yang ditinjau dari sikap simpatik pustakawan dan kesopanan pustakawan:

### **1. Simpatik**

Simpati yaitu rasa kasih. Hubungan masyarakat dimulai dengan sikap simpatik dari meja informasi berkembang melalui peminjaman dan pengembalian pustaka secara efisien, penampilan umum perpustakaan, bantuan pustakawan, koleksi dan jasa yang tersedia. Pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan harus menunjukkan sifat simpatik (perasaan tertarik terhadap pelanggan) dalam memberi pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan pengunjung. Dengan kata lain, segala sesuatu yang mampu memberikan citra baik bagi masyarakat. Empati kepada pemustaka dalam kaitannya dengan sikap simpatik dan kesopanan. Persepsi pemustaka mengenai sikap simpatik menurut informan berinisial IB yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015 berikut penuturannya:

“Bagi pustakawan ada sikap sapa, senyum, itu kayaknya sudah diterapkan, dan diberikan kepada pustakawan, standarnya mungkin ya hanya itu, karena ada pengunjung yang langsung mencari ada yang bertanya dan dijelaskan oleh pustakawan...”

Selanjutnya informan KN diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2015 memberikan pendapat sebagai berikut:

“Saya sudah lama menjadi anggota disini mungkin pustakawan sangat mengenal saya, jadi saya tidak ada masalah saya sudah biasa, kalau di pelayanan misalnya mencari buku, membantu dicarikan itu contoh sederhananya...”

Selanjutnya informan berinisial RG diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015 dengan pernyataan:

“Pustakawan simpatik kepada pengunjung karena ketika melakukan peminjaman buku selalu diingatkan tanggal pengembaliannya..”

Berbeda dengan pendapat informan inisial SS yang diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2015 yang penuturannya sebagai berikut:

“Kalau kita tidak ngomong apa masalahnya pustakawan tidak akan bertanya, kalau kita harus ngomong dulu pustakawan simpatik, tergantung petugasnya nggak semua punya sikap simpatik jadi beberapa yang simpatik..”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sebagian pustakawan memiliki sikap simpatik yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya sapa, senyum dan pelayanan dari pustakawan yang sudah diterapkan kepada pemustaka. Sikap simpatik pustakawan yaitu dengan kedekatan pustakawan terhadap pemustaka, dalam pelayanan kebutuhan, pencarian koleksi. Pustakawan di layanan sirkulasi simpatik dengan selalu mengingatkan tanggal pengembalian agar pemustaka tidak mengalami denda karena keterlambatan buku ketika pemustaka meminjam buku. Pernyataan dari salah satu informan, pustakawan di layanan sirkulasi tidak semua memiliki sikap simpatik.

## **2. Kesopanan**

Sopan satun adalah sikap seseorang terhadap yang dirasakan, dilihat, dan dalam situasi dan kondisi apapun. Kesopanan yang benar ialah lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja. Dari tutur bicara pun orang bisa melihat kesopanan kita. Kesopanan adalah adat sopan santun, tingkah laku (tutur kata) yang baik, tata karma. Persepsi pemustaka mengenai kesopanan sangat baik, seperti yang diungkapkan oleh informan KN yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2015, berikut penuturannya:

“Saya kira pustakawan mempunyai standar untuk pelayanan seperti itu dan semuanya sopan, misalnya dalam tutur kata kepada pemustaka saat pemustaka melakukan kesalahan dalam hal lupa meletakkan tas...”

Selanjutnya informan berinisial HS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015 dengan pernyataannya:

“Pustakawan di sini semuanya sopan ketika saya sedang berkunjung apalagi dalam hal menyapa, pustakawan selalu menyapa...”

Dengan demikian dapat disimpulkan kesopanan baik, karena pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka dalam mengingatkan kesalahan misalnya dalam hal peletakan tas. Kesopanan pustakawan dalam selalu menyapa ketika pemustaka berkunjung.

