

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP KINERJA PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI DI KANTOR PERPUSTAKAAN DAN ARSIP DAERAH KABUPATEN BATANG

Gigih Septiyan Wicaksono*), Sri Ati

*Jurusan Ilmu Perpustakaan. Fakultas Ilmu Budaya. Universitas Diponegoro.
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Skripsi ini berjudul "Persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip daerah Kabupaten Batang". Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Batang dilihat dari persepsi pemustaka, dengan menguraikan kinerja pustakawan melalui aspek kehandalan, daya tanggap, kesopanan, kompetensi, komunikasi, dan keamanan. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Untuk menentukan informan, digunakan teknik *purposive sampling*. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Hasil dari penelitian tersebut menyatakan pustakawan dilihat dari aspek kehandalan cukup handal; Aspek daya tanggap sudah siap dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu dan sesuai dengan keinginan pemustaka; Aspek kesopanan sudah menunjukkan sikap sopan santun, rasa hormat dan perhatian kepada pemustaka; Aspek kompetensi terlihat cukup ahli; Aspek komunikasi sudah mampu menciptakan komunikasi yang mudah dipahami dengan pemustaka; dan aspek keamanan yaitu cukup aman dan bebas dari resiko bahaya kehilangan.

Kata Kunci: *pemustaka, pustakawan, persepsi, sirkulasi*

Abstract

This thesis entitled "**perception of user on performance librarians in the circulation service in the Office of library and archive of the Batang region**". The purpose of this research was to find out how the performance of librarians in circulation services in Batang District Library which could be seen from the perception of user, by describing the performance of librarians through aspects of reliability, responsiveness, politeness, competence, communication, and security. The research design used was qualitative research with interviews, observations, and documentations as collection methods. The analysis used was descriptive analysis. Informant selection technique used is purposive sampling technique. The results of such research performance aspects such as reliability aspect that is quite fast, correct, thorough and accurate, the responsiveness that is ready to provide service with timely and in accordance with the wishes of user, the aspect of politeness that is already showing the attitude of courtesy, respect and attention to user, aspects of competence that is quite expert, aspects of communication that is already capable of creating an understandable communication with user security aspects, and that is quite safe and free from the risk of danger of losing.

Keywords: *user, librarian, perception, circulation*

*) Penulis Korespondensi.
E-mail: gigih.septiyan46@gmail.com

1. Pendahuluan

Dewasa ini keberadaan perpustakaan tidak lagi dipandang sebagai gudang buku, tapi sebagai sumber ilmu pengetahuan. Perpustakaan memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat tanpa ketercuali sebagai media untuk memperoleh ilmu pengetahuan seluas-luasnya melalui berbagai sumber-sumber informasi. Sekarang begitu mudah memperoleh informasi karena dapat diperoleh di tiap daerah, instansi negeri maupun swasta yang memiliki perpustakaan, dan murah karena tidak mengeluarkan biaya untuk menggunakan koleksi tersebut.

Perpustakaan umum merupakan ruang publik yang terbuka untuk masyarakat, dan menjadi tempat bagi semua orang untuk membaca, berdiskusi, dan belajar banyak hal. Perpustakaan umum kabupaten adalah perpustakaan umum yang dikelola oleh kabupaten dan fungsinya sebagai pusat belajar, jasa referensi dan informasi, penelitian dan referensi bagi seluruh lapisan masyarakat (Sulstyo-Basuki, 1993: 47). Perpustakaan merupakan suatu tempat berbagai sumber informasi yang disediakan untuk pemenuhan kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Salah satu faktor yang mendukung kemajuan perpustakaan yaitu kinerja pustakawan yang tidak lepas dari segala kegiatan untuk mengolah hingga melayani pemustaka dalam pemenuhan kebutuhan informasi.

Perpustakaan sebagai pusat informasi semakin dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas dan tepat guna, sehingga dapat menarik perhatian bagi semua kalangan pemustaka untuk menggunakan perpustakaan sebagai pemenuhan kebutuhan informasi yang dibutuhkannya.

Perpustakaan memiliki bagian yang dinamakan layanan sirkulasi, di mana pada layanan tersebut pasti akan ditemukan suatu kegiatan interaksi langsung antara pemustaka dengan petugas layanan sirkulasi, seperti pada saat pemustaka melakukan peminjaman atau pengembalian bahan pustaka, terlihat jelas akan adanya interaksi antara pemustaka dengan pustakawan.

Layanan perpustakaan yang memuaskan pengguna tergantung juga dengan sikap pustakawan dalam melayani. Dengan adanya sikap dari pustakawan untuk mengetahui penilaian sikapnya, maka salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan saran utama pekerjaan. Akan tetapi masih banyak pustakawan di perpustakaan umum yang kurang optimal dalam melakukan tugas layanannya, tak terkecuali layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Batang.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, diperoleh beberapa permasalahan yang ada di lapangan.

Permasalahan tersebut antara lain: pustakawan masih kurang aktif dalam membantu pencarian koleksi, memberikan informasi kepada pemustaka, terutama dalam hal pencarian koleksi yang tersedia. Kenyataan di lapangan menunjukkan bahwa sikap petugas masih bersifat formal atau kaku, namun pada sisi lain terkadang lebih longgar (informal). Oleh karena itu yang menjadi persoalan adalah apakah pustakawan di layanan sirkulasi dapat bersikap melayani dengan baik atau tidak kepada pemustaka. Dalam kaitan hubungan antara pustakawan dengan pemustaka. Dari permasalahan tersebut banyak persepsi dari pemustaka tentang kinerja pustakawan di layanan sirkulasi.

Berdasarkan beberapa prestasi dan fakta-fakta yang telah diuraikan diatas menjadikan penulis semakin ingin mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap pustakawan pada layanan sirkulasi di kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Batang, dengan judul: "Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Batang".

Perpustakaan yang baik dapat di ukur dari keberhasilan dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat pemustakanya. Semakin baik pelayanan, fasilitas yang ada, banyaknya tenaga pustakawana serta tingkat pelayanan sirkulasi maka semakin tinggi penghargaan yang diberikan pada sebuah perpustakaan.

Perpustakaan umum di sebuah kota atau Kabupaten mempunyai tugas dan peran yang berbeda dengan perpustakaan khusus, sekolah, pribadi atau lainnya. Perpustakaan umum bertugas menyediakan bahan pustaka yang dapat dimanfaatkan untuk pemustaka diseluruh lapisan masyarakat yang membutuhkan informasi, selain itu tugas dari perpustakaan yaitu melayani setiap pemustaka dalam menemukan informasi maupun kebutuhannya.

