

PERSEPSI PUSTAKAWAN PADA FUNGSI HUMAS DI PERPUSTAKAAN PERGURUAN TINGGI (Studi Kasus UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro)

Hanung Hanindita^{*)}, Ana Irhandayaningsih

*Progam Studi S-1 Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro,
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia 50275*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pustakawan terhadap fungsi humas di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro. Penelitian ini menggunakan desain penelitian kualitatif dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan studi kasus. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini adalah dengan *purposive sampling*. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi wawancara, observasi, dokumentasi. Metode analisis data dengan reduksi data, model data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini adalah persepsi pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro tentang penerapan fungsi humas di perpustakaan meliputi: fungsi humas merupakan bagian dari pekerjaan yang harus dilakukan, pustakawan merasa senang ketika melakukan fungsi humas, dan pustakawan dalam melaksanakan fungsi humas mengutamakan kebutuhan pengguna, sehingga timbul kepercayaan diantara kedua belah pihak. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi pustakawan adalah harapan dari pustakawan agar pemustaka puas dengan layanan-layanan yang diberikan, kemauan pustakawan untuk dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, motivasi pustakawan agar menciptakan layanan yang baik dan faktor eksternal yang mempengaruhi meliputi kebutuhan pemustaka terhadap sebuah informasi, perkembangan teknologi.

Kata kunci: fungsi humas; persepsi; perpustakaan perguruan tinggi

Abstract

[Title: Perception of Librarian about public relation function in Academic Library (case study of Library of Diponegoro University)] The purpose of this research was to know how the librarian's perception of public relations function in Library of Diponegoro University. This research used qualitative research design and case study research type. The Sampling technique in this research was purposive sampling. Data collection method used interview, observation, documentation. Method of data analysis used data reduction, data model and conclusion. The results of this study was the perception of librarians at Library of University Diponegoro about the implementation of public relations functions in the library include: public relations function is part of work to be done, librarian feel happy when doing public relations function, and Librarians in implement the public relations function prioritize the needs of users, so resulting in trust between the two sides. Internal factors that influence the perception of librarians are the expectations of librarians so that the users are satisfied with the services provided, the willingness of the librarian to meet the needs of the librarian, the librarian's motivation to create good service and influencing external factors include the needs of the user for information, technological developments.

Keywords: *function of public relation; perception; academic library*

^{*)} Penulis Korespondensi.

E-mail: hanunghanindt@gmail.com

1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan unit lembaga pengumpul, pengelola, penyimpan dan penyebar informasi. Sebagai lembaga yang mengumpulkan, mengelola, menyimpan dan menyebarkan informasi tentunya perpustakaan memiliki pengaruh yang penting dalam kehidupan masyarakat, karena masyarakat memiliki kebutuhan akan informasi yang tidak akan pernah berhenti. Dalam memenuhi kebutuhan informasi, perpustakaan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan yang dapat digunakan oleh pemustaka untuk memenuhi informasinya.

Adanya layanan perpustakaan yang mampu berkembang tidak terlepas dari peran pustakawan yang berusaha melakukan inovasi agar perpustakaan yang mereka kelola mampu mendapatkan simpati dari masyarakat. Hal tersebut tidak dengan mudah untuk mereka lakukan. Masyarakat pada umumnya beranggapan bahwa perpustakaan sering kali melakukan pelayanan dengan kurang baik, sehingga citra perpustakaan pada umumnya adalah kurang baik.

Berdasarkan hal tersebut, perpustakaan perlu untuk memberikan pengertian, menarik simpati dari masyarakat, serta dukungan dari pihak-pihak yang bersangkutan sehingga nantinya perpustakaan mampu lebih berkembang dan dikenal sebagai tempat yang menyenangkan. Cara untuk menuju perpustakaan yang lebih baik salah satunya dapat dilakukan dengan penerapan fungsi kehumasan di dalam perpustakaan. Penerapan fungsi humas dalam perpustakaan dapat menjadi salah satu cara untuk pembentukan citra positif dari perpustakaan. Melalui penerapan fungsi humas, kegiatan dan pelayanan perpustakaan yang bersifat positif akan disampaikan ke masyarakat. Melalui penerapan fungsi humas, perpustakaan juga dapat melakukan kerjasama dengan beberapa lembaga, tentu hal ini akan dapat menambah layanan dari perpustakaan. Berdasarkan hal itu, secara langsung maupun tidak langsung peran penerapan fungsi humas sangat menentukan citra dari perpustakaan. Citra merupakan sebuah aspek yang dibangun dari reputasi dan prestasi (Khadijah, 2012: 4). Reputasi yang baik diperoleh ketika suatu instansi maupun organisasi dapat melakukan kegiatan yang memberikan manfaat bagi pemustakanya. Hal tersebut juga berlaku untuk sebuah perpustakaan. Suatu perpustakaan dinilai memiliki reputasi yang baik apabila kegiatan ataupun layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Restanti (2015: 98) bahwa, citra perpustakaan merupakan seperangkat kesan yang berkembang dalam pikiran pemustaka terhadap realitas (yang terlihat) dari perpustakaan maupun pustakawan. Saat ini perpustakaan pada umumnya banyak dinilai negatif oleh masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari

persepsi bahwa perpustakaan merupakan tempat yang membosankan. Hal ini karena selama ini perpustakaan banyak yang melakukan pelayanan kurang baik dan terkesan pasif. Kondisi ini diperparah kurang baiknya promosi perpustakaan, sehingga kegiatan dan pelayanan yang baik kurang terpublikasikan ke masyarakat. Hal ini akan berbeda jika perpustakaan gencar dalam melakukan promosi mengenai kegiatan dan pelayanan perpustakaan yang bersifat positif, maka lambat laun citra dari perpustakaan akan menjadi baik. Sama seperti yang diungkapkan De Saez (dalam Ameen, 2015: 2),

“the poor image of libraries is largely in the minds of the librarians and professionals themselves, the larger publics tend to be, on the whole, completely indifferent. Changing that indifference to positive approbations is the work of public relation”.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa citra yang buruk dari perpustakaan sebagian besar berasal dari pemikiran para pustakawan, dan publik cenderung mengikuti secara keseluruhan. Mengubah ketidakpedulian menjadi pujian positif adalah bagian dari kerja humas.

