

# Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang

Betari Ayu Elsadantia<sup>1\*)</sup>

<sup>1</sup>Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, UIN Raden Fatah Palembang, Indonesia

\*) Korespondensi: [betariayu2511@gmail.com](mailto:betariayu2511@gmail.com)

*Received: 25 Maret 2025; Revised: 18 April 2026; Accepted: 22 April 2026*

## Abstract

*This study examines how librarians behave when providing services to patrons, with a focus on the aspects of reliability, empathy, and attentiveness in circulation services. The research question pertains to how patrons perceive librarians' attitudes in circulation services in terms of reliability, empathy, and attentiveness. The study employed a qualitative descriptive research design, utilizing data collected through observation, interviews, and documentation, with a sample size of five informants. The research results indicate that regarding reliability, patrons assess librarians as fairly responsive in assisting with collection searches; although some staff members are not sufficiently proactive in addressing user issues, a portion of librarians are less responsive to patrons' problems. Library users' perceptions regarding the empathy aspect indicate that some librarians exhibit a sympathetic attitude characterized by comfort and friendliness; their attire is appropriate; however, in terms of greetings, a caring attitude, and attention, librarians are perceived as lacking toward library users. Users' perceptions regarding the aspect of attentiveness indicate that a caring attitude related to attentiveness is considered capable of fostering closer and friendlier relationships; however, some informants believe that librarians' care is not yet visible to users, as not all librarians in the circulation service demonstrate optimal care in assisting users with collection searches.*

**Keywords:** *library users' perceptions; librarians' attitudes; library services; circulation services; service quality*

## Abstrak

Penelitian ini mengkaji bagaimana perilaku pustakawan saat memberikan layanan kepada pemustaka, dengan fokus pada aspek keandalan, empati, dan perhatian dalam layanan sirkulasi. Adapun rumusan masalah ini berkaitan tentang bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, aspek empati, aspek perhatian. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah dekskriptif kualitatif diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan informannya berjumlah lima orang. Hasil dalam penelitian bahwasanya dari sisi keandalan, pemustaka menilai pustakawan cukup responsif dalam membantu pencarian koleksi, meskipun masih terdapat beberapa petugas yang kurang sigap dalam menangani permasalahan pengguna, namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati bahwa sebagian pustakawan memiliki sikap simpatik berupa kenyamanan dan keramahan, kesopanan dalam berbusana pustakawan sudah pantas, namun dalam hal sapa menyapa, sikap peduli dan perhatian pustakawan dirasa kurang kepada pemustakanya. Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian bahwa sikap kepedulian berkaitan dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, namun beberapa informan menganggap kepedulian pustakawan belum terlihat di mata pemustaka, karena tidak semua pustakawan pada layanan sirkulasi menunjukkan kepedulian yang optimal dalam membantu pemustaka melakukan pencarian koleksi.

**Kata kunci:** *persepsi pemustaka; sikap pustakawan; layanan perpustakaan; layanan sirkulasi; kualitas layanan*

Copyright © 2026 Author (s). Published by the Library and Information Science Study Program, Faculty of Humanities, Universitas Diponegoro. This is an open-access article under the CC BY-SA License (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

## 1. Pendahuluan

Dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan, pustakawan memegang peranan penting sebagai ujung tombak interaksi antara perpustakaan dan pemustaka. Perilaku pustakawan saat berinteraksi dengan pemustaka, seperti kemampuan berkomunikasi, kesabaran, dan empati, berperan besar dalam membentuk kenyamanan serta kepuasan pemustaka. Pustakawan yang memiliki sikap profesional dan responsif akan mampu menciptakan suasana layanan yang kondusif sehingga pemustaka merasa terbantu dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan (Habibin & Masruri, 2025). Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan. Persepsi tersebut terbentuk melalui pengalaman langsung pemustaka ketika berinteraksi dengan pustakawan dalam berbagai jenis layanan, seperti layanan sirkulasi, referensi, maupun layanan penelusuran informasi. Apabila pemustaka memiliki persepsi yang positif terhadap sikap pustakawan, maka citra perpustakaan secara keseluruhan juga akan meningkat. Sebaliknya, sikap pustakawan yang kurang ramah, kurang responsif, atau tidak membantu dapat menimbulkan persepsi negatif yang berpengaruh terhadap tingkat kunjungan dan pemanfaatan layanan perpustakaan (Hasnadhia, S., & Nuryudi, 2022).