#### **D. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek perhatian**

Menurut Walgito (2004:89), perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

Berikut pembahasan dan hasil penelitian yang penulis peroleh tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek perhatian yang ditinjau dari sikap kepedulian, tindak lanjut dan proaktif:

48

##### **1. Kepedulian**

Pustakawan tidak hidup sendiri, tetapi bergaul dengan orang lain. Ini artinya pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi sebagai pemustaka. Dalam penelitian ini aspek perhatian kaitannya dengan sikap peduli, tindak lanjut dari pustakawan dan sikap proaktif kepada pemustaka.

Dari hasil wawancara pada tanggal 04 Mei 2015 dengan informan berinisial IB tentang persepsi pemustaka mengenai sikap peduli berpendapat bahwa:

“Hampir semua pengunjung yang datang rata-rata sudah dikenal oleh pustakawan maupun petugas layanan, hampir semua kebanyakan kenal nama satu persatu, pendekatan personal pustakawan dengan pengunjung lebih dekat dan bersahabat dengan para pengunjung...”

Selanjutnya informan berinisial KN yang diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2015 menyatakan:

“Iya, ketika menanyakan letak buku yang akan dipinjam dibantu...”

Berbeda dengan informan berinisial SS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015, berikut penuturannya:

“Beberapa pustakawan yang peduli, misalnya kebingungan mencari koleksi di rak ada yang membantu ada yang tidak, menurut saya paling banyak pengunjung itu sudah kenal dengan pustakawannya makanya perhatian individual itu pasti...”

Pendapat di atas setara dengan penuturan informan berinisial RG yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2015 sebagai berikut:

“Iya biasanya yang kenal yang punya kebutuhan, kalau tidak kenal tidak dikasih perhatian individual dari pustakawan, kalau kenal mungkin kasih perhatian, cuman kalau pedulinya kalau kita yang minta bantuan...”

Dengan demikian dapat disimpulkan sikap peduli berkaitan dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, misalnya dengan para pengunjung mengenal nama satu persatu pemustaka, peduli dalam pencarian koleksi. Menurut Suwarno (2003:141), bahwa sikap (*courtesy*) dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh perhatian yaitu pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka.

Dari beberapa pernyataan informan lainnya di atas menganggap kepedulian pustakawan kurang baik, karena tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi yang peduli dalam pencarian koleksi. Mendapatkan kepedulian individual tergantung kedekatan pemustaka dengan pustakawannya. Kepedulian pustakawan rata-rata dengan pengunjung yang sudah dikenal. Perhatian kepada pemustaka yang kurang dikenal, kalau pemustaka meminta bantuan.



## 2. Tindak Lanjut

Tindak lanjut merupakan pengawasan yang perlu dilaksanakan dengan mempertimbangkan semua resiko baik atau buruknya yang mungkin timbul. Tindak lanjut dilaksanakan sebagai alat ukur dalam menilai efektivitas pemeriksaan yang telah dijalankan. Persepsi pemustaka mengenai tindak lanjut pustakawan dari pernyataan informan sangat baik, berikut penuturan informan berinisial HS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015:

“Ya selama pengalaman saya jadi anggota perpustakaan di sini kalau dulu ada masukan, mungkin dulu pustakawan disambut dengan beberapa alasan-alasan kenapa tidak bisa, tapi sekarang ada usulan atau pendapat semuanya ditindaklanjuti dengan baik oleh pustakawan dan banyak yang sudah diapresiasi...”

Kemudian pendapat dari informan berinisial RG yang diwawancarai pada tanggal 22 April 2015 dengan penuturan:

“Mungkin koleksi bukunya, kalau ada pengunjung minta usul buku, nanti ditindaklanjuti oleh pustakawannya...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aspek perhatian yang berkaitan dengan tindak lanjut dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan semua usulan atau pendapat pemustaka ditindaklanjuti dan diapresiasi dengan baik oleh pustakawan. Dalam Kamus Besar Indonesia (2007: 1195) tindak lanjut adalah langkah selanjutnya (tentang penyelesaian perkara, perbuatan, dan sebagainya).

## 3. Proaktif

Pemustaka tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka.