Pemustaka dapat menilai atau menyimpulkan apakah kinerja dari petugas layanan sirkulasi sudah maksimal dalam memberikan layanan kepada pemustaka atau sebaliknya. Untuk mengukur kinerja pustakawan Hasil tersebut dapat diketahui dari pembahasan yang mencakup daya tanggap, kehandalan, kompetensi, kesopanan, komunikasi serta keamanan yang akan diteliti dalam penelitian tersebut.

Dengan layanan sirkulasi yang berkualitas, secara tidak langsung akan mempengaruhi minat pemustaka untuk berkunjung kembali sehingga pencarian informasi oleh pemustaka akan terlaksana dengan efisien.

2. Tinjauan Literatur

2.1 Persepsi

Menurut Toha (2003: 145-146) Persepsi adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang di dalam memahami informasi tentang lingkungan, baik lewat pengelihatn, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman.

Persepsi seseorang tidak timbul begitu saja ada faktor-faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor itulah yang menyebabkan mengapa dua orang yang melihat sesuatu mungkin memberikan implementasi yang berada tentang yang dilihatnya. Menurut Pareek yang dikutip oleh Arisandy (2004, 26) terdapat empat faktor utama yang menyebabkan terjadinya perbedaan persepsi, antara lain:

1. Perhatian
Terjadinya persepsi pertama kali diawali oleh adanya perhatian. Tidak semua stimulus yang ada di sekitar kita dapat kita tangkap

semuanya secara bersamaan. Perhatian kita hanya tertuju pada satu atau dua objek yang menarik bagi kita.

2. Kebutuhan
Setiap orang mempunyai kebutuhan yang harus dipenuhi, baik itu kebutuhan menetap maupun kebutuhan sesaat.
3. Kesiediaan
Merupakan harapan seseorang terhadap suatu stimulus yang muncul, agar memberikan reaksi terhadap stimulus yang diterima lebih efisien sehingga akan lebih baik apabila orang tersebut telah siap terlebih dahulu.
4. Sistem nilai
Sistem nilai yang berlaku dalam diri seseorang atau masyarakat akan berpengaruh terhadap persepsi seseorang.

2.2 Pemustaka

Pemustaka merupakan unsur penting dalam penyelenggaraan perpustakaan, tanpa adanya pemustaka perpustakaan tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan dari penyelenggaraan perpustakaan. Pemustaka adalah orang-orang yang menjadi pemakai perpustakaan (Sutarno. NS, 2008: 148).

Istilah pemustaka digunakan setelah Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan disahkan, pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.

2.3 Kinerja

Kinerja atau sering disebut unjuk kerja merupakan hasil kerja yang dihasilkan oleh pegawai atau perilaku nyata yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi (Harinandja, 2002: 195). Deskriptif dari kinerja menyangkut 3 komponen penting, yaitu: tujuan, ukuran, dan penilaian.

Menurut Parasuranman, Zeithmal & Berry dalam *Journal of Marketing* (1985: 45) dalam Sudarmanto (2009: 14)

mengemukakan ukuran kinerja sebagai berikut:

- a. kehandalan, yakni mencakup konsistensi kinerja dan kehandalan dalam pelayanan, akurat, benar dan tepat.
- b. daya tanggap, yaitu keinginan dan kesiapan dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu.
- c. Kompetensi, yaitu keahlian dan pengetahuan dalam memberikan pelayanan.
- d. Kesopanan, yaitu mencakup kesopansantunan, rasa hormat, perhatian dan bersahabat dengan pengguna layanan.
- e. Komunikatif, yaitu kemampuan menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat dipahami dengan mudah.
- f. Keamanan, yaitu mencakup bebas dari bahaya, keamanan secara fisik, resiko, aman secara finansial.

2.4 Pustakawan

Pustakawan merupakan salah satu suber daya yang menggerakkan sumber daya lain dalam organisasi perpustakaan yang memungkinkan perpustakaan dapat berperan secara optimal dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya (Perpusnas RI, 2002: 1).

Menurut Rachman dan Zen (2006: 19-20) pustakawan dikelompokkan menjadi 3, yaitu:

1. Pustakawan ahli adalah mereka yang memiliki kualifikasi ahli dengan latar belakang pendidikan ilmu perpustakaan minimal sarjana atau berpengalaman lama mengelola perpustakaan secara profesional.
2. Pustakawan terampil adalah yang menguasai teori-teori perpustakaan dan terampil memanfaatkannya dalam melaksanakan tugas-tugas rutin diperpustakaan seperti pengadaan, pengolahan dan pelayanan.

3. Pustakawan penunjang adalah pustakawan yang banyak melakukan pekerjaan-pekerjaan administratif atau pekerjaan yang sifatnya umum dan tidak terkait dengan ilmu perpustakaan dan informasi.

Pendapat diatas memberi gambaran, keberhasilan sebuah perpustakaan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sangat tergantung dari mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pemustakanya, sehingga dengan mutu pelayanan yang baik, citra dan presepsi masyarakat terhadap perpustakaan juga akan semakin baik. Oleh karena itu perpustakaan bukan hanya sekedar tempat penyimpanan bahan pustaka (buku dan non buku), tetapi terdapat upaya untuk mendayagunakan agar koleksi bahan pustaka yang ada dimanfaatkan oleh pemustaka secara maksimal serta dengan kualitas pelayanan yang baik kepada pemustaka.

Dengan demikian tujuan perpustakaan sebagai pusat sumber informasi dapat dimanfaatkan oleh pemustakanya secara maksimal. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka kemampuan pustakawan perlu ditingkatkan, baik dalam menguasai perkembangan informasi dan ilmu pengetahuan, juga kemampuan dalam seluk beluk penelusuran informasi.

2.5 Tugas Pustakawan

Menurut Lasa. SH (2006: 39) Agar tidak terjadinya tumpang tindih dalam pelaksanaan tugas, maka perlu dipahami secara rinci tugas masing-masing jabatan pustakawan tentang mengelola perpustakaan sekolah antara lain:

1. Melaksanakan Pengadaan
Pengadaan dapat dilakukan dengan cara: pembelian/ langganan, tukar-menukar, titipan, hadiah, sumbangan, infak, wakat, atau membuat sendiri. Dalam pengadaan ini diperlukan perencanaan anggaran, jenis koleksi, pentahapan dalam pengadaan.