Jika pada umumnya perpustakaan dinilai negatif, hal berbeda didapat oleh UPT Perpustakaan Undip. UPT Perpustakaan Undip dinilai telah melaksanakan fungsi humas dengan baik. Hal tersebut terlihat dari didapatkannya persepsi yang positif dari masyarakat atau pemustakanya. Bukti bahwa perpustakaan UPT Perpustakaan Undip mendapat persepsi yang positif adalah dari hasil penelitian yang dilakukan oleh Sudarno, et al (2011) yang menyatakan bahwa kepuasan pengunjung UPT perpustakaan Undip berada pada kriteria cukup puas. Secara keseluruhan Perpustakaan Universitas Diponegoro telah berhasil memuaskan pengunjungnya sebesar 62,903%. Pada jurnal tersebut juga dipaparkan persepsi pemustaka berdasarkan kualitas pelayanan dan pengendalian kualitas jasa berdasarkan persepsi pengunjung UPT Perpustakaan Undip. Mendapatkan persepsi dari pemustaka yang demikian merupakan suatu prestasi yang baik suatu perpustakaan. Hal tersebut telah membuktikan bagaimana kinerja dari pustakawan dalam menerapkan fungsi humas perpustakaan tersebut.

UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro selain memiliki persepsi yang cukup baik dari para pemustaka juga memiliki beberapa prestasi. Prestasi yang diraih lainnya dalam kategori layanan perpustakaan digital UPT Perpustakaan Undip yaitu adalah diraihnya *Institutional Repository* selama tiga tahun berturut-turut sejak bulan januari 2014 naik menjadi peringkat satu di Indonesia dan ASEAN versi *webometric* setelah tahun sebelumnya menduduki peringkat empat. Prestasi ini menunjukkan bahwa telah

baiknya pengelolaan *repository* Undip yang dilakukan oleh para pustakawan, diantaranya pustakawan selalu meng-*upload* karya-karya ilmiah civitas akademika Undip serta melakukan sosialisasi sampai ke tingkat fakultas seperti pemasangan x-banner di masing-masing fakultas.

Wujud lain dari penerapan fungsi humas di UPT Perpustakaan Undip adalah terlaksananya program promosi perpustakaan untuk melakukan *roadshow* ke fakultas-fakultas untuk mengenalkan UPT Perpustakaan Undip ke civitas akademika Undip. Hal lain yang pustakawan UPT Perpustakaan Undip lakukan adalah mengadakan beberapa seminar dan pelatihan untuk meningkatkan *brand awareness* serta meningkatkan pemanfaatan layanan dari UPT Perpustakaan Undip. Hasil dari kegiatan yang dilakukan adalah terwujudnya tanggapan baik dari pihak luar.

Semua yang telah dicapai oleh UPT Perpustakaan Undip tersebut tidak terlepas dari adanya peran pustakawan menerapkan fungsi humas perpustakaan baik dalam menjalin kerjasama internal maupun eksternal. Demi menjalin kerjasama internal maupun eksternal tentunya diperlukan adanya sebuah kesepahaman. Kesepahaman diperlukan untuk mencapai sebuah persepsi.

Persepsi merupakan proses pemaknaan terhadap keadaan sekitar. Oleh karena persepsi adalah pemaknaan maka kemungkinan terjadi perbedaan antar individu tentunya ada. Persepsi ini berbeda-beda dan mengarah ke hal yang negatif maka ada kemungkinan pula untuk timbul adanya permasalahan yang dapat berakibat pada menurunnya kinerja dan prestasi. Akan tetapi berbeda ditunjukkan oleh dengan UPT Perpustakaan Undip, di perpustakaan tersebut telah menunjukkan kemajuan yang baik dalam melaksanakan fungsi humasnya dimana hal tersebut tentu dipengaruhi oleh persepsi dari pustakawanya.

Kemudian teori yang digunakan dalam penelitian ini merupakan aspek yang ingin dilihat dalam penelitian. Teori yang digunakan bukan sebagai aspek untuk mengukur indikator hasil penelitian, selain itu teori ini juga digunakan sebagai pedoman penyusunan pertanyaan penelitian yang digunakan dalam pengumpulan data.

Teori yang digunakan dalam mengetahui persepsi pustakawan pada fungsi humas adalah teori yang digunakan oleh Alansari (2013:78) meliputi :

- 1) Komunikasi dengan pemustaka
- 2) Mengumumkan tentang koleksi
- 3) Publikasi layanan perpustakaan
- 4) Menciptakan kesadaran tentang perpustakaan

Kemudian, teori persepsi yang digunakan adalah teori faktor pembentukan persepsi yang dikemukakan oleh Thoha (2003: 154), yang menyatakan bahwa faktor internal yang mempengaruhi persepsi meliputi

perasaan, sikap dan kepribadian individu, prasangka, keinginan dan harapan, perhatian (fokus), proses belajar, keadaan fisik, gangguan kejiwaan, nilai dan kebutuhan juga minat, dan motivasi. Sementara itu, faktor eksternal persepsi meliputi latar belakang keluarga, informasi yang diperoleh, pengetahuan dan kebutuhan sekitar, intensitas, ukuran, keberlawanan, pengulangan gerak, hal-hal baru dan familiar atau ketidak asingan suatu objek. Teori persepsi tersebut digunakan sebagai acuan dalam mendalami faktor persepsi yang ada di dalam diri pustakawan terhadap pelaksanaan fungsi humas.

2. Metode Penelitian

Desain penelitian dalam penelitian ini menggunakan desain kualitatif. Menurut Moleong (2007: 6) penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Adapun jenis penelitian ini adalah deskriptif. Menurut Arikunto (2010: 3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal-hal lain yang disebutkan yang hasilnya dipaparkan dalam laporan penelitian.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah studi kasus tunggal. Pendekatan studi kasus dipilih bertujuan untuk memahami permasalahan dalam penelitian secara mendalam. Penelitian studi kasus yaitu “kajian mendalam tentang peristiwa, lingkungan dan situasi tertentu yang memungkinkan mengungkapkan atau memahami suatu hal” (Sulistyo-Basuki, 2006: 13). Adapun studi kasus tunggal menurut Sutopo (2006:140) suatu penelitian dikatakan studi kasus tunggal bilamana penelitian tersebut terarah pada sasaran dengan satu karakteristik. Artinya penelitian tersebut hanya dilakukan pada sasaran (satu lokasi atau satu subjek).