Adapun pentingnya sikap sabar, berkenaan dengan hal ini jika dikaitkan dengan seorang pustakawan yang melayani banyak orang tentunya harus memiliki sikap yang mampu memberi kenyamanan terhadap pemustaka, maka sikap sabar sangat diperlukan. Adanya sikap sabar dapat menghindari sikap emosi. Dengan demikian anggota perpustakaan akan lebih nyaman dengan sikap tersebut dan tentunya nyaman pemustaka menjadi salah satu pemicu pustakawan untuk menarik pemustaka ke perpustakaan. Untuk meningkatkan kualitas layanan pada perpustakaan, seorang pustakawan dituntut mampu memberikan layanan dengan sikap ramah-tamah kepada pembaca dan berpenampilan yang baik sebagai seorang pustakawan, sehingga hal tersebut dapat menentukan berhasil atau tidaknya pekerjaan pustakawan tersebut.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pentingnya sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan, sebagian besar kajian masih berfokus pada aspek pelayanan secara umum dan belum secara spesifik mengkaji persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi sebagai titik utama interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Selain itu, penelitian sebelumnya lebih banyak menekankan pada aspek kepuasan layanan secara kuantitatif, sehingga belum mampu menggambarkan secara mendalam pengalaman dan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam konteks layanan sehari-hari (Habibin & Masruri, 2025; Hasnadhia, S., & Nuryudi, 2022). Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang secara khusus mengkaji persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dengan pendekatan kualitatif, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terkait kualitas interaksi layanan di perpustakaan..

Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang mempunyai berbagai jenis layanan. Semua layanan yang dihadirkan memiliki tujuan agar dapat menunjang pelaksanaan kegiatan tri dharma Perguruan Tinggi tersebut yang meliputi pendidikan, penelitian serta pengabdian terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, pelaksanaan layanan yang diberikan oleh pustakawan kepada pemustaka masih menunjukkan beberapa permasalahan dalam aspek pelayanan. Permasalahan tersebut meliputi kurangnya penerapan sikap sopan santun dan keramahan, serta rendahnya tingkat ketanggapan pustakawan dalam membantu pemustaka menemukan informasi yang dibutuhkan. Selain itu, terdapat keluhan dari pemustaka mengenai sikap pustakawan yang terkadang menunjukkan emosi atau kemarahan, terutama pada saat proses peminjaman dan pengembalian koleksi.

Sikap emosional yang ditunjukkan pustakawan dalam memberikan layanan dapat berdampak negatif terhadap kenyamanan dan kepuasan pemustaka. Kondisi ini menyebabkan sebagian pemustaka menjadi kurang nyaman dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Bahkan, tidak sedikit pemustaka yang lebih memilih menggunakan perpustakaan lain yang dianggap lebih memberikan kenyamanan dan pelayanan yang baik dibandingkan dengan perpustakaan yang seharusnya menjadi fasilitas utama bagi mereka. Permasalahan tersebut kemudian memunculkan berbagai persepsi di kalangan pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan. Persepsi yang terbentuk tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas koleksi dan fasilitas, tetapi juga oleh pengalaman langsung pemustaka ketika berinteraksi dengan pustakawan dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, sikap pustakawan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi citra dan kualitas layanan perpustakaan secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan yang diberikan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang masih belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan perpustakaan yang ideal, khususnya dalam aspek sikap profesional dan etika pelayanan pustakawan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam pelaksanaan layanan agar perpustakaan dapat memberikan pelayanan yang optimal serta mampu memenuhi harapan dan kebutuhan informasi pemustaka secara lebih baik.