Pustakawan dalam pernyataan informasi kaitannya dengan persepsi pemustaka mengenai sikap proaktif di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulsel mendapatkan hasil yang kurang baik, mereka beranggapan pustakawan kurang proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka kesulitan mencari dan mendapatkan buku, berikut pendapat dari informan berinisial IB yang diwawancarai pada tanggal 15 Mei 2015:

“Kalau dengan saya yang sudah kenal, kalau saya punya masalah langsung menanyakan, kalau anggota yang lain yang tidak kenal, nanti bertanya baru di layani, menurut saya jadi kurang proaktif...”

Selanjutnya penuturan informan berinisial HS yang diwawancarai pada tanggal 04 Mei 2015 sebagai berikut:

“Menurut pengalaman saya yang tanya dulu pemustaka, soal pencarian buku ke rak jadi pustakawan tidak pernah proaktif...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan keaktifan pemustaka dalam meminta bantuan kepada pustakawan, dengan keaktifan pemustaka tersebut pustakawan baru melayani. Pustakawan di layanan sirkulasi tidak mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka dalam hal pencarian koleksi, pemustaka yang harus bertanya dulu kepada pustakawan. Hal ini didukung oleh Suwarno (2003:141), bahwa sikap (*courtes*) dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh pertolongan yaitu sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### ***A. Kesimpulan***

Berdasarkan hasil analisis data yang dipaparkan pada bab sebelumnya, berikut ini akan disajikan simpulan penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Setwilda Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan beberapa aspek seperti aspek kehandalan, aspek empati dan aspek perhatian. Dari beberapa aspek yang telah disebutkan di atas, maka dapat ditarik simpulan, yaitu:

1. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek kehandalan:

a. Daya tanggap

Pustakawan dalam aspek kehandalan mempunyai daya tanggap yang cukup baik dalam pencarian judul buku, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka, misalnya sesuai pernyataan informan, buku milik pribadi yang masuk dalam perpustakaan. Dengan kejadian tersebut, masalah informan tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat.

b. Akurasi atau kesesuaian

Sikap akurasi atau kesesuaian pustakawan sudah cukup baik. Pustakawan menyesuaikan aturan denda, dengan kedekatan pemustaka dan seringnya pemustaka datang di perpustakaan, dengan kedekatan pustakawan kepada pemustaka tersebut, aturan denda menjadi berbeda dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, keakurasian atau kesesuaian pustakawan dengan pemustaka yang tidak ada kedekatan mengenai denda keterlambatan buku baik sesuai aturan yang berlaku. Di sisi lain pelayanan

peminjaman dan pengembalian di layanan sirkulasi tidak selalu cepat karena perpustakaan tidak memakai *barcode*.

c. Kompetensi

Kemampuan (kompetensi) pustakawan sebagian besar sudah sesuai dengan fungsi dan tugasnya, sementara itu terdapat beberapa pustakawan yang kurang kompetensi dalam pencarian koleksi .

d. Komunikatif

Kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi sebagian besar sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pustakawan mengajak dan memberikan arahan kepada pemustaka untuk ikut serta dalam pelatihan perpustakaan.

2. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati:

a. Simpatik

Sebagian pustakawan memiliki sikap simpatik yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya sapa, senyum dan pelayanan dari pustakawan yang sudah diterapkan kepada pemustaka. Sikap simpatik pustakawan yaitu dengan kedekatan pustakawan terhadap pemustaka, dalam pelayanan kebutuhan, pencarian koleksi. Pustakawan di layanan sirkulasi simpatik dengan selalu mengingatkan tanggal pengembalian agar pemustaka tidak mengalami denda karena keterlambatan buku ketika pemustaka meminjam buku. Pernyataan dari salah satu informan, pustakawan di layanan sirkulasi mengatakan bahwa tidak semua pustakawan memiliki sikap simpatik.

b. Kesopanan

Kesopanan pustakawan dapat dikatakan baik, karena pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka dalam mengingatkan kesalahan

misalnya dalam hal peletakan tas. Kesopanan pustakawan dalam selalu menyapa ketika pemustaka berkunjung.

3. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian:

a. Kepedulian

Sikap peduli berkaitan dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, misalnya dengan para pengunjung mengenal nama satu persatu pemustaka, peduli dalam pencarian koleksi.