2. Mengelola bahan pustaka
Pustakawan bertanggungjawab penuh atas kegiatan pengelolaan ini meskipun dalam pelaksanaannya dibantu oleh tenaga administrasi dan guru pustakawan. Kegiatan pengolahan ini meliputi: pencatatan, klasifikasi, katalogisasi, pelabelan, penjajaran, dan pengawetan.
3. Memperdayakan bahan informasi
Bahan informasi yang dikelola perpustakaan sekolah perlu diberdayakan secara optimal agar memberikan manfaat kepada masyarakat. Pemberdayaan ini antara lain berupa: penyediaan jasa informasi, sirkulasi, referensi, pelayanan fotokopi, penelusuran literatur, pelayanan baca ditempat, maupun pelayanan internet.

Menurut Tizan Hermawan dan Kinanta (dalam Fatimah, 2001: 27) mutu pelayanan dapat dispesifikasikan sebagai berikut:

1. kinerja pelayanan dapat diandalkan dan akurat sehingga tingkat kesalahan dapat diperkecil
2. pustakawan mampu memberikan jawaban kepada setiap permintaan dalam waktu yang relatif singkat
3. setiap pustakawan harus bersikap sopan, horman dan ramah serata mampu berkomunikasi dengan pemakai
4. pustakawan mampu menciptakan pelayanan yang memiliki kredibilitas yang tinggi
5. pelayanan harus dapat menjamin keselamatan fisik, keuangan, dan bahan-bahan lain yang dianggap rahasia
6. pustakawan harus mampu memahami, menggali, dan mengidentifikasi pemakai, dan
7. ruangan dan peralatan harus nyaman dan tertata dengan baik.

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

1. memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pengguna informasi
2. dapat berbahasa asing, terutama bahasa inggris sehingga mempermudah hubungan internasional
3. memiliki kemampuan mengembangkan teknik dan prosedur kinerja dalam bidangnya, dan
4. mampu melaksanakan penelitian dibidang perpustakaan untuk menentukan inovasi baru sebagai alternatif pemecahan masalah berdasarkan kajian, analisis atau penelitian ilmiah.

2.6 Sikap

Menurut Walgito (2002: 111) sikap memiliki tiga komponen dasar yaitu komponen kognitif (beliefs), komponen afektif (feelings), dan komponen konatif (behavior tendencies). Komponen sikap meliputi:

- a. Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal-hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.
- b. 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.
- c. 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.

2.7 Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi adalah kegiatan melayani pemakai jasa perpustakaan dalam

pemesanan, peminjaman, dan pengembalian bahan pustaka beserta penyelesaian administrasinya (Sutarno, 2006: 93).

Sedangkan fungsi sirkulasi menurut Sulisty-Basuki (1993: 257) yaitu:

1. Mengawasi pintu masuk dan pintu keluar perpustakaan.
2. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
3. Meminjamkan serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.
4. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan.
5. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
6. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
7. Bertanggung jawab atas segala peminjaman.
8. Membuat statistika peminjaman.
9. Peminjaman antar perpustakaan.
10. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
11. Tugas lainnya terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

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

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

Dari berbagai pendapat tentang pengertian layanan sirkulasi dapat disimpulkan bahwa pengertian layanan sirkulasi adalah layanan yang diberikan kepada pemustaka dalam hal peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota dan layanan baca ditempat. Selain itu layanan sirkulasi berguna untuk pemustaka jika ada pemustaka yang mengalami kesulitan dalam hal pencarian sumber informasi atau hal

lainnya dapat ditanyakan pada petugas yang berada dilayanan sirkulasi tersebut.

3. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara yang harus dilakukan oleh peneliti melalui serangkaian prosedur dan tahapan dalam melaksanakan serangkaian kegiatan penelitian dengan tujuan memecahkan masalah atau mencari jawaban terhadap suatu masalah.

Penelitian yang digunakan peneliti adalah desain penelitian deskriptif. Menurut Sulisty-Basuki (2006: 110), penelitian deskriptif adalah desain penelitian yang mencoba mencari deskripsi tepat dan cukup dari semua aktifitas, objek, proses, dan manusia. Dalam penelitian ini peneliti hendak mendeskripsikan data-data yang diperoleh dari lapangan. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan permasalahan yang diteliti dengan menggunakan uraian kata-kata. Penelitian deskriptif berkaitan dengan pengumpulan data dan fakta untuk memberikan gambaran mengenai objek yang diteliti.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam penelitian ini informan yang dipilih adalah Pemustaka yang sudah menjadi anggota atau Pemakai perpustakaan yang Intensitas kunjungan serta aktif berkunjung ke perpustakaan minimal 2x seminggu berkunjung ke perpustakaan.

Subjek dari penelitian ini adalah persepsi pemustaka di Perpustakaan Daerah Kabupaten Batang, sedangkan objek yang diteliti adalah kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi.

Penelitian ini menggunakan informan yang dipilih dengan teknik *purposive sampling* yaitu penentuan informan berdasarkan kriteria tertentu untuk mencapai tujuan penelitian. Kriteria informan yang peneliti gunakan yaitu Pemustaka yang sudah menjadi anggota atau Pemakai perpustakaan yang Intensitas kunjungan, serta aktif berkunjung ke perpustakaan minimal 2x seminggu berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan kriteria tersebut, peneliti mendapatkan 6 orang/pemustaka

untuk dijadikan informan penelitian. Berikut ini adalah daftar nama-nama yang peneliti pilih berdasarkan kriteria.

Table 5.1 Daftar Informan

No	Nama Informan	Usia (Th)	Status Pekerjaan
1	Neke Yohana	21 Tahun	Mahasiswa
2	Fittrotul Cahaya Fatmawati	24 Tahun	Wirausaha
3	Reni Febriana	20 Tahun	Mahasiswa
4	Lu'luul Maknunah	18 Tahun	Pelajar (SMK)
5	Andri Basyair	25 Tahun	Karyawan
6	Ahmad Zaki	17 Tahun	Pelajar (SMA)

Berdasarkan tabel 5.1 di atas, maka dapat diketahui bahwa informan dalam penelitian ini sebanyak 6 orang dengan usia paling rendah yaitu 17 tahun dan usia paling tua yaitu 25 tahun. Status informan yaitu sebagai pelajar 2 orang, mahasiswa 2 orang, karyawan 1 orang dan wirausaha 1 orang.