Teknik pemilihan informan dengan menggunakan *purposive sampling* yaitu pemilihan informan dengan kriteria tertentu. Kriteria yang digunakan adalah merupakan pustakawan UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dan bertanggung jawab atau terlibat dalam pengelolaan perpustakaan. Jumlah informan yang digunakan adalah sembilan orang pustakawan. Selain berdasarkan kriteria di atas, dalam penelitian ini juga melibatkan kepala UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro dan dua orang pemustaka yang digunakan sebagai penguat hasil penelitian yang dilakukan. Sehingga jumlah informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 9 orang pustakawan UPT Perpustakaan Undip
- 1 orang kepala UPT Perpustakaan Undip
- 2 orang pemustaka UPT Perpustakaan Undip

Penelitian ini menggunakan beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan dalam penelitian kualitatif, antara lain wawancara, observasi, dan dokumentasi. Metode dan teknik analisis data yang digunakan meliputi metode analisis data deskriptif kualitatif. Analisis data deskriptif kualitatif digunakan untuk mengumpulkan informasi mengenai subjek penelitian dan perilaku subjek penelitian pada suatu periode tertentu (Mukhtar, 2013: 11). Hasil dari penelitian ini kemudian dianalisis dan diungkapkan dengan kata-kata mengenai persepsi pustakawan pada fungsi humas. Sementara itu, teknik analisis data yang dilakukan terbagi dalam tiga tahap yaitu reduksi data, model data, dan penarikan kesimpulan Miles dan Huberman (1984: 12). Kemudian, untuk menguji keabsahan data digunakan triangulasi sumber dan teknik/metode.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Komunikasi dengan Pengguna

3.1.1 Perasaan ketika berinteraksi dengan pemustaka

Dalam hal ini, informan menyatakan hal yang mereka rasakan ketika berinteraksi dengan pemustaka berdasarkan pertanyaan “bagaimana perasaan bapak/ibu ketika berinteraksi dengan pengguna? Mengapa?”.

Dalam melayani pemustaka, pustakawan cenderung melayani dengan senang hati karena melihat hal tersebut sebagai pekerjaan yang sudah semestinya dilakukan. Meskipun beberapa berpendapat biasa saja, namun komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang baik tetap terjaga.

Faktor yang menjadikan informan berpersepsi demikian dikarenakan adanya faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang paling berpengaruh adalah perasaan dan motivasi. Informan termotivasi untuk melakukan pelayanan terbaik pada salah fungsi humas dalam hal ini adalah perasaan ketika berinteraksi dengan pemustaka. Selanjutnya faktor eksternal yang paling berpengaruh adalah ketidakasingan suatu objek. Informan sudah terbiasa untuk melakukan ketika berinteraksi dengan pemustaka, jadi sudah terbiasa bahkan merasa senang ketika melaksanakan salah satu fungsi humas tersebut.

3.1.2 Sikap ketika berinteraksi dengan pemustaka

Sikap yang ditunjukkan pustakawan dapat dinilai sebagai bentuk komitmen untuk mengembangkan diri dalam dunia perpustakaan. Menurut pustakawan, sikap yang ditunjukkan ketika berinteraksi dengan pemustaka berdasarkan pertanyaan “bagaimana sikap bapak/ibu ketika berinteraksi dengan pemustaka?”.

Sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan ketika melayani pemustaka adalah beragam. Ketika pustakawan melayani pemustaka sikap yang umumnya

diperlihatkan adalah dengan memberikan senyum, bersikap ramah. Mereka juga tidak memungkiri bahwa terkadang ada hal yang kurang sesuai dengan apa yang diinginkan, maka yang dilakukan adalah menegur dengan sopan.

Sama halnya dengan pustakawan, pemustaka juga menyatakan bahwa memang dalam berkomunikasi dengan pengguna pustakawan bersikap sebaik mungkin kepada pemustaka sehingga pemustaka menjadi nyaman ketika memanfaatkan fasilitas dan layanan yang ada di UPT Peprustakaan Undip. Pemustaka pada akhirnya juga akan merasa tidak sungkan untuk kembali memanfaatkan fasilitas dan layanan yang ada ketika sikap yang ditunjukkan oleh pustakawan adalah baik

Pada umumnya dalam berinteraksi dengan pemustaka, pustakawan berusaha untuk dapat bersikap ramah, memberikan salam, dan senyum kepada pemustaka. Adanya hal tersebut dilakukan agar menciptakan anggapan yang positif dari pemustaka tentang pelayanan yang diberikan oleh pustakawan. Suwarno (2009: 59) mengungkapkan bawah tanggapan yang terbentuk dalam diri seseorang dapat dipengaruhi oleh stimulus yang didapatkan. Akhirnya tidak heran jika dalam bersikap pustakawan berusaha bersikap ramah akan tetapi tidak segan untuk menegur bagi yang melanggar. Masalah persepsi ini informan dipengaruhi kuat oleh faktor eksternal, yang mana dalam hal ini dipengaruhi oleh sikap dari pemustaka.

3.1.3 Mengakhiri pembicaraan

Dalam terjadinya suatu pembicaraan, pasti terdapat akhir dari pembicaraan tersebut. Seperti halnya yang terjadi dalam perpustakaan. Pengakhiran pembicaraan yang dilakukan antara pustakawan dengan pemustaka biasa terjadi sebagai bentuk selesainya interaksi. Menurut pustakawan mengenai pengakhiran pembicaraan dalam sebuah komunikasi dengan pemustaka di perpustakaan berdasarkan pertanyaan “dalam setiap pembicaraan (interaksi dengan pengguna) siapakah yang biasa mengakhiri pembicaraan?”

Pengakhiran pembicaraan antara pustakawan dengan pemustaka lebih sering diakhiri oleh pemustaka. Namun, beberapa pustakawan menyatakan bahwa apabila pengakhiran pembicaraan dilakukan oleh pustakawan hal tersebut dikarenakan adanya beberapa hal lain yang mendesak untuk segera dilakukan oleh pustakawan, akan tetapi pustakawan tetap memperhatikan kebutuhan pemustaka sudah terpenuhi atau belum. Dapat diketahui juga bahwa pustakawan beranggapan pemustaka yang membutuhkan bantuan informasi adalah yang bertanya lebih lanjut kepada informan (pustakawan), sehingga dapat disimpulkan bahwa target yang ingin dicapai oleh pustakawan ketika berkomunikasi dengan pemustaka

adalah memenuhi kebutuhan pemustaka

Hal yang sama juga diungkapkan pemustaka yang menyatakan bahwa dalam setiap komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka adalah pemustaka yang lebih sering untuk mengakhiri. Menurut pemustaka hal itu terjadi karena sudah terpenuhinya kebutuhan informasi mereka, sehingga komunikasi yang terjadi dirasa sudah cukup dan diakhiri.