Namun beberapa informan menganggap kepedulian pustakawan kurang baik, karena tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi yang peduli dalam pencarian koleksi. Mendapatkan kepedulian individual tergantung kedekatan pemustaka dengan pustakawannya. Kepedulian pustakawan rata-rata dengan pengunjung yang sudah dikenal. Perhatian kepada pemustaka yang kurang dikenal, kalau pemustaka meminta bantuan.

b. Tindak lanjut

Aspek perhatian yang berkaitan dengan tindak lanjut dapat dikatakan baik, hal ini dibuktikan dengan semua usulan atau pendapat pemustaka ditindaklanjuti dan diapresiasi dengan baik oleh pustakawan.

c. Proaktif

Sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan keaktifan pemustaka dalam meminta bantuan kepada pustakawan, dengan keaktifan pemustaka tersebut pustakawan baru melayani. Pustakawan di layanan sirkulasi tidak mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka dalam hal pencarian koleksi, pemustaka yang harus bertanya dulu kepada pustakawan.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis peroleh, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan yang terkait dengan:

- a. Daya tanggap

Pustakawan yang masih kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka, misalnya sesuai pernyataan informan yaitu buku milik pribadi pemustaka masuk dalam perpustakaan seharusnya pustakawan langsung melayani dan menanggapi dengan cepat untuk menemukan buku milik pemustaka tersebut.

- b. Akurasi atau kesesuaian

Sebaiknya pustakawan harus tegas dan bersikap lebih bijaksana terhadap akurasi denda, walaupun kedekatan pemustaka dengan pustakawan baik dan seringnya pemustaka datang di perpustakaan, denda harus sesuai dengan aturan yang berlaku. Dan diharap kedepannya sistem pelayanan peminjaman dan pengembalian di layanan sirkulasi untuk memakai *barcode* agar proses sirkulasi lebih cepat.

- c. Kompetensi

Pustakawan yang masih kurang memiliki kompetensi utamanya dalam pencarian koleksi diharap agar lebih meningkatkan pengetahuan dan kompetensinya agar pemustaka tidak merasa kecewa ketika membutuhkan bantuan pustakawan untuk menemukan dengan cepat koleksi yang dibutuhkan.

d. Komunikatif

Sikap komunikatif pustakawan yang sudah baik kepada pemustaka agar tetap dijaga dan lebih ditingkatkan lagi.

2. Sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati yang terkait dengan:

a. Simpatik

Pustakawan yang kurang memiliki sikap simpatik kepada pemustaka diharap agar belajar dari pustakawan lain tentang bagaimana menunjukkan sikap simpatik supaya pemustaka merasa nyaman.

b. Kesopanan

Standar kesopanan pelayanan pustakawan agar senantiasa dilaksanakan dan diterapkan dengan baik agar pemustaka lebih merasa nyaman.

3. Sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek perhatian yang terkait dengan:

a. Kepedulian

Pustakawan diharap untuk tidak membeda-bedakan sikap kepedulian kepada pemustaka antara yang sudah dikenal dengan yang kurang dikenal.

b. Tindak lanjut

Sikap tindak lanjut pustakawan dalam menindaklanjuti dan mengapresiasi usulan dan pendapat pemustaka agar tetap dijaga dan lebih ditingkatkan.

c. Proaktif

Pustakawan diharap agar sikap proaktifnya dapat ditingkatkan, harus lebih proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka terlihat kebingungan dalam mendapatkan informasi yang diinginkan.

## Lampiran 1

### Pedoman Wawancara

**Nama Informan :** .....

**Status :** .....

**Tanggal Wawancara :** .....

#### Daftar Pertanyaan

##### 1. Aspek Kehandalan

- a. Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?
- b. Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?
- c. Bagaimana menurut saudara mengenai kompetensi petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?
- d. Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?



## **2. Aspek Empati**

- a. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?
- b. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika saudara sedang berkunjung di perpustakaan?

## **3. Aspek Perhatian**

- a. Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? (Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung)?
- b. Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakawan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka.
- c. Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?