Analisis data adalah menentukan tahap-tahap, langkah-langkah kegiatan terhadap data yang sedang dan sudah dikumpulkan, dengan tujuan untuk menarik kesimpulan. Menurut Moleong (2007: 247), proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, pengamatan yang sudah dituliskan dalam catatan lapangan, dokumen pribadi, dokumen resmi, gambar, foto, dan sebagainya. Tujuan utama analisis data adalah mengorganisasikan data.

Dalam penelitian ini tahapan-tahapan alur teknis analisis data menggunakan model Miles & Huberman dalam Herdiansyah (2012: 164) yaitu melalui proses pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Pengumpulan data
Pengumpulan data merupakan proses untuk mengumpulkan data. Kegiatan ini sangat

penting bagi kegiatan penelitian, karena pengumpulan data akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Setelah melakukan pengumpulan data, seluruh data yang terkumpul kemudian diolah oleh peneliti. Data dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan secara menyeluruh data yang didapat selama proses penelitian. Pada tahap ini, proses pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Untuk mendapatkan informasi yang akurat dari informan yang telah ditentukan melalui kriteria tertentu dan diarahkan sesuai dengan tujuan penelitian.

2. Reduksi data
Reduksi data merupakan proses penggabungan dan penyeragaman segala bentuk data yang diperoleh menjadi satu bentuk tulisan (*script*) yang akan dianalisis. Dengan kata lain reduksi data adalah proses mengubah bentuk data dari hasil wawancara, hasil observasi, hasil studi dokumentasi, dan/atau hasil dari FGD (*Forum Group Discussion*) diubah menjadi bentuk tulisan (*script*). Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan pada data wawancara yang diperoleh. Data yang diperoleh tersebut kemudian direduksi yaitu merangkum, memilih data wawancara yang bisa menjadi pertanyaan penelitian.
3. *Display* data
Display data dilakukan setelah semua data diubah kedalam bentuk tulisan (*script*). *Display* data adalah mengolah data setengah jadi yang sudah seragam dalam bentuk tulisan dan sudah memiliki alur tema yang jelas ke dalam suatu

matriks kategorisasi sesuai tema-tema yang sudah dikelompokkan dan dikategorikan, serta akan memecah tema-tema tersebut ke dalam bentuk yang lebih konkret dan sederhana yang dibuat dengan subtema yang diakhiri dengan memberikan kode (*coding*) dari subtema tersebut sesuai tahap yang sebelumnya dilakukan yaitu reduksi data.

Dalam penelitian ini, peneliti menyajikan hasil-hasil data wawancara, observasi, maupun data studi dokumentasi. Data disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

4. Kesimpulan/verifikasi
Kesimpulan/verifikasi merupakan tahapan terakhir dalam rangkaian analisis data penelitian kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif menjurus kepada jawaban dari pertanyaan penelitian yang diajukan sebelumnya dan mengungkap “apa” dan “bagaimana” dari temuan penelitian tersebut (Herdiansyah, 2012: 179). Kesimpulan dalam penelitian ini adalah mengungkapkan bagaimana persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan di Perpustakaan Daerah Kabupaten Batang.

3.1 Validitas Data

Setelah data penelitian diperoleh, maka tidak hanya dilakukan analisis data tetapi juga uji keabsahan data dalam penelitian. Pada penelitian kualitatif, data yang telah didapat dinyatakan valid, bila tidak ada perbedaan antara data yang dilaporkan dengan apa yang terjadi sesungguhnya pada objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber untuk melakukan pengecekan data yang peneliti peroleh. Triangulasi sumber yaitu pengecekan data yang sudah diperoleh melalui berbagai sumber (Sugiyono, 2010: 373).

4. Hasil Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian ini, untuk menilai atau mengemukakan ukuran kinerja meliputi enam aspek yaitu aspek kehandalan, aspek daya tanggap, aspek kompetensi, aspek kesopanan, aspek komunikasi, dan aspek keamanan.

4.1 Aspek Kehandalan

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 pemustaka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek kehandalan yang diukur dengan 3 pertanyaan sudah cukup cepat, tepat, teliti dan akurat. Hal ini dikarenakan (1) pada pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan dibagian sirkulasi dinilai sudah cukup akurat dan tepat oleh 3 pemustaka; (2) ketelitian dalam melayani pendaftaran anggota sudah cukup teliti, cepat, benar dan akurat oleh 3 pemustaka dan sudah teliti oleh 3 pemustaka sedangkan (3) kerapian penataan koleksi buku dinilai kurang rapi dan kurang tepat oleh 3 pemustaka.

Hasil wawancara dengan ketiga informan di atas, menunjukkan bahwa pada dasarnya kerapian penataan koleksi cukup rapi namun penempatan buku banyak yang tidak sesuai dengan lokasi yang seharusnya. Susunan buku pada rak yang tidak sesuai dengan tempatnya membuat para pemustaka bingung mencari buku-buku tersebut. Dalam hal kerapian dan penataan koleksi di layanan sirkulasi, hampir setiap informan yang peneliti wawancara, seluruhnya beranggapan secara negatif.

Seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dituntut untuk handal dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain untuk meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan, khususnya pustakawan yang bertugas di bagian sirkulasi, kehandalan yang dimiliki pustakawan juga dapat menjunjung karir pustakawan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan teori dari Sudarmanto (2009:14) yang menyatakan bahwa kehandalan mencakup konsistensi kinerja dan pelayanan yang akurat, benar dan tepat.

Beberapa pertanyaan informan tersebut menggambarkan bahwa kehandalan pustakawan dalam layanan sirkulasi di

Perpustakaan Daerah Batang tidak sepenuhnya baik. Hal ini terlihat dari pernyataan-pernyataan informan mengenai penataan letak koleksi yang masih membingungkan pemustaka.

Dalam penelitian ini aspek kehandalan untuk menilai kinerja pustakawan berdasarkan ketelitian dalam melayani pendaftaran anggota, pelayanan yang dilakukan pustakawan di bagian sirkulasi, penataan kerapian koleksi yang disusun dalam rak buku. Kehandalan yang dimiliki pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Kabupaten Batang khususnya bagian pelayanan sirkulasi banyak memperoleh apresiasi positif oleh pemustaka.

Pelayanan prosedur pendaftaran anggota, pengembalian maupun peminjaman bahan pustaka banyak pemustaka (informan) telah merasa puas, hal ini ditunjukkan dengan pernyataan-pernyataan informan mengenai ketelitian pustakawan dalam menjalankan tugas pendaftaran anggota baru, petugas meminta keterangan atau data-data terkait dengan pemustaka, kemudian data tersebut disimpan pada file komputer, sehingga akses peminjaman, pengembalian, perpanjangan dan keterlambatan koleksi dapat diketahui.