Interaksi yang dilakukan dan pengakhiran pembicaraan dalam sebuah komunikasi antara pustakawan dengan pemustaka didasarkan pada faktor internal dari dalam diri pustakawan yaitu keinginan dan harapan agar pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan dan juga berdasarkan faktor eksternal yaitu adanya kebutuhan pemustaka.

Kegiatan-kegiatan yang dilakukan di atas tidak terlepas dari adanya keinginan untuk mengutamakan kepuasan pemustaka, sehingga mereka semua merasa nyaman dengan layanan, dan dapat lebih sering untuk datang ke perpustakaan.

3.1.4 Pentingnya komunikasi dengan pemustaka

Komunikasi yang terjadi antara pustakawan dengan pemustaka menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan agar dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Pertanyaan mengenai pentingnya komunikasi dengan pemustaka adalah “menurut bapak/ibu, apakah berkomunikasi dengan pengguna adalah penting? Mengapa?”.

Menurut seluruh pustakawan komunikasi dengan pemustaka merupakan hal yang penting. Kepentingan tersebut meliputi dapat terpenuhinya kebutuhan pemustaka, memunculkan citra positif dari seorang pustakawan, sebagai salah satu cara untuk untuk mengembangkan perpustakaan dan karena adanya sikap saling membutuhkan antara pustakawan dengan pemustaka.

Persepsi pustakawan mengenai pentingnya komunikasi yang terjalin antara pustakawan dengan pemustaka terjadi karena adanya pengetahuan dan kebutuhan yang timbul dari pemustaka. Adanya kesadaran tersebut mengakibatkan membaiknya pelayanan yang ditunjukkan sehingga pustakawan dapat secara maksimal memberikan yang terbaik.

3.1.5 Kendala berinteraksi dengan pemustaka

Pelaksanaan interaksi atau komunikasi dengan terkadang menemui kendala, karena sikap-sikap dari masing-masing pemustaka berbeda, dan kebutuhan yang berbeda. Pertanyaan mengenai kendala yang dihadapi oleh pustakawan adalah “apa kendala yang dihadapi ketika melakukan interaksi dengan pengguna?”. Adanya kendala yang terjadi menjadi pembelajaran bagi pustakawan untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kendala dalam pelaksanaan

interaksi dengan pemustaka juga dirasakan oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Undip. Menurut pustakawan kendala yang terjadi meliputi perbedaan asumsi, ketersediaan koleksi yang terbatas, masih banyaknya aturan yang dilanggar oleh pemustaka hingga pada harus berusaha memahami keilmuan yang bukan menjadi bidang dari pustakawan namun harus tetap bisa memberikan pelayanan yang terbaik.

Selain menurut pustakawan, kendala yang dirasakan dari pihak pemustaka ketika berinteraksi dengan pengguna adalah kurang jelasnya peraturan dan tata tertib yang ada di perpustakaan, sehingga pemustakan mendapat teguran dari pustakawan. Adanya teguran tersebut membuat pemustaka menjadi mengerti dan memahami apa saja yang boleh dibawa ke dalam perpustakaan. Kendala lainnya yang dialami pemustaka adalah pustakawan terkadang kurang memahami subjek buku yang dibutuhkan, sehingga pemustaka harus menjelaskan lebih jauh mengenai bahan pustaka yang dibutuhkan.

Dari hampir semua kendala-kendala yang diutarakan oleh pustakawan diketahui bahwa menurut persepsi mereka yang menjadi kendala selama ini lebih banyak berasal dari luar perpustakaan. Munculnya persepsi para pustakawan terhadap kendala-kendala yang ada berdasarkan hal yang ditemui dan dirasakan ketika mereka bertugas. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi dalam hal ini meliputi sikap dan kepribadian dari masing-masing individu, keinginan dan harapan pustakawan agar kedepannya kendala tersebut dapat dikurangi dan proses belajar. Beberapa faktor tersebut telah menjadi kunci bagi informan, sehingga ketika ada beberapa hal yang tidak sesuai dengan semestinya maka akan dianggap sebagai kendala.

3.2 Mengumumkan tentang Koleksi

3.2.1 Sikap ketika ada buku baru

Pustakawan sebagai pengelola perpustakaan, perlu melakukan berbagai kegiatan berkaitan dengan adanya koleksi/buku baru di perpustakaan. Hal tersebut bertujuan agar koleksi yang ada di perpustakaan dapat sesegera mungkin dilayangkan kepada pemustaka. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan berdasarkan pertanyaan “apa yang bapak/ibu lakukan ketika adanya buku baru?”.

koleksi baru yang datang ke perpustakaan, jika merupakan buku usulan dari pemustaka maka setelah buku didapat dan diolah akan segera diinfokan kepada yang memberikan usulan. Kemudian jika ada buku baru dan telah diolah akan dibagikan ke masing-masing bagian layanan agar dapat segera dilayangkan kepada pemustaka, dengan demikian, pustakawan akan berfokus pada tugas pokok dan fungsi masing.

Pengolahan buku baru dilakukan agar pemustaka nantinya dapat lebih mudah untuk mencari dan

menemukan koleksi yang sesuai kebutuhannya. Hal tersebut disadari oleh pustakawan sebagai bagian dari pekerjaan yang pada akhirnya ditujukan untuk pemustaka. Kegiatan pengolahan yang dilakukan didasari atas informasi yang diperoleh dari pemustaka mengenai kebutuhan terhadap sebuah koleksi dan nantinya dapat memiliki nilai bagi pemustaka.

3.2.2 Menginformasikan buku baru

Menginformasikan buku baru kepada pemustaka merupakan cara yang dilakukan agar pemustaka tahu bahwa perpustakaan selalu berusaha memenuhi kebutuhan pemustakanya dengan terus menambah jumlah koleksi yang disesuaikan dengan kebutuhan. Demikian juga di UPT Perpustakaan Undip, pustakawan berusaha untuk memberikan informasi kepada pemustaka mengenai koleksi baru yang telah dimiliki secara tidak langsung. Berikut jawaban pustakawan mengenai hal tersebut berdasarkan pertanyaan “jika ada buku baru, apakah diinformasikan kepada pengguna? Bagaimana caranya?”

Berbagai cara yang dilakukan untuk mengumumkan tentang koleksi di perpustakaan oleh pustakawan untuk memberitahukan kepada pemustaka bahwa perpustakaan memiliki koleksi baru yang dapat digunakan oleh pemustaka. Terlaksananya kegiatan tersebut dikarenakan adanya persepsi dari dalam diri pustakawan bahwa adanya kebutuhan di sekitar tentang koleksi baru, dan juga mengumumkan tentang koleksi akan menambah pengetahuan bagi pemustaka untuk meningkatkan kemungkinan koleksi yang dicari dimiliki oleh perpustakaan, sehingga mereka dapat merasa puas dengan fasilitas yang ada.