Lampiran 2

REDUKSI DATA WAWANCARA

No	Aspek	Inisial informan	Status	Tanggal wawancara	Pertanyaan	Jawaban	Interpretasi
1	KHN	IB	PNS	15 April 2015	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Iya untuk tanggap pustakawannya, saya barusan tanya judul buku saya langsung diantar ke rak yang bersangkutan, saya kira sudah cukup bagus ...”	Pustakawan mempunyai daya tanggap dalam pencarian judul buku, daya tanggap pustakawan cukup bagus
		KN	Honorar	17 April 2015	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Saya kira iya, soalnya saya mengetahui pustakawan sering mengikuti pelatihan-pelatihan, jadi tanggapan ke saya sangat baik, responnya juga baik...”	Dengan pelatihan daya tanggap pustakawan di layanan sirkulasi sangat baik, sikap petugas layanan sirkulasi dalam merespon baik
		HS	Honorar	22 April 2015	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan	“Petugas perpustakaan sudah tanggap apabila saya	Pustakawan di layanan sirkulasi mempunyai daya tanggap dalam

					memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	bertanya langsung dijawab, sikapnya bersahabat, siap sedia dalam pelayanannya...”	merespon pertanyaan baik, bersahabat dan siap sedia
		RG	Honorer	22 April 2015	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Petugasnya ada yang beberapa kurang tanggap, dulu waktu saya di pengembalian, buku saya tertukar dengan buku pribadi, saya sudah mengembalikan buku perpustakaan tapi buku saya ikut masuk di perpustakaan, dari pihak pustakawannya cuma diam, saya waktu itu keadaan cepat-cepat pulang. Sudah beberapa kali saya tanya tentang buku saya tanggapannya selalu akan dicarikan, no hp sudah saya tinggal	Beberapa pustakawan kurang tanggap dalam merespon, pemustaka kecewa dan menganggap masalah tertukarnya buku pribadi yang masuk dalam perpustakaan tidak dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat

						sampai 2 minggu saya ke perpustakaan baru ada petugas yang menanggapi masalah saya, akhirnya buku saya ketemu...”	
	KHN	HS	Honorer	04 Mei 2015	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Untuk akurasi di pelayanan saya rasa pustakawan sudah bagus, sudah mengarah lebih baik, kalo dulu buku yang kita baca kita taruh di meja yang kita baca, mulai dari beberapa waktu melakukan perubahan, buku yang sudah kita baca harus ditaruh di meja petugas layanan sirkulasi, lebih bagus yang ini. Denda saya rasakan beberapa kali mengalami	Akurasi pelayanan pustakawan bagus, karena denda disesuaikan oleh waktu tetapi tidak sesuai dengan aturan, tergantung kedekatan anggota dengan pustakawan, aturannya tidak bisa meminjam buku saat di denda. Pustakawan selalu memudahkan dan melancarkan dalam mengurus atau membuat kartu anggota

					 <p>keterlambatan pengembalian disesuaikan dengan waktu, denda tidak kaku sesuai aturan, pustakawan menyesuaikan dengan kedekatan anggota dengan pustakawan dan seringnya anggota datang di perpustakaan. Jadi denda terlambat tidak bisa minjam buku. Mengurus kartu anggota saya menganggap tidak terlalu banyak birokrasi, saya kira pustakawan memudahkan dalam menjadi anggota, yang kedua ketika peminjaman pustakawan juga melancarkan dalam artian untuk menjadi anggota Perpustakaan</p>	
--	--	--	--	--	--	--

						...”	
		SS	PNS	22 April 2015	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Saya kira lebih bagus, lebih mendidik daripada peraturan sebelumnya yaitu perhari Rp1000, jadi saya memilih terlambat karena dengan membayar denda seperti itu, kalau sekarang saya kira sulit kalau harus terlambat karena harus di denda dengan waktu kalau kita terlambat, berupa hari dendanya sekian hari, waktu juga lebih akurat yang sekarang karena sudah ada aturan-aturan yang sudah lebih ditaati baik oleh pemustaka maupun pustakawan jadi cepat prosesnya...”	Pelayanan sirkulasi bagus, lebih mendidik pemustaka karena perubahan peraturan denda sekarang pemustaka menjadi tidak terlambat dalam pengembalian buku. Waktu pelayanan layanan sirkulasi tahun sekarang lebih bagus daripada tahun dahulu dikarenakan pustakawan membuat aturan-aturan yang lebih ditaati dan prosesnya cepat

