

PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG SIKAP PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIKULASI DI PERPUSTAKAAN DAERAH JEPARA

Azmi Nur Widya, Wiji Suwarno *

Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH Tembalang, Semarang
email: azmi_nurwidya@yahoo.com

Abstract

This research entitled is "Perception of Visitors about Attitude of Librarian on Circulation Service in Regional Library of Jepara". The purpose of this research is to find out how attitude of librarian on circulation service in regional library of Jepara. Design of research used is qualitative of research with using descriptive analysis. A method of collecting data was used conclude, interview to informant, observation to determine informant and study of library to look directly perception of visitors about librarian attitude on the circulation service in a library and study of library to collect information related to this research. Analysis used namely descriptive analysis. From the results of the analysis revealed that perception of visitors on the attitude of librarians in the circulation service of regional library of Jepara stated that aspects associated with reliability (responsiveness, accuracy or suitability of the librarian service, competence, and communicative) is already quite good but in responsiveness to respond where doing a less. Aspects of empathy (a sympathetic attitude and politeness of librarians) have been good although some librarians are less sympathetic. Aspects of care (caring attitude, attitude of proactive and follow-up) both in the attitude of a follow-up, quite well in caring although some librarians are less concerned and proactive.

Keywords: perception, the attitude of librarian, circulation service of Regional Library of Jepara

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif dengan menggunakan analisis deskriptif. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara kepada informan untuk melihat secara langsung persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan, dan studi pustaka untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Jepara dari aspek kehandalan, terkait dengan daya tanggap pustakawan, akurasi atau kesesuaian pelayanan pustakawan, kompetensi, dan komunikatif ini cukup baik; tetapi dalam daya tanggap merespon untuk melakukan sesuatu dirasa kurang. Aspek empati (sikap simpatik dan kesopanan pustakawan) baik, sementara sebagian pustakawan kurang simpatik. Aspek perhatian (sikap kepedulian, sikap tindak lanjut dan proaktif) baik dalam sikap tindak lanjut, cukup baik dalam kepedulian, sementara beberapa pustakawan yang kurang peduli dan proaktif.

Kata kunci: persepsi pemustaka, sikap pustakawan, layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Jepara.

1. Pendahuluan

Perpustakaan umum merupakan ruang publik yang terbuka untuk masyarakat, dan menjadi tempat bagi semua orang untuk membaca, berdiskusi, dan belajar tentang banyak hal. Pada saat ini, keberadaan perpustakaan umum harus dipenuhi karena perpustakaan umum memiliki peranan penting bagi masyarakat dalam memberikan layanan informasi yang diperlukan, serta dapat mewujudkan masyarakat dan bangsa yang cerdas. Di dalam perpustakaan selain sarana prasarana sebagai faktor pendukung layanan adalah pustakawan yang berperan penting dalam layanan. Layanan perpustakaan yang memuaskan pengguna tergantung juga sikap pustakawan dalam melayani. Dengan adanya sikap dari pustakawan dan untuk mengetahui penilaian dari sikapnya, maka salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pekerjaan.

Akan tetapi, masih banyak pustakawan di Perpustakaan Umum yang kurang optimal dalam melakukan tugas layanannya, tak terkecuali layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara. Pustakawan masih kurang aktif dalam membantu pencarian koleksi, memberikan informasi kepada pemustaka, terutama dalam hal pencarian koleksi yang tersedia. Kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa sikap petugas masih bersifat formal atau kaku, namun pada sisi lain terkadang lebih sangat longgar (informal). Dalam perkembangannya, Perpustakaan Daerah Jepara telah mendapatkan beberapa prestasi yang membanggakan.