Peneliti berpendapat bahwa kehandalan pustakawan juga dipengaruhi oleh faktor-faktor lain, seperti adanya *software* perpustakaan yang mempermudah proses pelayanan sirkulasi dasar. Berdasarkan pengamatan peneliti serta keterangan yang didapat oleh informan, pustakawan bagian sirkulasi juga belum sepenuhnya memiliki kemampuan untuk menjalankan *software* kepengurusan layanan sirkulasi. Untuk selanjutnya, peneliti berharap petugas-petugas perpustakaan, khususnya petugas yang berhadapan langsung dengan pemustaka dibekali kehandalan dalam mengoperasikan komputer, terutama *software* yang digunakan dalam sirkulasi koleksi.

Kesimpulan yang dapat peneliti ambil tentang persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada aspek kehandalan yaitu tergolong cukup cepat, benar, teliti dan akurat yang dapat dilihat dari adanya pelayanan yang dilakukan oleh pustakawan dibagian sirkulasi menyenangkan, pustakawan cukup cepat dalam melayani pendaftaran anggota. Namun pemustaka memiliki persepsi negatif terhadap

kehandalan pustakawan dalam menata koleksi dan merapikan koleksi di rak buku.

4.2 Aspek Daya Tanggap

Wawancara tentang persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada aspek daya tanggap di Perpustakaan Daerah Batang dapat diketahui dengan 3 pertanyaan wawancara yaitu (1) pustakawan dapat menjelaskan informasi secara tepat dan cepat, (2) pustakawan dengan cepat melakukan perpanjangan, pengembalian koleksi, dan (3) jika ada yang telat mengembalikan apakah pustakawan langsung menegur dan memberi sanksi kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 pemustaka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek daya tanggap yang diukur dengan 3 pertanyaan sudah siap dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu. Hal ini dikarenakan (a) pustakawan kurang siap dalam memberikan informasi secara tepat dan cepat dinilai oleh 3 pemustaka, sudah siap oleh 2 pemustaka dan cukup siap oleh 1 pemustaka; (b) pustakawan cukup siap dalam melakukan perpanjangan dan pengembalian koleksi dengan cepat dinilai oleh 6 pemustaka; dan (c) pustakawan sudah siap dinilai oleh 5 pemustaka dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu karena pustakawan menegur dan memberikan sanksi atas keterlambatan tepat waktu pada tanggal batas akhir peminjaman.

Ketegasan jawab informan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pustakawan pada aspek daya tanggap sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari daya tanggap berupa kecepatan petugas saat kepengurusan layanan perpanjangan maupun pengembalian koleksi, serta sanksi yang diberikan dalam layanan yang cepat membuat pemustaka merasa puas. Temuan ini telah sesuai dengan teori dari Poerwadarminta (2006: 1203) yang menyatakan bahwa daya tanggap merupakan proses untuk segera mengetahui suatu keadaan dan memperhatikannya dengan sungguh-sungguh. Sebagai pustakawan yang bertugas dilayanan sirkulasi, interaksi secara langsung merupakan kegiatan rutinitas yang dilakukan sehari-hari.

Pada pertanyaan lain, respon pustakawan ketika informan bertanya

mengenai informasi sekitar perpustakaan dan kejelasan dari jawaban yang diberikan, pemustaka merasa cukup puas, hal ini dikarenakan petugas memperhatikan dan tidak terkesan acuh dalam melayani kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemustaka meskipun masih membingungkan pemustaka. Perhatian yang diberikan oleh pustakawan merupakan salah satu bentuk pelayanan perpustakaan serta merupakan faktor ketenangan, ketentraman, dan kebahagiaan dari setiap manusia, tanpa perhatian hidup terasa hambar. Namun, lain halnya dengan daya tanggap pustakawan dalam pengurusan administratif.

Keterlambatan pengembalian koleksi yang dilakukan oleh pemustaka tidak ditindak berdasarkan keprofesionalan kinerja, akan tetapi berdasarkan motif perasaan. Disisi lain, prinsip dari perpustakaan ialah untuk masyarakat (pemustaka), tanpa masyarakat, perpustakaan hanyalah gedung yang tidak termanfaatkan, sehingga tujuan dari adanya perpustakaan tidak dapat tercapai. Berdasarkan pengamatan peneliti, toleransi yang diberikan oleh pustakawan dalam keterlambatan koleksi merupakan salah satu tindakan pustakawan agar pemustaka tidak merasa terbebani dan dapat memanfaatkan koleksi secara maksimal, sehingga dikemudian hari pemustaka masih berkeinginan untuk mengunjungi dan memanfaatkan layanan-layanan di perpustakaan.

Sebagai pustakawan yang bertugas di layanan sirkulasi diharapkan dapat melayani pemustaka dengan sepenuh hati dan memiliki kesiapan untuk menjawab pertanyaan maupun memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Melayani pemustaka dengan sepenuh hati dan dengan kesediaan untuk melayani pemustaka merupakan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh setiap pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap daya tanggap pustakawan bagian sirkulasi yaitu sudah siap dalam menyediakan pelayanan dengan tepat waktu dan sesuai dengan keinginan pemustaka. Pustakawan sudah siap menjelaskan informasi dengan cukup cepat namun kurang tepat, pustakawan sudah siap dalam menyediakan pelayanan dengan tepat

waktu karena pustakawan menegur dan memberikan sanksi atas keterlambatan tepat waktu pada tanggal batas akhir peminjaman.

4.3 Aspek Kesopanan

Wawancara tentang persepsi pemustaka pada aspek kesopanan pustakawan di Perpustakaan Daerah Batang dapat dilihat dengan 3 pertanyaan wawancara yaitu (1) apakah pustakawan di bagian layanan sirkulasi bersikap sopan dalam melayani pemustaka, (2) apakah pustakawan tersebut menunjukkan sikap sabar dan ramah, dan (3) apakah pustakawan di bagian sirkulasi pernah memberikan teguran.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 pemustaka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek kesopanan yang diukur dengan 3 pertanyaan sudah menunjukkan sopan santun, rasa hormat dan perhatian. Hal ini dikarenakan (a) persepsi pemustaka terhadap sikap sopan pustakawan yaitu sudah cukup sopan, menghormati dan perhatian sebanyak 3 pemustaka, sudah sopan, menghormati dan perhatian sebanyak 2 pemustaka dan 1 pemustaka menyatakan kurang sopan; (b) persepsi pemustaka terhadap kesabaran dan keramahan pustakawan yaitu sudah cukup sabar dan ramah sebanyak 3 pemustaka dan sebanyak 2 pemustaka menyatakan sudah sabar dan ramah; dan (c) persepsi terhadap sikap pustakawan dalam memberikan teguran sudah sudah sopan, menunjukkan rasa hormat dan perhatian pada pemustaka sebanyak 5 pemustaka sedangkan 1 pemustaka belum pernah mendapat teguran.