Berdasarkan uraian mengenai mengumumkan tentang koleksi, kesimpulan yang dapat diperoleh yang pertama, sikap ketika adanya koleksi baru. Hal yang dilakukan pustakawan adalah melakukan pengolahan terhadap buku tersebut, yang disadari oleh pustakawan sebagai bagian dari pekerjaan yang pada akhirnya ditujukan untuk pemustaka. Kegiatan pengolahan yang dilakukan didasari atas informasi yang diperoleh dari pemustaka mengenai kebutuhan terhadap sebuah koleksi dan nantinya dapat memiliki nilai bagi pemustaka.

Kedua, berbagai cara yang dilakukan untuk memberitahukan kepada pemustaka bahwa perpustakaan memiliki koleksi baru yang dapat digunakan oleh pemustaka. Terlaksananya kegiatan tersebut dikarenakan persepsi dari dalam diri pustakawan bahwa adanya kebutuhan di sekitar tentang koleksi baru. Mengumumkan tentang koleksi juga akan menambah pengetahuan bagi pemustaka untuk meningkatkan kemungkinan koleksi yang dicari oleh pemustaka ternyata dimiliki oleh perpustakaan, sehingga mereka dapat merasa puas dengan fasilitas dan layanan yang ada. Hal tersebut senada dengan yang

diungkapkan oleh (Israel, 2012:41) bahwa pentingnya pelaksanaan hubungan masyarakat di perpustakaan karena dapat mempengaruhi dan menciptakan kepuasan terhadap berbagai layanan perpustakaan dengan berbagai cara.

3.3 Publikasi Layanan

3.3.1 Tanggapan mengenai layanan

Layanan perpustakaan merupakan bagian dari perpustakaan yang berhubungan langsung dengan pengguna dan berkaitan dengan pemanfaatannya. Menurut Lasa (1994:122) pelayanan perpustakaan mencakup semua kegiatan pelayanan kepada pengguna yang berkaitan dengan pemanfaatan, pemustakaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka perpustakaan. Oleh karena itu perpustakaan perlu mengalami perkembangan layanan. Pengembangan layanan perpustakaan menjadi salah satu komitmen dari pihak perpustakaan untuk terus dapat memberikan informasi dan layanan yang terbaik kepada pemustaka. Berikut jawaban pustakawan mengenai hal tersebut berdasarkan pertanyaan “Bagaimana tanggapan bapak/ibu mengenai adanya layanan-layanan yang terus dikembangkan di UPT perpustakaan Undip?”.

Pengembangan layanan perpustakaan saat ini tetap terus dilakukan. Hal tersebut terlihat dari adanya migrasi data dari software perpustakaan yang lama menjadi SLiMS, kemudian tata ruang perpustakaan juga diperbaiki, penambahan akses jaringan internet (*wi-fi*) agar memudahkan pemustaka, hingga sampai pada hampir semua aktivitas pustakawan telah dimudahkan dengan adanya pengembangan berbasis teknologi, sehingga pustakawan dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Kemudian yang menjadi kendala dalam pengembangan layanan perpustakaan adalah masih kurangnya sumber daya manusia yang menguasai pengembangan layanan yang ada, sehingga perlu ditambah dengan pelatihan-pelatihan bagi pustakawan. Senada dengan pustakawan, pemustaka merasakan perkembangan layanan yang ada di UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro bahwa layanan yang terus dikembangkan merupakan hal yang bagus, karena dengan demikian dapat menarik minat kunjungan pemustaka.

Pustakawan melakukan pengembangan layanan perpustakaan tidak terlepas dari faktor eksternal persepsi yang mempengaruhinya yaitu pengetahuan dan kebutuhan sekitar yang berupa untuk memudahkan kebutuhan pemustaka sehingga pustakawan dapat lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka. Terlepas dari hal tersebut, informan mengungkapkan bahwa ada kendala yaitu kurangnya sumber daya yang kompeten. Informan memiliki persepsi tersebut karena pengaruh dari internal informan, informan merasa jika sumber daya manusia yang ada kurang menguasai

pengembangan layanan-layanan yang ada, sehingga perlu dilakukan adanya pelatihan-pelatihan.

3.3.2 Bentuk publikasi layanan

Publikasi layanan merupakan salah satu fungsi humas di dalam perpustakaan yang dilakukan untuk menjangkau minat dan respon masyarakat luas (Sutarno, 2006:213). Sama halnya dengan UPT Perpustakaan Undip. Pihaknya telah melakukan berbagai upaya agar dapat mengenalkan layanan yang dimiliki kepada pemustaka. Berikut jawaban dari pustakawan berdasarkan pertanyaan “Apa bentuk publikasi layanan yang telah dilakukan?”.

Dalam melakukan kegiatan publikasi harus dapat diseimbangkan antara digital dengan non digital. Pelaksanaan publikasi layanan dengan kedua jenis cara tersebut agar pencapaian tujuan dari adanya publikasi lebih maksimal sehingga pemustaka bisa lebih memahami apa saja layanan yang dimiliki oleh perpustakaan. Jika ditinjau, faktor yang paling kuat mempengaruhi pustakawan berpersepsi demikian adalah adanya dorongan dari faktor eksternal untuk memenuhi tujuan dari publikasi. Dalam teori disebutkan juga bahwa salah satu faktor eksternal adalah pengetahuan dan kebutuhan sekitar, yang mana kebutuhan sekitar dalam hal ini adalah untuk memahamkan pemustaka tentang layanan-layanan Perpustakaan Undip.

3.3.3 Perlunya publikasi layanan

Dalam dunia perpustakaan publikasi layanan merupakan hal yang sudah tidak asing lagi. Pelaksanaan publikasi tersebut merupakan cara perpustakaan untuk mendapatkan perhatian dari pemustakanya. Hal yang sama juga dilakukan oleh pihak perpustakaan UPT Perpustakaan Undip. Pustakawan menyadari akan pentingnya melakukan publikasi layanan, sehingga layanan dan perpustakaan yang dikelola dapat dikenal oleh banyak orang. Berdasarkan pertanyaan “Mengapa publikasi layanan perlu dilakukan?” diperoleh jawaban dari pustakawan sebagai berikut, dasar dari pelaksanaan publikasi layanan adalah supaya masyarakat mengetahui adanya UPT Perpustakaan Undip, mengerti dan memahami apa yang ada di perpustakaan, dan masyarakat tertarik untuk ikut menggunakan fasilitas dan layanan yang disediakan. Kemudian juga dapat memberikan sesuatu yang berguna serta mengembangkan upaya mendekatkan dan membangun “media” atau jembatan antara perpustakaan dan masyarakat pemustaka perpustakaan. Sutarno (2006:213).