Permasalahan penelitian ini adalah "Bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara?" Untuk menjawab pertanyaan pada permasalahan, penulis membatasi masalah sesuai dengan latar belakang yaitu persepsi pemustaka, sikap pustakawan terkait dengan kehandalan, empati dan perhatian, penelitian dibatasi pada pustakawan layanan sirkulasi yang tujuannya mengetahui sikap pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara dilihat dari sudut pandang pemustaka. Penelitian dilakukan di Perpustakaan Daerah Jepara, Jalan HOS Cokroaminoto Nomor 10 Jepara. Penelitian berlangsung dari bulan Mei-September 2013 dengan observasi dan wawancara untuk mendapatkan data yang relevan.

2. Landasan Teori

2.1 Persepsi

Menurut Suwarno (2009: 52) menjelaskan bahwa persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau pembangunan kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang. Walgito (2002: 54) mengatakan proses terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus menjadi merangsang untuk ditangkap panca indera (objek tersebut menjadi perhatian panca indera), kemudian objek atau stimulus dari otak terjadi adanya kesan atau jawaban (respon) adanya stimulus, berupa kesan kembali ke indera berupa persepsi atau hasil kerja yang berupa pengalaman hasil otak. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh alat sensoris ke otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang diraba, yaitu stimulus melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan proses yang sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk.

2.2 Sikap

Sikap adalah suatu kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda, ataupun situasi tertentu (Kartono, 1991: 309). Menurut Walgito (2002: 111) sikap memiliki tiga komponen dasar yaitu komponen kognitif (*beliefs*), komponen afektif (*feelings*), dan komponen konatif (*behavior tendencies*). Menurut Walgito (2002: 111) 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 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.

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

- a. Sikap itu tidak dibawa sejak lahir.
- b. Sikap itu selalu berhubungan dengan objek sikap.
- c. Sikap dapat tertuju pada satu objek saja, tetapi juga tertuju pada objek-objek.
- d. Sikap itu berlangsung lama atau sebentar.
- e. Sikap itu mengandung faktor perasaan dan motivasi.

Pembentukan sikap sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap itu sendiri. Faktor ini dapat meliputi: "Pengalaman pribadi, pendidikan kebudayaan, pergaulan, media massa, institusi atau lembaga pendidikan atau agama, emosi dari dalam diri individu, jenis kelamin, umur, pendapatan dan lingkungan dimana individu itu berada" (Wibowo, 1991: 18-19). Sikap seseorang secara umum dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern (Kartono, 1991: 311) yang termasuk faktor intern adalah faktor yang berasal dari dalam individu itu sendiri, meliputi pengamatan, daya tangkap, motivasi, nilai yang dimiliki, pengetahuan dan perasaan. Adapun yang dimaksud faktor ekstern menurut Wibowo (1991: 18-19) merupakan faktor yang berasal dari luar individu meliputi sifat, isi, pemakaian, penganut, pengelola dan cara yang ditampilkan oleh suatu objek, juga meliputi aspek orang yang melakukan komunikasi atau yang menyampaikan pesan, atau aspek pesan itu sendiri, aspek saluran pesan, dan penerima pesan.

Menurut Walgito (2002: 135-136) cara mengukur sikap dapat dilakukan secara:

- a. Langsung, yaitu subyek secara langsung dimintai pendapat bagaimana sikapnya terhadap masalah atau hal yang dihadapkan kepadanya. Dalam hal ini dapat dibedakan langsung yang tidak berstruktur dan langsung yang berstruktur. Secara langsung yang tidak berstruktur misalnya mengukur sikap dengan wawancara bebas, pengamatan langsung. Sedangkan cara langsung yang berstruktur, yaitu pengukuran sikap dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah

disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada subjek yang teliti.

Cara pengukuran secara langsung tidak berstruktur, yaitu:

- a) Pengukuran sikap model Bogardus
- b) Pengukuran sikap model Thurstone
- c) Pengukuran sikap model Likert
- b. Tidak langsung, pengukuran sikap menggunakan alat-alat tes, baik yang proyektif maupun yang non-proyektif.