## 2. Tinjauan Literatur

Persepsi pemustaka dalam penelitian ini dianalisis melalui tiga indikator utama, yaitu keandalan (*reliability*), empati (*empathy*), dan perhatian (*attention*), yang merupakan bagian dari dimensi kualitas layanan. Ketiga indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk mengkaji bagaimana sikap pustakawan dalam memberikan layanan, khususnya pada layanan sirkulasi. Konsep ini sejalan dengan teori kualitas layanan yang menekankan bahwa interaksi antara penyedia layanan dan pengguna dipengaruhi oleh aspek keandalan, empati, dan perhatian sebagai bentuk pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna (Artana, 2024; Keller, 2016). Dengan demikian, ketiga indikator tersebut menjadi dasar dalam memahami persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam konteks layanan perpustakaan.

### a. Persepsi Pemustaka

Persepsi merupakan proses penting dalam diri individu yang berhubungan dengan bagaimana seseorang memahami dan menafsirkan informasi dari lingkungan sekitarnya. Persepsi tidak hanya melibatkan proses melihat atau mendengar, tetapi juga mencakup penafsiran dan pemberian makna terhadap stimulus yang diterima oleh indera. Beberapa ahli mendefinisikan persepsi dalam penelitiannya, di antaranya menurut Stephen P. Robbins, persepsi adalah proses di mana individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan sensoris mereka untuk memberikan makna terhadap lingkungan mereka. Persepsi menentukan bagaimana seseorang memandang realitas, yang pada akhirnya akan memengaruhi sikap dan perilaku individu tersebut (A & Timothy, 2017). Sementara itu, Menurut Robbins dan Judge, persepsi dapat dipahami sebagai proses mental ketika individu menerima, mengolah, dan memberi makna terhadap informasi yang diperoleh dari lingkungan melalui pancaindra. (Robbins, S. P., & Judge, 2016). Pendapat lain dikemukakan oleh Jalaluddin Rakhmat yang menyatakan bahwa persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi tidak hanya dipengaruhi oleh rangsangan fisik, tetapi juga oleh pengalaman, motivasi, dan harapan individu (Rakhmat, 2018).

Dari berbagai pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses subjektif yang melibatkan interpretasi individu terhadap stimulus, yang dipengaruhi oleh pengalaman dan kondisi psikologis masing-masing. Persepsi bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh pengalaman, pengetahuan, dan kondisi psikologis masing-masing individu. Oleh karena itu, persepsi setiap orang terhadap suatu objek atau situasi dapat berbeda-beda, meskipun rangsangan yang diterima sama.

### b. Sikap Pustakawan

Sikap pustakawan mencerminkan cara mereka bertindak dan merespons pemustaka dalam proses pelayanan, yang sekaligus menunjukkan tingkat profesionalitas dan kualitas layanan yang diberikan. Sikap ini mencerminkan profesionalitas, etika kerja, serta kualitas layanan yang diberikan kepada pemustaka. Menurut Baihaqy dan Masruri, sikap pustakawan merupakan bagian dari kompetensi profesional yang meliputi perilaku ramah, empati, dan kemampuan berkomunikasi yang baik dalam rangka menciptakan pelayanan prima kepada pemustaka (Baihaqy & Masruri, 2024).