Informan memberikan persepsi tersebut karena adanya dua faktor psikologi yang mempengaruhinya, yang pertama faktor internal dan yang kedua faktor eksternal (Toha, 2003: 154). Faktor internal dalam hal ini adalah keinginan atau harapan dari dalam diri

pustakawan untuk mempublikasikan layanan UPT Perpustakaan Undip. Selanjutnya untuk faktor eksternal dalam hal ini adalah pengetahuan dan kebutuhan sekitar berupa dapat memberikan sesuatu yang berguna serta mengembangkan upaya mendekatkan dan membangun “media” atau jembatan antara perpustakaan dan masyarakat pemustaka perpustakaan (Sutarno, 2006:213).

3.3.4 Inovasi pengenalan Layanan

Sebelum berkembangnya teknologi seperti sekarang ini, dalam melakukan pelayanan, penyebaran informasi masih dilakukan dengan cara yang manual. Seperti untuk layanan sirkulasi, masih harus mengisi data peminjaman dan pengembalian dengan menulis pada buku yang telah disediakan. Adanya teknologi yang semakin maju banyak perpustakaan yang ikut merasakan manfaatnya. Berbagai inovasi telah coba diterapkan agar perpustakaan dapat mengalami kemajuan dan tidak dianggap sebagai tempat yang kurang menyenangkan. Berikut jawaban yang diberikan informan terkait pertanyaan “Apakah dalam mengenalkan layanan yang ada dari dulu dengan saat ini dilakukan dengan cara yang sama?”

Menurut pustakawan cara pengenalan layanan perpustakaan di UPT Perpustakaan Undip telah mengalami perubahan. Adanya pengaruh teknologi menjadi salah satu munculnya inovasi layanan. Inovasi yang ada berupa pemustakaan internet dan media sosial dalam menyebarkan informasi mengenai layanan perpustakaan.

Hal yang sama juga diutarakan oleh pemustaka, saat ini pihak perpustakaan telah melakukan publikasi layanan dengan melalui internet juga. Mengingat bahwa saat ini internet telah menjadi hal yang tidak bisa terlepas dari manusia.

Kemudian persepsi dapat diketahui bahwa persepsi yang timbul dalam diri pustakawan terkait inovasi layanan tidak terlepas dari faktor eksternal informan yang terdiri, 1) informasi yang diperoleh, berupa informan memperoleh informasi jika pengenalan layanan untuk saat ini harus memanfaatkan teknologi berupa media sosial, 2) pengetahuan dan kebutuhan sekitar, berupa saat ini masyarakat lebih banyak menggunakan media sosial dari pada harus membaca pamflet secara offline, makanya publikasi layanan perpustakaan dilakukan secara online dengan menggunakan media sosial 3) hal-hal baru dan familiar, berupa internet sudah ada sejak beberapa tahun yang lalu, ketika awal kemunculan internet sudah diketahui banyak manfaatnya sehingga sekarang perpustakaan mencoba memanfaatkan salah satu internet yang ada yaitu media sosial. Berbeda dari faktor eksternal tersebut tentunya diperlukan faktor internal yang kuat juga, dalam hal ini meliputi keinginan atau harapan dan perhatian atau fokus. Informan menginginkan agar

layanan dapat terpublikasi secara maksimal dan adanya fokus ini membantu dalam menghadapi perubahan-perubahan yang ada sehingga muncul inovasi-inovasi dalam hal publikasi layanan.

3.3.5 Kendala dalam melakukan publikasi layanan perpustakaan

Pelaksanaan publikasi layanan guna menunjang berhasilnya kegiatan-kegiatan di perpustakaan terkadang menemui kendala. Kendala yang dihadapi pun beragam bentuknya, maka perlu dipahaminya perencanaan yang matang dalam menentukan bentuk publikasi agar kendala yang mungkin muncul dalam kegiatan dapat diminimalkan. Berdasarkan pertanyaan “Apa kendala yang dihadapi dalam melakukan publikasi layanan perpustakaan?”.

Jawaban dari pustakawan menyatakan bahwa kekurangan dalam publikasi yang dilihat dari pihak luar perpustakaan adalah kurang menariknya desain publikasi yang dilayangkan, sehingga terkadang publik menjadi malas untuk membacanya. Hal tersebut juga diyakini oleh salah seorang pustakawan menjadi terkendalanya publikasi yang dilakukan oleh perpustakaan.

Kemudian dari berbagai kendala yang dirasakan oleh pustakawan dalam melakukan publikasi, pustakawan menganggap atau berpersepsi karena adanya dorongan dari faktor internal berupa prasangka dari informan bahwa pemustaka kurang memperhatikan publikasi layanan yang telah dilakukan oleh perpustakaan. Faktor-faktor lain seperti kejelasan konten, sasaran promosi dan media yang digunakan juga masuk dalam faktor internal (prasangka) karena pada prinsipnya informan belum pernah menguji secara ilmiah mengenai kendala-kendala yang dialaminya, sehingga sifatnya masih dugaan atau prasangka dari dalam diri informan.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat diketahui bahwa informan menyadari bahwa saat ini layanan UPT Perpustakaan terus dikembangkan. Agar layanan yang terus berkembang dapat diketahui oleh pemustaka, maka dilakukanlah publikasi. Seiring berkembangnya keadaan maka diperlukan penyesuaian atau inovasi dalam publikasi. Jika dahulu publikasi dilakukan secara offline, untuk saat ini dapat menggunakan offline maupun online. Hal yang tak kalah penting, adalah penentuan porsi untuk offline maupun online, yang mana penentuannya disesuaikan dengan kebutuhan sekitar. Adapun kendala yang sering dihadapi oleh informan adalah kejelasan konten yang akan di promosikan, sasaran promosi dan media yang akan digunakan. Kendala yang dialami oleh informan adalah sesuatu yang lazim karena tiga hal tersebut merupakan bagian dari faktor penting dalam komunikasi. Menurut Cutlip dan Broom (dalam Ruslan, 2002:110) faktor penting dalam komunikasi ada tujuh

macam yang dimuat dalam teori *The 7 Cs of communication* yang terdiri dari *Credibility*, *Context*, *Content* (isi), *Clarity*, *Continuity* dan *Consistency*, *Channels* (saluran atau media) dan *Capability of the Audiens* (Kapabilitas Khalayak).