Menurut Mar'at (1984: 148-150) mengukur sikap seseorang terhadap suatu obyek terdapat beberapa cara antara lain wawancara, observasi, dan pernyataan sikap. Dalam penelitian ini salah satu cara untuk mengukur sikap adalah dengan menggunakan cara langsung yang berstruktur karena pengukuran sikap kepada pustakawan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada subjek yang teliti atau pemustaka.

2.3 Layanan Sirkulasi

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

Kegiatan layanan sirkulasi:

- a. Pendaftaran anggota Perpustakaan
Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan.
- b. Peminjaman
Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi kegiatan adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pemustaka pada saat pemustaka meminjam koleksi.
- c. Pengembalian atau perpanjangan
Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.
- d. Penagihan
Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta

kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.

- e. Pemberian sanksi
Sanksi adalah suatu tindakan pemberian hukuman atas orang yang melakukan pelanggaran.
- f. Beres administrasi perpustakaan
Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pemustaka tidak lagi mempunyai pinjaman dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pemustaka telah bebas dan tidak mempunyai tanggungan apapun pada perpustakaan.
- g. Statistik
Statistik adalah kegiatan pengumpulan data kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan pengembangan perpustakaan. Menurut F. Rahayuningsih (2007: 95-98).

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif analisis karena metode ini dapat mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikit pun belum diketahui dan bertujuan mendeskripsikan keadaan suatu objek tertentu. Penelitiannya difokuskan pada pustakawan di Layanan Sirkulasi demi peningkatan sikap pustakawan yang berhubungan dengan bagaimana cara pustakawan melayani yang dapat dirasakan pemustaka di Perpustakaan Daerah Jepara.

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara observasi, wawancara, dan studi pustaka untuk mendapatkan informasi yang akurat dari informan yang telah ditentukan melalui kriteria tertentu, dan diarahkan sesuai dengan tujuan penelitian. Subjek dalam penelitian ini adalah tenaga perpustakaan atau pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara. Objek dalam penelitian ini adalah sikap pustakawan di layanan sirkulasi dalam rangka meningkatkan sikap pustakawan dalam pelayanan pemustaka di Perpustakaan Daerah Jepara. Informan dalam penelitian kualitatif dipilih dan ditentukan berdasarkan kategori pelajar SMA, Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil dan Karyawan yang menjadi anggota Perpustakaan Daerah Jepara, misalnya Orang tersebut sedang berkunjung dan bersedia menjadi informan untuk diwawancarai, dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, sehingga akan memudahkan dalam hal menjelajahi objek atau keadaan yang diteliti yaitu pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara. Lima orang informan yang dipilih sebagai pertimbangan pemilihan informasi yaitu Guntur, Soehib, Arif, Kurnia dan

Amrina. Pengolahan dan data analisis yang digunakan adalah menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2011: 242) yaitu melalui proses produksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. *Data Reductional* (Reduksi Data)
Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Selama proses reduksi data berlangsung, tahapan selanjutnya ialah:
 - a) Mengkategorikan data (*coding*) ialah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.
 - b) Interpretasi data
Pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis atau dengan kata lain interpretasi merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian (Hasan, 2002: 137).
Dalam penelitian ini, penulis melakukan pemilihan data yang diperoleh pada saat penelitian mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan, kemudian data tersebut diklasifikasikan dan dipilih secara sederhana.
- b. *Data Display* (Penyajian data)
Pada tahap ini, penulis mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah peneliti mendeskripsikan informasi yang telah di klasifikasikan sebelumnya mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi yang kemudian dibentuk kesimpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.
- c. *Conclusion* atau *Verifying* (Penarikan simpulan)
Peneliti berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan porporasi. Pada tahap ini penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat penelitian.

4. Analisis Penelitian

Sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian ini, indikator sikap meliputi tiga aspek yaitu aspek kehandalan, aspek empati dan aspek perhatian. Aspek kehandalan terdiri dari daya tanggap, akurasi atau kesesuaian, kompetensi dan komunikatif. Aspek empati terdiri dari sikap simpatik dan kesopanan. Aspek perhatian terdiri dari kepedulian, tindak lanjut dan proaktif.