Kinerja pustakawan dalam aspek kesopanan sudah tergolong baik yang ditunjukkan dari cara kerja pustakawan yang meliputi keramahtamahan, kesabaran, sikap adil maupun sikap tegas dalam melayani setiap pemustaka yang memanfaatkan layanan sirkulasi. Dalam konteks ini, memahami karakter orang lain merupakan faktor penting terciptanya hubungan yang harmonis. Hasil ini sesuai dengan teori dari Poerwadarminta (2006:140) bahwa kesopanan adalah adat sopan santunan dan bertata-krama.

Dalam konteks ini, etika kesopanan merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan pustakawan dengan memperhatikan kebiasaan atau tingkah laku

masyarakat sekitar, sehingga pemustaka merasa dihargai akan keberadaannya. .

Bedasarkan kode etik perpustakaan Indonesia yang ditetapkan oleh IPI pada 16 November 2006 sikap dasar yang harus dimiliki oleh pustakawan yaitu bersifat sopan dan bijaksana dalam melayani masyarakat, baik dalam ucapan maupun perbuatan. Dengan memahami arti keberadaan perpustakaan, petugas dituntut untuk belajar saling membutuhkan, bekerja sama, saling tolong menolong, sehingga pustakawan dapat menjadi *problem shalving* dalam melayani perpustakaan.

Dalam pengembangan kinerja sumber daya manusia, masalah etika (kesopanan) merupakan hal yang telah lama kita jumpai dalam kehidupan manusia sehingga menjadikan sesuatu yang sangat penting untuk senantiasa diperhatikan. Etika merupakan aspek yang erat dengan keharmonisan kehidupan di tengah-tengah masyarakat yang ada yang dapat dijadikan penyelaras perbedaan yang terjadi didalamnya.

Salah satu contoh simbol bahwa setiap manusia memiliki etika yaitu seperti sikap saling menghargai, saling menghormati, menunjukkan sikap saling bersahabat, saling menolong. Tidak terkecuali dalam lingkup dunia kerja dalam bidang perpustakaan, dimana pustakawan sebagai salah satu pendukung kemajuan perpustakaan yang dapat terus berkembang yang dituntut untuk memiliki etika yang baik supaya terjalin interaksi yang harmonis dan suasana yang kondusif.

Ketika informan ditanya mengenai sikap kesopanan pada saat melayani, hampir semua informan menyatakan sopan yang sesuai dengan kondisional. Sesuai dengan faktor-faktor yang mencakup aspek kesopanan menurut Sudarmanto (2009: 14) yaitu meliputi kesopansantunan, rasa hormat, perhatian dan bersahabat dengan pengguna layanan. Faktor-faktor ini pula ditunjukkan oleh pustakawan kepada pemustaka di Perpustakaan Daerah Batang.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek kesopanan pustakawan yaitu sudah menunjukkan sikap sopan santun, rasa hormat dan perhatian kepada pemustaka. Persepsi yang pemustaka ini dinilai cara kerja pustakawan yang

meliputi keramahan, kesabaran, sikap adil maupun sikap tegas dalam melayani setiap pemustaka yang memanfaatkan layanan sirkulasi.

4.4 Aspek Kompetensi

Aspek kompetensi yang dimaksud dalam penelitian ini dapat dilihat dari keahlian dan pengetahuan pustakawan dalam memberikan pelayanan dan informasi di bagian layanan sirkulasi. Persepsi pemustaka pada aspek kompetensi pustakawan di Perpustakaan Daerah Batang diukur dengan 2 pertanyaan dalam wawancara yaitu (1) menurut saudara apakah pustakawan dapat menjawab pertanyaan-pertanyaan saudara, dan (2) apakah pustakawan dapat menjelaskan koleksi-koleksi yang anda cari.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 pemustaka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek kompetensi yang diukur dengan 2 pertanyaan cukup ahli dan cukup memiliki pengetahuan tentang jawaban atas pertanyaan pemustaka dan koleksi-koleksi. Hal ini dikarenakan (a) persepsi pemustaka terhadap kemampuan pustakawan dalam memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan adalah cukup ahli atau cukup mengetahui sebanyak 5 pemustaka dan 1 pemustaka menyatakan sudah ahli; (b) persepsi pemustaka terhadap kemampuan pustakawan dalam menjelaskan koleksi-koleksi sudah ahli sebanyak 3 pemustaka, kurang ahli sebanyak 2 pemustaka dan 1 pemustaka menyatakan cukup ahli.

Dari pernyataan-pernyataan yang dikemukakan oleh informan, peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pustakawan dalam aspek kompetensi tidak sepenuhnya baik. Semangat untuk tetap belajar dan terus menambah wawasan kepustakaan, memahami ketersediaan koleksi, serta penataan merupakan hal yang harus dilakukan pustakawan untuk menunjang keprofesionalan dalam bekerja, sehingga dapat sejalan dengan harapan informan agar pustakawan mau menambah pengetahuan yang dimiliki melalui diklat atau seminar-seminar tentang perpustakaan.

Pada dasarnya perilaku yang merupakan tindakan seseorang dalam melakukan pekerjaan, juga ditentukan oleh keterampilan dan keahlian yang dimiliki

pustakawan. Asumsinya, semakin terampil pustakawan atau semakin ahli seseorang dalam melakukan pekerjaan tertentu, maka akan semakin mendorong penampilan kerja yang baik dan unggul. Hal ini sesuai dengan teori dari Sudarmanto (2009:52) yang menyatakan bahwa keterampilan merupakan kemampuan menunjukkan sistem atau urutan perilaku yang secara fungsional berhubungan dengan pencapaian tujuan kerja.