Adapun bentuk-bentuk sikap pustakawan dalam pelayanan adalah sebagai berikut:

#### a) Sikap Ramah dan Sopan

Keramahan dan kesopanan menjadi elemen penting dalam pelayanan perpustakaan karena dapat menciptakan rasa nyaman serta mendorong pemustaka untuk berinteraksi

secara aktif. Pustakawan yang bersikap ramah akan membuat pemustaka merasa dihargai, nyaman, dan tidak ragu untuk bertanya atau meminta bantuan. Sikap ini penting karena perpustakaan merupakan layanan publik yang menuntut interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Menurut Sikap ramah dan sopan dalam layanan perpustakaan termasuk dalam aspek *attitude*, yaitu kemampuan pustakawan melayani pemustaka dengan sikap positif, menghargai, serta menunjukkan keramahan melalui senyum, sapaan, dan komunikasi yang santun (Artana, 2024).

b) Sikap Tanggap dan Responsif

Sikap tanggap menunjukkan kemampuan pustakawan dalam merespons kebutuhan pemustaka secara cepat dan tepat. Pustakawan yang responsif akan segera membantu pemustaka dalam mencari koleksi, memberikan informasi, atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama menggunakan perpustakaan. Sikap tanggap dan responsif merupakan kemampuan petugas dalam mengenali kebutuhan pemustaka dan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Adiguna et al., 2024).

c) Sikap Empati terhadap Pemustaka

Empati adalah kemampuan pustakawan untuk memahami kebutuhan, kesulitan, serta kondisi pemustaka. Dengan adanya empati, pustakawan dapat memberikan layanan yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Menurut Philip Kotler, empati dalam pelayanan berarti memberikan perhatian secara individual kepada pelanggan sehingga mereka merasa diperhatikan dan dihargai (Keller, 2016). Dalam perpustakaan, sikap empati membantu membangun hubungan yang baik antara pustakawan dan pemustaka.

d) Sikap Profesional dan Bertanggung Jawab

Sikap profesional mencakup kedisiplinan, kejujuran, serta kemampuan pustakawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan standar yang berlaku. Pustakawan harus mampu menjaga kerahasiaan data pemustaka, mematuhi prosedur layanan, serta memberikan informasi yang akurat. Ikatan Pustakawan Indonesia menegaskan bahwa pustakawan harus menjalankan profesinya berdasarkan kode etik, yang mencakup tanggung jawab terhadap pemustaka, profesi, dan lembaga tempat bekerja (Indonesia, 2018).

e) Sikap Sabar dan Tidak Mudah Emosi

Dalam memberikan layanan, pustakawan sering menghadapi berbagai karakter pemustaka, sehingga diperlukan kesabaran dalam berinteraksi. Sikap mudah marah atau emosional dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan persepsi negatif terhadap perpustakaan. Oleh karena itu, pustakawan dituntut untuk mampu mengendalikan emosi dan tetap bersikap tenang dalam situasi apa pun. Menurut Jalaluddin Rakhmat,

pengendalian emosi merupakan bagian penting dari komunikasi interpersonal yang efektif dalam pelayanan publik (Rakhmat, 2018).

### 3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggambarkan secara mendalam persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan perpustakaan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang. Pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dipilih karena mampu memahami fenomena sosial secara lebih komprehensif berdasarkan pengalaman dan pandangan langsung dari informan.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung dari informan melalui proses wawancara dan observasi di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai literatur seperti buku, jurnal ilmiah, serta dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. **Observasi**, yaitu pengamatan langsung terhadap aktivitas layanan pustakawan dalam melayani pemustaka di bagian layanan sirkulasi.
2. **Wawancara**, dilakukan secara mendalam kepada informan yang berjumlah lima orang pemustaka untuk memperoleh informasi terkait persepsi mereka terhadap sikap pustakawan. Informan dalam penelitian ini dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria yaitu pemustaka yang pernah menggunakan layanan sirkulasi, memiliki pengalaman langsung berinteraksi dengan pustakawan, serta bersedia memberikan informasi secara terbuka terkait pelayanan yang diterima.
3. **Dokumentasi**, yaitu pengumpulan data berupa arsip, catatan, serta dokumen yang berkaitan dengan layanan perpustakaan.