4.1 Aspek Kehandalan

Kehandalan pustakawan terhadap pemustaka idealisnya adalah pustakawan mempunyai daya tanggap dalam merespon dan selalu mempunyai kecepatan dalam memberikan layanan, keakuratan atau kesesuaian, kompetensi dan komunikatif kepada pemustaka. Menurut Poewardaminta (2006: 36) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kehandalan berasal dari kata dasar andal yang berarti dapat dipercaya. Sebagai pustakawan, kehandalan dalam melayani pemustaka sangatlah diperlukan. Selain untuk meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan, khususnya pustakawan yang bertugas di bagian sirkulasi, kehandalan yang dimiliki pustakawan juga dapat menunjang karir pustakawan itu sendiri.

4.1.1 Daya Tanggap

Responsif seseorang pustakawan juga sangat dibutuhkan oleh pemustaka atau pengunjung karena kepada siapa lagi mereka akan bertanya dan menerima bantuan mengenai kesulitan yang dihadapinya, gerak cepat atau tindakan pustakawan dalam merespon keluhan atau kebutuhan pemustaka. Daya tanggap pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara berdasarkan data penelitian adalah pustakawan cukup baik dalam pencarian judul buku, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka. Meskipun sebagian pustakawan kurang baik dalam daya tanggap karena pemustaka tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat.

4.1.2 Akurasi atau Kesesuaian

Menurut Prabu dalam Muslihah (2006: 7) Akurat (*Accurate*), yaitu berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan. Selain itu informasi yang didapatkan tidak boleh bias atau menyesatkan bagi penggunaanya, serta harus dapat mencerminkan dengan jelas maksud dari informasi tersebut. Ketidakakuratan data terjadi karena sumber dari informasi tersebut

mengalami gangguan dalam penyampaiannya baik hal itu dilakukan secara sengaja maupun tidak sehingga menyebabkan data asli tersebut berubah atau rusak. Kehandalan pustakawan juga dilihat dari akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan pustakawan dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda. Akurasi atau kesesuaian pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara berdasarkan data penelitian adalah sudah cukup baik. Pustakawan menyesuaikan aturan denda baik dengan tidak adanya kedekatan dengan pustakawan, tetapi kurang baik apabila kedekatan pustakawan baik kepada pemustaka.

4.1.3 Kompetensi

Menurut Littrell dalam Uno (2011: 62) kompetensi adalah kekuatan mental dan fisik untuk melakukan tugas atau ketrampilan yang dipelajari melalui latihan dan praktik. Sedangkan kompetensi menurut R.M. Guion dalam Uno (2011: 63) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir dalam segala situasi dan berlangsung terus dalam periode waktu yang lama. Jadi dapat disimpulkan kompetensi adalah karakteristik seseorang dan kondisi psikologi dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian dan sikap dengan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir untuk melakukan tugas atau ketrampilan dalam segala situasi melalui latihan dan praktik yang berlangsung terus dalam waktu yang lama. Kompetensi pustakawan Perpustakaan Daerah Jepara berdasarkan data penelitian adalah pustakawan sebagian besar sudah sesuai dengan fungsi akan tugasnya, sementara itu terdapat beberapa pustakawan yang kurang kompetensi dalam mengoperasikan komputer dan pencarian koleksi melalui OPAC kepada pemustaka.

4.1.4 Komunikatif

Komunikatif artinya cara seseorang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami. Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI 2007: 585) komunikatif yaitu mudah dipahami. Menurut M. Fadhly (2011) kalimat komunikatif itu adalah suatu kalimat yang makna atau maksudnya dapat dipahami oleh pendengar atau pun pembacanya secara benar. Komunikatif pustakawan Perpustakaan Daerah

jepara berdasarkan data penelitian adalah kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi sebagian besar sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pustakawan mengajak memberikan arahan kepada pemustaka untuk ikut serta dalam pelatihan perpustakaan.