		KN	Honorar	15 Mei 2015	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Peminjaman dan pengembalian sangat akurat terutama masalah tanggal pengembalian, dendanya sesuai hari bukan berupa uang, misalnya terlambat 14 hari maka kartu itu di <i>blacklist</i> hingga tidak bisa meminjam selama 14 hari itu...”	Layanan sirkulasi sangat akurat masalah tanggal pengembalian, denda memblacklist kartu anggota sesuai hari keterlambatan bukan berupa uang
		HS	Honorar	04 Mei 2015	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Layanan peminjaman sama pengembalian sudah baik menurut saya, misal denda kita telat mengembalikan 3 hari, berarti dendanya tidak boleh meminjam selama kita telat tadi, tetapi masalah keakuratan waktu pustakawan kadang cepat kadang lama,	Pelayanan pustakawan di layanan sirkulasi baik, karena denda sesuai hari keterlambatan buku dengan tidak meminjam buku kembali. Pustakawan dalam Pelayanan di sirkulasi tidak selalu cepat karena perpustakaan tidak

						menurut saya karena perpustakaan ini tidak memakai <i>barcode</i> untuk <i>menscan</i> buku, masih manual jadi pustakawan dalam melayani masalah waktu kurang maksimal...”	memakai <i>barcode</i> dalam peminjaman dan pengembalian
	KHN	IB	PNS	15 Mei 2015	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau kemampuan petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?	“Saya kira pustakawan sudah cukup mengetahui itu, sudah bekerja sesuai dengan fungsi mereka sebagai pustakawan karena ada beberapa ruangan yang ada dan mereka paham tugas mereka masing-masing...”	Pengetahuan dan kemampuan pustakawan sudah sesuai dengan fungsi dan paham akan tugasnya
		SS	PNS	04 Mei 2015	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau kemampuan petugas	“Menurut saya pustakawan ada yang pintar atau paham dengan pekerjaannya,	Pengetahuan dan kemampuan pustakawan di perpustakaan beberapa



					dalam berkaitan dengan pekerjaannya?	ada juga yang masih bingung, misalnya dalam pencarian koleksi pustakawan ada yang kurang paham menurut saya, karena saya hanya disuruh mencari tanpa dibantu...”	kurang dalam pekerjaannya karena pustakawan hanya menyuruh pemustaka dalam pencarian koleksi tanpa dibantu
		RG	Honorer	22 April 2015	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau kemampuan petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?	“kalo pengetahuan atau kemampuan pustakawan tergantung dari pendidikannya, karena di perpustakaan yang bertugas di bagian sirkulasi tidak semua berlatar belakang pendidikan perpustakaan ...”	Pengetahuan dan kemampuan pustakawan dilihat dari segi pendidikan dan siapa yang bertugas menjaga layanan sirkulasi
	KHN	KN	Honorer	04 Mei 2015	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	“Untuk pustakawan, untuk komunikatifnya saya kira lebih komunikatif karena meskipun saya ini	Komunikatif pustakawan dengan melibatkan, mengajak pemustaka dalam pelatihan perpustakaan

						<p>pengunjung saya pernah dilibatkan ke beberapa acara milik perpustakaan, sempat saya diajak menjadi peserta pelatihan advokasi dan publikasi perpustakaan, alasannya mungkin saya lebih komunikatif dengan pengunjung...”</p>	
		SS	PNS	22 April 2015	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	<p>“Saya pernah ikut pelatihan dengan pustakawan di sini sehingga saya sudah tau standart-standartnya pustakawan kepada pemustaka seperti apa, mereka juga sudah menerapkan semuanya...”</p>	<p>Komunikatif pustakawan dengan melibatkan, mengajak pemustaka tertentu dalam pelatihan perpustakaan, dalam pelatihannya pustakawan sudah menerapkan kepada pemustaka</p>
		HS	Honorer	04 Mei	Apakah petugas layanan	<p>“Beberapa pustakawan,</p>	<p>Dari segi kemampuan</p>