Pengetahuan, kejelasan serta kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka merupakan unsur-unsur penting terciptanya kepuasan pemustaka. Pengetahuan pustakawan akan ketersediaan koleksi, dapat memotivasi pemustaka untuk memanfaatkan koleksi secara maksimal. Disisi lain, keahlian atau keterampilan pustakawan dalam proses pelayanan sirkulasi buku mendapat apresiasi positif dari informan. Hal ini dapat diketahui dari pernyataan informan yang menyatakan puas oleh layanan yang diberikan. *Skill* atau keterampilan merupakan instrument paling penting dalam aspek kompetensi pustakawan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti dapat menyimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek kompetensi pustakawan yaitu cukup ahli dan cukup mengetahui tentang jawaban atas kesulitan pemustaka dan koleksi-koleksi yang sedang dicari oleh pemustaka.

4.5 Aspek Komunikasi

Aspek komunikasi adalah aspek penting untuk membangun hubungan baik antara pemustaka dengan pustakawan di Perpustakaan Daerah Batang. Peneliti melakukan observasi terhadap aspek komunikasi yang dilakukan oleh pustakawan dengan pemustaka menemukan bahwa pustakawan umumnya memiliki komunikasi yang baik, terlihat dari cara pustakawan menyapa pengunjung/pemustaka dan terkadang mengobrol ketika melakukan layanan di bagian sirkulasi ketika suasana perpustakaan tidak sedang ramai. Sikap pustakawan tersebut menunjukkan bahwa kinerja pada aspek komunikasi sudah cukup mampu menjelaskan dan menginformasikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan baik dan dapat cukup dipahami dengan mudah.

Hal tersebut dibuktikan dengan hasil wawancara tentang persepsi pemustaka pada aspek komunikasi pustakawan di Perpustakaan Daerah Batang yang dilihat dari 2 pertanyaan wawancara yaitu (1) Pustakawan memberikan informasi dengan jelas dan dapat dipahami dengan mudah ketika anda menanyakan kesulitan yang dihadapi dalam penelusuran bahan koleksi, dan (2) Pustakawan selalu berusaha membangun komunikasi yang baik dengan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 pemustaka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek komunikasi yang diukur dengan 2 pertanyaan sudah mampu berkomunikasi dengan baik dan mudah dipahami oleh pemustaka. Hal ini dikarenakan (a) persepsi pemustaka terhadap pustakawan yang memberikan informasi dengan jelas dan dapat dipahami dengan mudah ketika pemustaka menanyakan kesulitan yang dihadapi dalam penelusuran bahan koleksi sudah mampu menjelaskan dan menginformasikan dengan baik yaitu sebanyak 4 pemustaka, kurang mampu sebanyak 1 pemustaka dan 1 pemustaka lainnya menyatakan cukup mampu menjelaskan; (b) pustakawan sudah mampu menciptakan komunikasi yang mudah dipahami dengan pemustaka dinilai oleh sebanyak 4 pemustaka sedangkan 2 pemustaka menyatakan cukup mampu menciptakan komunikasi.

Secara keseluruhan, kemampuan kinerja pustakawan mengenai aspek komunikasi perlu di tingkatkan terutama aspek pemberian informasi yang jelas dan mudah dipahami, sehingga kedepannya layanan yang dilakukan oleh pustakawan memperoleh apresiasi positif dari setiap pemustaka. Agar komunikasi berjalan secara efektif sehingga kendala-kendala yang ada dapat diminimalisir dengan baik, cara yang dapat dilakukan ialah dalam proses komunikasi berlangsung periksalah secara terus-menerus apa sesungguhnya isi berita yang akan diterima (Amirullah, 2004:291).

Peran komunikasi sangat berperan penting dalam kehidupan sehari-hari termasuk dalam kehidupan berorganisasi. Pada suatu perpustakaan komunikasi yang baik sangat dibutuhkan demi terwujudnya suasana harmonis yang ada di dalamnya sebab dalam sebuah kegiatan dimana

perintah, pelayanan kepada pemustaka selalu dilakukan dengan komunikasi. Peran dari komunikasi sangat berperan untuk menentukan keberhasilannya. Suatu organisasi akan semakin baik apabila pelayanan dan sistem komunikasi yang digunakan dalam menjalankan aktifitas juga baik.

Pustakawan merupakan individu yang hidup dalam lingkungan masyarakat, dimana pustakawan akan menemui suatu interaksi dengan pemustaka ketika melayani pemustaka. Dengan demikian komunikasi yang baik sudah seharusnya wajib dimiliki oleh setiap pustakawan dan staff yang ada ada dalam suatu perpustakaan tersebut, yang diharapkan dengan komunikasi yang baik pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka demi kepuasan pemustakanya.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan khususnya pada aspek komunikasi adalah sudah mampu menjelaskan dan menginformasikan jawaban atas kesulitan yang dihadapi dalam penelusuran bahan koleksi oleh pemustaka dan pustakawan juga sudah mampu menciptakan komunikasi yang mudah dipahami dengan pemustaka. Hal ini bisa dilihat dari pustakawan mampu dalam memberikan informasi dengan jelas dan mudah dipahami ketika pemustaka menanyakan kesulitan penelusuran bahan koleksi. Selain itu pustakawan juga selalu berusaha membangun komunikasi yang baik dengan pemustaka melalui berbagai cara seperti mengajak mengobrol dan menyapa untuk mengakrabkan diri.

4.6 Aspek Keamanan

Aspek keamanan dapat menunjang kenyamanan dan ketenangan pada pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Daerah Batang. Hasil observasi yang peneliti lakukan yaitu menemukan bahwa telah terpasang CCTV di loker dan terdapat satu 1 petugas pengawas untuk menjaga loker. Ini menunjukkan bahwa keamanan bagi pemustaka khususnya pada bagian loker/penitipan barang sangat aman.

Wawancara tentang persepsi pemustaka pada aspek keamanan di Perpustakaan Daerah Batang dapat dilihat dari 2

pertanyaan dalam wawancara yaitu (1) apakah pustakawan selalu menjaga keamanan diruang penitipan tas (loker) dan pengawasan pada pintu masuk dan keluar dilayanan sirkulasi, dan (2) apakah pustakawan selalu menjaga keamanan terhadap koleksi-koleksi yang terdapat dalam layanan sirkulasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan 6 pemustaka dapat disimpulkan bahwa persepsi pemustaka pada aspek keamanan yang diukur dengan 2 pertanyaan sudah aman. Hal ini dikarenakan (a) persepsi terhadap pustakawan dalam menjaga keamanan diruang penitipan tas (loker) dan pengawasan pada pintu masuk dan keluar dilayanan sirkulasi sudah aman sebanyak 4 pemustaka dan 2 pemustaka memiliki persepsi kurang aman. (b) Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan untuk selalu menjaga keamanan koleksi-koleksi yang terdapat dalam layanan sirkulasi sudah cukup aman sebanyak 4 pemustaka dan 2 pemustaka memiliki persepsi yang aman.