4.2 Empati

Empati, yaitu suatu sikap peduli dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka dan mencoba mengondisikannya. Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI 2007: 299) empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya di keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain.

4.2.1 Simpatik

Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI 2007: 1067) simpatik yaitu bersifat membangkitkan rasa simpati. Simpati yaitu rasa kasih. Hubungan masyarakat dimulai dengan sikap simpatik dari meja informasi berkembang melalui peminjaman dan pengembalian pustaka secara efisien, penampilan umum perpustakaan, bantuan pustakawan, koleksi dan jasa yang tersedia. Sikap simpatik pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara berdasarkan data penelitian adalah pustakawan memiliki sikap simpatik yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya sapa, senyum dan pelayanan dari pustakawan yang sudah diterapkan kepada pemustaka. Sikap simpatik pustakawan yaitu dengan kedekatan pustakawan terhadap pemustaka, dalam pelayanan kebutuhan, pencarian koleksi. Pustakawan di layanan sirkulasi simpatik dengan selalu mengingatkan tanggal pengembalian agar pemustaka tidak mengalami denda karena keterlambatan buku ketika pemustaka meminjam buku.

4.2.2 Kesopanan

Kesopanan yang benar ialah lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja. Dari tutur bicara pun orang bisa melihat kesopanan kita. Menurut Kamus Besar Indonesia (KBBI 2007: 1084) sopan adalah hormat dan takzim (akan kepada), tertib menurut adat yang baik. Kesopanan adalah adat sopan santun, tingkah laku (tutur kata) yang baik, tata karma. Kesopanan pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara berdasarkan data penelitian adalah pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan mempunyai tutur kata

yang baik kepada pemustaka dalam mengingatkan kesalahan misalnya dalam hal peletakan tas. Kesopanan pustakawan dalam selalu menyapa ketika pemustaka berkunjung.

4.3 Perhatian

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

4.3.1 Kepedulian

Menurut Suwarno (2010: 141), bahwa sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh perhatian yaitu pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Kepedulian pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara berdasarkan data penelitian adalah dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, misalnya dengan para pengunjung mengenal nama satu persatu pemustaka, peduli dalam pencarian koleksi. Mendapatkan kepedulian individual tergantung kedekatan pemustaka dengan pustakawannya. Kepedulian pustakawan rata-rata dengan pengunjung yang sudah dikenal. Perhatian kepada pemustaka yang kurang dikenal, kalau pemustaka meminta bantuan.

4.3.2 Tindak Lanjut

Menurut Kamus Besar Indonesia (2007: 1195) tindak lanjut adalah langkah selanjutnya (tentang penyelesaian perkara, perbuatan, dan sebagainya). Pengertian tindak lanjut adalah pengawasan yang perlu dilaksanakan dengan mempertimbangkan semua resiko baik atau buruknya yang mungkin timbul. Tindak lanjut pustakawan di Perpustakaan Daerah jepara berdasarkan penelitian data adalah memiliki tindak lanjut dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan semua usulan atau pendapat pemustaka ditindaklanjuti dan diapresiasi dengan baik oleh pustakawan.

4.3.3 Proaktif

Menurut Suwarno (2010: 141), bahwa sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh pertolongan yaitu sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang

perlu dibantu oleh orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dengan mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka. Proaktif pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara berdasarkan penelitian data adalah sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan keaktifan pemustaka dalam meminta bantuan kepada pustakawan, dengan keaktifan pemustaka tersebut pustakawan baru melayani. Pustakawan di layanan sirkulasi tidak mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka dalam hal pencarian buku di rak atau dengan pencarian buku melalui komputer, pemustaka yang harus bertanya dulu kepada pustakawan.