				2015	sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	ada yang komunikatif ada yang tidak, dari segi kemampuan pekerjaan yang saya sudah bilang tadi ..”	pekerjaan, beberapa pustakawan yang komunikatif
		RG	Honorer	15 Mei 2015	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	“Hanya beberapa petugas yang menurut saya bisa komunikatif kepada pemustaka...”	Beberapa pustakawan layanan sirkulasi yang bisa komunikatif kepada pemustaka
2	EPT	IB	PNS	04 Mei 2015	Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?	“Bagi pustakawan ada sikap sapa, senyum, itu kayaknya sudah diterapkan, dan diberikan kepada pustakawan, standarnya mungkin ya hanya itu, karena ada pengunjung yang langsung mencari ada yang bertanya dan dijelaskan oleh pustakawan...”	Sikap simpatik pustakawan dengan adanya sapa, senyum dan pelayanan dari pustakawan yang sudah diterapkan kepada pemustaka

		KN	Honorar	15 Mei 2015	<p>Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?</p>	<p>“Saya sudah lama menjadi anggota disini mungkin pustakawan sangat mengenal saya, jadi saya tidak ada masalah saya sudah biasa, kalau di pelayanan misalnya mencari buku, membantu dicarikan itu contoh sederhananya...”</p>	<p>Kedekatan pemustaka dengan pustakawan menjadikan sikap simpatik dalam pelayanan kebutuhan</p>
		RG	Honorar	04 Mei 2015	<p>Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?</p>	<p>“Pustakawan simpatik kepada pengunjung Karena ketika melakukan peminjaman buku selalu diingatkan tanggal pengembaliannya..”</p>	<p>Pustakawan di layanan sirkulasi simpatik dengan selalu mengingatkan tanggal pengembalian agar pemustaka tidak mengalami denda karena keterlambatan buku</p>

		SS	PNS	15 Mei 2015	Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?	“Kalau kita tidak ngomong apa masalahnya pustakawan tidak akan bertanya, kalau kita harus ngomong dulu pustakawan simpatik, tergantung petugasnya nggak semua punya sikap simpatik jadi beberapa yang simpatik..”	Pustakawan di layanan sirkulasi tidak semua memiliki sikap simpatik, pemustaka harus aktif bertanya untuk memenuhi kebutuhannya
	EPT	KN	Honorer	22 April 2015	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika Saudara sedang berkunjung di perpustakaan?	“Saya kira pustakawan mempunyai standar untuk pelayanan seperti itu dan semuanya sopan, misalnya dalam tutur kata kepada pemustaka saat pemustaka melakukan kesalahan dalam hal lupa meletakkan tas...”	Pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka dalam mengingatkan kesalahan dalam hal

							peletakan tas
		HS	Honorer	04 Mei 2015	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika Saudara sedang berkunjung di perpustakaan?	“Pustakawan di sini semuanya sopan ketika saya sedang berkunjung apalagi dalam hal menyapa, pustakawan selalu menyapa...”	Pustakawan semuanya sopan dan selalu menyapa ketika berkunjung
3	PHT	IB	PNS	04 Mei 2015	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	“Hampir semua pengunjung yang datang rata-rata sudah dikenal oleh pustakawan maupun petugas layanan, hampir semua kebanyakan kenal nama satu persatu, pendekatan personal pustakawan dengan pengunjung lebih dekat dan bersahabat dengan para pengunjung...”	Sikap peduli dan perhatian individual pustakawan dengan kedekatan personal pustakawan dengan pengunjung lebih dekat dan bersahabat dengan para pengunjung dengan kenal nama satu persatu

		KN	Honorar	15 Mei 2015	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	“Iya, ketika menanyakan letak buku yang akan dipinjam dibantu...”	Sikap peduli pustakawan dalam pencarian koleksi
		SS	PNS	04 Mei 2015	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	“Beberapa pustakawan yang peduli, misalnya kebingungan mencari koleksi di rak ada yang membantu ada yang tidak, menurut saya paling banyak pengunjung itu sudah kenal dengan pustakawannya makanya perhatian individual itu pasti...”	Tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi yang peduli dalam pencarian koleksi, kedekatan pemustaka dengan pustakawannya mendapat perhatian individual. Kepedulian pustakawan rata-rata dengan pengunjung yang sudah dikenal
		RG	Honorar	22 April	Selama saudara	“Iya biasanya yang	Sikap peduli