Secara keseluruhan persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan dalam aspek keamanan termasuk cukup aman. Hal ini dapat dilihat dari sikap disiplin yang ditunjukkan pustakawan di pintu masuk dan keluar yang memperoleh apresiasi positif, kemudian penjagaan barang bawaan yang telah mendapat kepercayaan informasi hingga penjagaan koleksi. Hasil ini sesuai dengan teori dari Sudarmanto (2009: 15) yang menyatakan bahwa keamanan adalah ketentraman atau keadaan aman. Sedangkan menurut keamanan mencakup bebas dari bahaya, keamanan fisik, dan resiko. Kemudian teori dari Amirullah (2006:307) yang menyatakan bahwa pengawasan sebagai suatu kegiatan melayani pemustaka mempunyai karakteristik tertentu. Artinya, pengawasan yang dilakukan bersifat nisbi, yaitu pada kondisi yang berbeda karakteristik itu pun berbeda dan pada kondisi yang sama karakteristik itu berlaku sama.

Kinerja pustakawan dalam penjagaan koleksi masih perlu untuk ditingkatkan kembali terutama tindak lanjut pustakawan apabila ada koleksi yang tidak dikembalikan, karena untuk daftar data peminjaman dapat diketahui melalui catatan peminjaman dan pengembalian serta pemberian informasi mengenai akibat dari

buku yang tersobek yang umumnya dilakukan oleh anak-anak.

Untuk menunjang kenyamanan dan ketenangan pemustaka, diperlukan adanya pengawasan terhadap barang-barang bawaan pemustaka. Dalam hal ini, kinerja pustakawan dalam aspek keamanan sangatlah diperlukan. Pendekatan pustakawan melalui pengawasan intensif terhadap barang bawaan pemustaka dapat meminimalisir kehilangan setiap barang bawaan yang ditiptikan dalam layanan sirkulasi perpustakaan. Idealnya, pengawasan yang efektif berarti pengawasan yang tepat sesuai dengan proses yang dilaluinya tanpa menyimpang dari sistem yang dijalankan sehingga tahapan yang dilaluinya benar.

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat menyimpulkan bahwa persepsi pemustaka terhadap kinerja pustakawan pada aspek keamanan adalah tergolong cukup aman dan bebas dari resiko bahaya kehilangan. Persepsi ini dapat dilihat dari sikap disiplin yang ditunjukkan pustakawan di pintu masuk dan keluar yang memperoleh apresiasi positif, sedangkan persepsi dalam penjagaan barang bawaan dan pengawasan koleksi masih kurang aman karena hanya di jaga oleh satu pustakawan dengan dibantu CCTV, sehingga penjagaan barang bawaan pemustaka dan pengawasan penjagaan koleksi masih kurang aman.

5. Kendala-Kendala

Dalam melakukan penelitian, terdapat kendala-kendala yang ada di layanan sirkulasi, sebagai berikut:

1. Kurangnya pengetahuan pustakawan dalam peletakan koleksi bahan pustaka yang ada di perpustakaan
2. Petugas sering meninggalkan perpustakaan untuk urusan pribadinya, sehingga membuat kurang koordinasi antar pustakawan.
3. Kurangnya tenaga pustakawan di layanan sirkulasi (hanya berjumlah 2-3 orang tiap harinya) sedangkan pemustaka yang datang antara 25 orang hingga 30 orang per harinya atau bisa mencapai 40 orang ketika akhir pekan/musim liburan.

4. Fasilitas kurang memadai seperti OPAC (*Online Public Access Catalog*) untuk pemustaka, sehingga pemustaka yang membutuhkan fasilitas tersebut harus mendatangi meja pustakawan untuk dicarikan oleh pustakawan.
5. Koleksi yang letaknya tidak sesuai yang sering terjadi di ruang baca karena ulah pemustaka yang jahil.
6. Fasilitas loker masih kurang memenuhi standar keamanan dikarenakan beberapa loker terkadang sulit dibuka sehingga pemustaka harus meminta kunci loker yang lain. Selain itu, tidak ada pengawasan oleh petugas secara khusus/hanya mengandalkan CCTV menyebabkan beberapa pemustaka khawatir akan keamanan barang bawaan.

6. Simpulan

Persepsi pustaka terhadap kinerja pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Kabupaten Batang melalui aspek-aspek kinerja yang dikaji, yaitu aspek kehandalan cukup cepat, benar, teliti dan akurat, aspek daya tanggap yaitu sudah memberikan pelayanan dengan tepat waktu dan sesuai dengan keinginan pemustaka, aspek kesopanan yaitu sudah menunjukkan sikap sopan santun, rasa hormat dan perhatian kepada pemustaka, aspek kompetensi yaitu cukup ahli, aspek komunikasi yaitu sudah mampu menciptakan komunikasi yang mudah dipahami dengan pemustaka, dan aspek keamanan yaitu cukup aman dan bebas dari resiko bahaya kehilangan namun dalam keamanan terhadap koleksi masih kurang aman karena banyak koleksi yang letaknya tidak sesuai dan rak koleksi tidak memenuhi kapasitas koleksi yang ada (memaksakan koleksi di tempat rak yang sudah penuh).

Daftar Pustaka

- Hardiansyah, Haris. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Harinandja. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Lasa Hs. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus

- Moleong, Lexy J. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Perpustakaan Nasional. 2002. Pedoman Pembinaan Tenaga Fungsional Pustakawan. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Poerwadarminta W.J.S. 2005. Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rahayuningsih, F. 2007. Pengelolaan Kepustakawan. Yogyakarta: Kanisius.
- Sudarmanto. 2009. Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2009. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 2006. Pengantar Ilmu Perpustakaan. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno, NS. 2006. Perpustakaan dan Masyarakat. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Suwarno, Wiji. 2009. Psikologi Perpustakaan. Jakarta: Sagung Seto.
- Toha, Miftah. 2003. Perilaku Organisasi. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Walgito, Bimo. 2002. Pengantar Psikologi Umum. Yogyakarta: Andi Offset.