5. Penutup

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian ini, dapat dikemukakan simpulan sebagai berikut:

Pertama, menurut persepsi pemustaka yang berkaitan dengan kehandalan dapat disimpulkan bahwa aspek kehandalan yang terkait dengan daya tanggap pustakawan, akurasi atau kesesuaian pelayanan pustakawan, kompetensi, dan komunikatif, sudah cukup baik, tetapi dalam hal daya tanggap sebagian pustakawan masih kurang baik karena pemustaka tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat.

Kedua, persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati dapat disimpulkan jika dilihat baik dari sikap simpatik dan kesopanan, diketahui bahwa sebagian pustakawan tidak bersikap simpatik kepada pemustaka.

Ketiga, persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian disimpulkan bahwa perhatian pustakawan kurang baik, karena pustakawan tidak proaktif kepada pemustaka, di sisi lain persepsi pemustaka tentang tindak lanjut dan sikap kepedulian baik.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

1. Pustakawan harus mempunyai inovasi dalam penataan letak rak, dengan cara pustakawan lebih sering melakukan perubahan posisi agar

pemustaka lebih merasa puas dan tidak bosan dengan keadaan perpustakaan.

2. Pustakawan harus berusaha belajar dari kesalahan dan introspeksi dalam menanggapi agar masalah sepele tidak membuat pemustaka kecewa, sehingga mereka beranggapan bahwa pustakawan tidak berdaya tanggap kurang baik.
3. Beberapa pustakawan yang tidak memiliki kompetensi, komunikatif, sikap simpatik, kepedulian dan perhatian, sebaiknya mengikuti pelatihan-pelatihan perpustakaan dan berusaha menerapkan sikap baik tersebut. Beberapa pustakawan yang mengetahui pustakawan lain tidak menerapkan sikap tersebut sebaiknya menegur atau mengingatkannya, sehingga tercipta suasana dan kondisi perpustakaan yang memuaskan pemustaka.
4. Pemustaka berharap agar sikap proaktif pustakawan dapat ditingkatkan dalam memberikan bantuan, bahkan tanpa diminta ketika mengetahui pemustaka kebingungan dalam mendapatkan informasi yang diinginkan.
5. Pustakawan perlu punya inisiatif dan kesadaran untuk memberikan bimbingan teknis dalam penelusuran informasi buku yang dibutuhkan masyarakat agar masyarakat dapat mengetahui secara tepat cara menggunakan alat penelusuran informasi tersebut.
6. Sebaiknya pustakawan bersikap tegas dan lebih bijaksana terhadap akurasi denda, meskipun mengenal pemustaka dengan baik tetapi denda harus diterapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
7. Pada layanan sirkulasi perlu disediakan kotak saran dan kritik demi peningkatan kinerja pustakawan dan memenuhi kepuasan pemustaka.

Daftar Pustaka

- Astuti Puji, Renie, 2010. "Sikap Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi di Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang". Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. Iqbal, 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

- Kartono, Kartini, 1991. *Psikologi Sosial untuk Managemen*, Jakarta: Rajawali.
- Lasa, HS., 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Mar'at, 1984. *Sikap Manusia: Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- M. Fadhly. 2011. Terdapat di <http://fdhly.wordpress.com/2011/02/09/berbi-cara-dengan-baik/#more-410> [diunduh pada tanggal 10 September 2013]
- Prastowo, Andi, 2011. *Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rencana Penelitian*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suwarno, Wiji, 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- _____. 2011. *Perpustakaan & Buku*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.
- _____. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Tim Penyusun. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Tjitropranoto, Prabowo, 1995. "Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan". *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, IV (1), 1995: hal 1-9. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.
- Uno, H. Hamzah, 2011. *Profesi Kependidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Walgito, Bimo, 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Wibowo, Istiqomah, 1991. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.
- http://.pribadiraharja.com/muflihah/Skripsimuf/BABII_muf.doc [diunduh pada tanggal 10 September 2013].