3.4 Menumbuhkan Kesadaran tentang Perpustakaan

3.4.1 Kesadaran mahasiswa mengenai adanya UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro

Aspek yang dikaji dalam penelitian ini selanjutnya adalah kesadaran mahasiswa mengenai adanya UPT Perpustakaan Undip. Kesadaran mahasiswa dalam hal ini adalah bagaimana pemahaman mereka mengenai perpustakaan, dan sejauh mana minat mereka untuk datang ke perpustakaan. Hasil dari wawancara dengan pustakawan dari pertanyaan “Menurut bapak/ibu bagaimana kesadaran pengguna mengenai adanya UPT Perpustakaan Undip?” adalah sebagai berikut:

Pustakawan menyatakan bahwa kesadaran mahasiswa untuk sekedar mengetahui adanya UPT Perpustakaan Undip sudah ada, namun kesadaran untuk mengunjungi dan memanfaatkan layanan yang ada di dalamnya masih kurang. Hal ini karena adanya beberapa pengaruh seperti mahasiswa lebih memilih berkunjung ke perpustakaan fakultas, pengaruh media digital, dan sebagainya. Persepsi yang dimiliki pustakawan tersebut berasal dari pengetahuan yang mereka peroleh dengan melihat hal-hal yang terjadi di sekitar selama mereka melaksanakan tugasnya sebagai pustakawan.

3.4.2 Cara menumbuhkan kesadaran mahasiswa tentang perpustakaan

Setelah diketahuinya kesadaran mahasiswa tentang perpustakaan, aspek yang dikaji selanjutnya adalah cara yang telah dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran mahasiswa. Adanya cara-cara yang dilakukan itu bertujuan agar tingkat pengetahuan mahasiswa tentang perpustakaan semakin bertambah dan ketertarikan mahasiswa untuk mengunjungi perpustakaan juga semakin meningkat.

Harapan yang sama juga dimiliki oleh pihak UPT Perpustakaan Undip. Hal tersebut membuat pengelola perpustakaan melakukan berbagai cara agar minat mahasiswa untuk datang ke perpustakaan bertambah. Berikut hasil wawancara dengan informan berdasarkan pertanyaan “Hal-hal apa saja yang dilakukan oleh pihak perpustakaan untuk menumbuhkan kesadaran mahasiswa?”.

Berdasarkan pertanyaan di atas, menurut pustakawan cara yang digunakan untuk menumbuhkan kesadaran mahasiswa sudah beragam, seperti pameran ke fakultas-fakultas, menyebar brosur, mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar, pendidikan pemakai, sosialisasi dan lain sebagainya dengan tujuan

agar mahasiswa tidak segan untuk datang dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Bentuk-bentuk kegiatan yang telah dilakukan oleh pustakawan perpustakaan Undip kurang lebih telah sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sutarno. Sutarno (2006:214) menyebutkan ada beberapa cara untuk sosialisasi dengan pemustaka, diantaranya: media cetak dengan penyebaran brosur, pembuatan daftar tambahan koleksi baru, Pemajangan koleksi baru di papan pengumuman, melalui media elektronik misalnya membuat situs (home page, website), dan membuat pangkalan data yang dapat diakses, membuat iklan layanan sosial, membuat film dokumenter, mengundang pejabat dan tokoh publik, seperti pengarang, artis ke perpustakaan, mengadakan berbagai kegiatan yang melibatkan keikutsertaan masyarakat, misalnya perlombaan dan pameran, mengadakan seminar ilmiah, diskusi, bedah buku, dan lain sebagainya, Memberikan hadiah buku kepada pemakai perpustakaan tertentu. Hal tersebut membuktikan adanya kemauan dari pustakawan perpustakaan Undip untuk menumbuhkan kesadaran mahasiswa terhadap perpustakaan.

3.4.3 Pentingnya menumbuhkan kesadaran tentang perpustakaan

Aspek terakhir yang digunakan dalam penelitian ini adalah mengkaji bagaimana persepsi pustakawan mengenai pentingnya menumbuhkan kesadaran perpustakaan. Pentingnya menumbuhkan kesadaran menjadi aspek kajian karena untuk mengetahui bagaimana visi dari pustakawan. Melalui visi tersebut, dapat diketahui bagaimana persepsi dari pustakawan. Berikut hasil wawancara berdasarkan pertanyaan “Menurut bapak/ibu, apakah menumbuhkan kesadaran tentang perpustakaan adalah penting? kalau iya, apa yang menjadi alasannya?”.

Menumbuhkan kesadaran mengenai perpustakaan merupakan hal yang penting. Perpustakaan sebagai penyedia informasi harus dikenalkan lebih jauh kepada pemustaka, agar mereka dapat mencari dan memenuhi kebutuhan informasi mereka secara maksimal atau bahkan memberikan masukan kepada pihak perpustakaan. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Murtedjo (1996:17) dimana pustakawan harus mampu menciptakan komunikasi dua arah antara pemberi jasa perpustakaan kepada publik (pemakai jasa) ataupun sebaliknya agar tujuan dari perpustakaan dapat tercapai.

Pentingnya menumbuhkan kesadaran mengenai perpustakaan dirasakan oleh pustakawan sebagai hal yang harus dilakukan, mengingat dengan bertambahnya kesadaran yang dimiliki, pemustaka dapat merasakan lebih jauh dampak positif dari adanya perpustakaan. Pustakawan sebagai pihak yang membantu untuk melayangkan layanan, memiliki keinginan agar

perpustakaan yang mereka kelola dapat dimanfaatkan oleh pemustaka.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, disimpulkan tiga pokok dalam pembahasan. Pertama kesadaran pemustaka tentang perpustakaan. Kesadaran mahasiswa untuk sekedar mengetahui adanya UPT Perpustakaan Undip sudah ada, namun kesadaran untuk mengunjungi dan memanfaatkan layanan yang ada di dalamnya masih kurang. Persepsi yang dimiliki pustakawan tersebut berasal dari pengetahuan yang mereka peroleh dengan melihat hal-hal yang terjadi di sekitar selama mereka melaksanakan tugasnya sebagai pustakawan.

Kedua, cara yang dilakukan untuk menumbuhkan kesadaran pemustaka. Cara yang digunakan seperti pameran ke fakultas-fakultas, menyebar brosur, mengadakan pelatihan-pelatihan, seminar-seminar, pendidikan pemakai, sosialisasi dan lain sebagainya dengan tujuan agar mahasiswa tidak segan untuk datang dan memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal tersebut membuktikan adanya kemauan dari pustakawan perpustakaan Undip untuk menumbuhkan kesadaran mahasiswa terhadap perpustakaan.