				2015	berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	kenal yang punya kebutuhan, kalau tidak kenal tidak dikasih perhatian individual dari pustakawan, kalau kenal mungkin kasih perhatian, cuman kalau pedulinya kalau kita yang minta bantuan...”	pustakawan di layanan sirkulasi kurang baik, perhatian kepada pemustaka hanya yang dikenal. Kepedulian dari pustakawan kalau pemustaka meminta bantuan
	PHT	HS	Honorer	04 Mei 2015	Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakawan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka?	“Ya selama pengalaman saya jadi anggota perpustakaan di sini kalau dulu ada masukan, mungkin dulu pustakawan disambut dengan beberapa alasan-alasan kenapa tidak bisa, tapi sekarang ada usulan atau pendapat semuanya ditindaklanjuti dengan baik oleh pustakawan dan banyak yang sudah diapresiasi...”	Semua usulan atau pendapat pemustaka ditindaklanjuti dan diapresiasi dengan baik oleh pustakawan



		RG	Honorar	22 April 2015	Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakawan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka?	“Mungkin koleksi bukunya, kalau ada pengunjung minta usul buku, nanti ditindaklanjuti oleh pustakawannya...”	Tindak lanjut pustakawan dalam usulan permintaan koleksi ditindaklanjuti dengan baik
	PHT	IB	PNS	15 Mei 2015	Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?	“Kalau dengan saya yang sudah kenal, kalau saya punya masalah langsung menanyakan, kalau anggota yang lain yang tidak kenal, nanti bertanya baru di layani, menurut saya jadi kurang proaktif...”	Sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hanya keaktifan pemustaka dalam meminta bantuan baru dilayani
		HS	Honorar	04 Mei 2015	Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi	“Menurut pengalaman saya yang tanya dulu	Petugas layanan sirkulasi tidak

					bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?	pemustaka, soal pencarian buku ke rak jadi pustakawan tidak pernah proaktif...”	mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka dalam hal pencarian buku di rak atau dengan komputer, pemustaka yang harus tanya dulu kepada pustakawan
--	--	--	--	--	--	---	---

Keterangan:

KHN : Kehandalan

EPT : Empati

PHT : Perhatian

## DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, Saifuddin. 1988. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Bruno, Frank J. 1989. *Kamus Istilah Kunci Psikologi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Busrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kartono, Kartini. 1991. *Psikologi social untuk Manajemen*, Jakarta: Rajawali.
- Lasa, HS. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- \_\_\_\_\_. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Mar'at. 1984. *Sikap Manusia: Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Mulyana, Dedy. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pabbi, Fajri Syam. 2013. "*Persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan Sirkulasi di Perpustakaan BJ Habibie Politeknik Negeri Ujung Pandang*". Skripsi, UIN Alauddin.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Pusat Bahasa Depdiknas. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Qalyudi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1987. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali.
- Saleh, Abdul Rahman dan Rita Komalasari. 2012. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Perpustakaan Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Subagyo, P. Joko. 2006. *Manajemen Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- \_\_\_\_\_. 2010. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- \_\_\_\_\_. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedyatama Widya Sastra.
- Sutamo N.S. 2006. *Perpustakaan dan Masyarakat*. Jakarta : Sagung Seto.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.

- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta :Sagung Seto.
- \_\_\_\_\_ . 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- \_\_\_\_\_ . 2011. *Perpustakaan & Buku*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- \_\_\_\_\_ . 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tim Penyusun. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. 2013. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah: Skripsi, Tesis, dan Disertasi*. Makassar: Alauddin Press.
- UU RI No. 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan
- Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- \_\_\_\_\_ . 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo, Istiqomah. 1991. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Widayatun, Tri Rusmi. 1999. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: Sagung Seto.