Ketiga, pentingnya menumbuhkan kesadaran mengenai perpustakaan dirasakan oleh pustakawan sebagai hal yang harus dilakukan, mengingat dengan bertambahnya kesadaran yang dimiliki, pemustaka dapat merasakan lebih jauh dampak positif dari adanya perpustakaan. Pustakawan sebagai pihak yang membantu untuk melayangkan layanan, memiliki keinginan agar perpustakaan yang mereka kelola dapat dimanfaatkan oleh pemustaka. Dengan menumbuhkan kesadaran melalui berbagai cara yang dilakukan oleh pustakawan, sebagian syarat untuk mencapai fungsi humas telah dapat dilakukan oleh pustakawan UPT Perpustakaan Undip yaitu mampu mengamati dan menganalisis masalah, menarik perhatian, mampu mempengaruhi opini, dan mampu menjalin hubungan dan suasana saling percaya (Rachmadi, 1996:8).

4. Simpulan

Berdasarkan analisis pembahasan mengenai persepsi pustakawan pada pelaksanaan fungsi humas di UPT Perpustakaan Undip dapat diketahui bahwa pustakawan UPT Perpustakaan Undip berpersepsi bahwa penerapan fungsi humas merupakan bagian dari pekerjaan yang harus dilakukan, pustakawan merasa senang ketika melakukan fungsi humas, dan pustakawan dalam melaksanakan fungsi humas mengutamakan kebutuhan pengguna, sehingga timbul kepercayaan diantara kedua belah pihak.

Fungsi humas yang dilakukan meliputi komunikasi dengan pengguna, mengumumkan koleksi yang dimiliki, melakukan publikasi layanan, dan menumbuhkan kesadaran tentang perpustakaan. Komunikasi dengan pengguna dilakukan dengan

senang hati, sikap ramah dan ingin membantu pengguna memenuhi kebutuhan informasinya, dan kesadaran pustakawan bahwa menjalin komunikasi dengan pengguna menjadi suatu kepentingan. Kemudian pustakawan juga menyadari bahwa mengumumkan koleksi yang dimiliki menjadi hal yang penting, hal tersebut karena untuk memberikan informasi kepada pengguna mengenai adanya koleksi baru. Wujud dari itu adalah pustakawan mengumumkan koleksi baru dengan cara *online* maupun *offline*. Terlaksananya kegiatan tersebut dikarenakan persepsi dari dalam diri pustakawan bahwa adanya kebutuhan di sekitar tentang koleksi.

Upaya untuk meningkatkan pengetahuan pengguna mengenai layanan-layanan yang ada di perpustakaan, UPT Perpustakaan Undip melakukan berbagai publikasi layanan. Seiring berkembangnya keadaan, diperlukan inovasi dalam publikasi. Hal tersebut disadari juga oleh pustakawan bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan serta meningkatkan pengetahuan pengguna pada layanan yang dimiliki oleh perpustakaan. Selanjutnya, pentingnya menumbuhkan kesadaran tentang perpustakaan. Kesadaran pengguna untuk sekedar mengetahui adanya UPT Perpustakaan Undip sudah ada, namun kesadaran untuk mengunjungi dan memanfaatkan layanan yang ada di dalamnya masih kurang. Demi mengatasi masalah tersebut, beberapa cara telah dilakukan oleh pustakawan untuk mengatasinya. Hal itu membuktikan adanya kemauan dari pustakawan untuk menumbuhkan kesadaran pengguna terhadap perpustakaan.

Selain hal di atas, adanya faktor internal dan eksternal juga berpengaruh pada persepsi yang dimiliki oleh pustakawan. Faktor internal yang mempengaruhi persepsi pustakawan adalah harapan dari pustakawan agar pemustaka puas dengan layanan-layanan yang diberikan, kemauan pustakawan untuk dapat memenuhi kebutuhan pemustaka, motivasi pustakawan agar menciptakan layanan yang baik dan faktor eksternal yang mempengaruhi meliputi kebutuhan pemustaka terhadap sebuah informasi, perkembangan teknologi.

Daftar Pustaka

Alansari, Husain A. 2013. "Public Relations in Academic Libraries in Gulf Cooperation Council (GCC) States, dalam *Library Management*, Vol. 34 Iss 1/2 pp. 68 – 82.

Ameen, Kanwal. 2015. "Use of Public Relations and Publicity (PRP) by the PUBLIC libraries in Lahore, Pakistan", dalam *New Library World*. Vol. 116 Iss: 7/8, pp.455 – 466.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta

Israel, Odede. 2012. "Public Relations Activities in an Academic Library: The Roles of the Reference Librarian", dalam *International Journal of*

Library Science. 1(2): 38-42.

Khadijah, Siti. 2012. Strategi Public Relations Dalam Membangun Citra Perusahaan (Studi Deskriptif Membangun Hubungan Baik Dengan Media Dalam Upaya Meningkatkan Citra Perusahaan). <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=19411&val=1227> diakses pada 1 Oktober 2016.

Lasa Hs. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Miles, M.B. and Huberman. 1984. *Qualitative Data Analysis*. London: Sage Publication.

Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: REFERENSI (GP Press Group).

Murtedjo, Teddy. 1996. "Fungsi dan Peranan Humas dalam Sebuah Perpustakaan". Dalam *BACA*, Vol. XX(6). <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=30189&val=2188&title=FUNGSI%20DAN%20PERANAN%20HUMAS%20DALAM%20SEBUAH%20PERPUSTAKAAN> diakses pada 10 Oktober 2016.

Rachmadi, F. 1996. *Public Relations dalam Teori dan Praktek*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Restanti, 2015. "Tantangan dan Strategi untuk Mengembangkan Citra Positif Perpustakaan". *RECORD AND LIBRARY JOURNAL*. Volume 1, Nomor 2, Juli-Desember 2015 <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=358916&val=7410&title=Challenges%20and%20Strategies%20to%20Develop%20a%20Positive%20Image%20of%20the%20Library> diakses 1 Oktober 2016.

Ruslan, Rosady. 2002. *Manajemen Public Relations & Media komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Sudarno, dkk. 2011. <https://core.ac.uk/download/pdf/11731800.pdf> diakses pada 10 Maret 2017.

Sulistiyo-Basuki. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.

Sutarno. 2006. *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: Sagung Seto.

Sutopo, HB. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif Dasar Teori dan Terapannya dalam Penelitian*. Surakarta: UNS Press.

Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Thoha, Miftah. 2003. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Grafindo Persada.