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan tahapan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan, kemudian disajikan dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami, serta diakhiri dengan penarikan kesimpulan berdasarkan temuan penelitian. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi teknik, yaitu membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumentasi. Dengan demikian, data yang diperoleh dapat saling melengkapi dan meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Hasil

Hasil penelitian ini diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang dengan melibatkan lima orang informan. Data yang diperoleh kemudian diklasifikasikan berdasarkan tiga aspek utama, yaitu aspek kehandalan, empati, dan perhatian pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

#### 4.1.1 Aspek Kehandalan (Reliability)

Hasil penelitian mengindikasikan bahwa aspek kehandalan pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu daya tanggap, akurasi layanan, kompetensi, dan kemampuan komunikasi.

Pada indikator daya tanggap, sebagian besar informan menyatakan bahwa pustakawan sudah cukup responsif dalam membantu pemustaka, terutama dalam mengarahkan pencarian koleksi melalui OPAC dan menjawab pertanyaan yang diajukan. Namun, masih ditemukan beberapa kasus di mana pustakawan kurang cepat dalam merespons kebutuhan pemustaka, terutama ketika situasi layanan sedang padat atau saat pustakawan tidak berada di tempat pelayanan.

“Kalau lagi ramai, kadang harus nunggu lama, jadi agak kurang nyaman juga.” (Informan 2)

Hal ini menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah petugas serta pembagian tugas yang belum optimal dapat menjadi faktor penyebab kurangnya responsivitas dalam pelayanan. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya waktu tunggu pemustaka dalam memperoleh layanan, sehingga dapat menurunkan tingkat kenyamanan dan kepuasan pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini diperkuat oleh pernyataan informan:

Pada indikator akurasi dan kesesuaian layanan, pustakawan dinilai sudah mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, meskipun dalam beberapa kondisi masih terdapat ketidaksesuaian informasi yang diberikan, sehingga pemustaka harus mencari informasi tambahan secara mandiri.

Selanjutnya, pada indikator kompetensi, ditemukan bahwa tidak semua pustakawan memiliki latar belakang pendidikan di bidang perpustakaan, sehingga memengaruhi kemampuan dalam memberikan layanan, khususnya dalam membantu pencarian koleksi secara efektif.

Sementara itu, pada indikator komunikatif, sebagian besar informan menilai bahwa pustakawan sudah mampu berkomunikasi dengan baik dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami, sehingga membantu pemustaka dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan.

#### 4.1.2 Aspek Empati (Empathy)

Pada aspek empati, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan pada umumnya telah menunjukkan sikap yang ramah dan sopan dalam melayani pemustaka. Hal ini terlihat dari cara pustakawan menyambut pemustaka, memberikan pelayanan dengan sikap yang santun, serta menjaga penampilan yang rapi dan sesuai dengan standar.

“Kadang pustakawannya nunggu kita tanya dulu, jarang yang langsung nawarin bantuan.” (Informan 1)

Namun demikian, dalam praktiknya masih terdapat beberapa kekurangan, terutama dalam hal sikap peduli dan perhatian secara personal kepada pemustaka. Beberapa informan mengungkapkan bahwa pustakawan kurang aktif dalam menyapa atau menawarkan bantuan terlebih dahulu, sehingga interaksi yang terjadi cenderung pasif. Kondisi ini dapat disebabkan oleh kurangnya inisiatif pustakawan dalam membangun interaksi aktif dengan pemustaka. Dampaknya, pemustaka cenderung merasa kurang diperhatikan dan interaksi layanan menjadi kurang optimal.

#### 4.1.3 Aspek Perhatian (Attention)

Aspek perhatian berkaitan dengan tingkat kepedulian pustakawan dalam membantu pemustaka secara lebih mendalam. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa sikap perhatian pustakawan dinilai cukup mampu menciptakan hubungan yang lebih dekat dan nyaman antara pustakawan dan pemustaka.

“Ada yang bantu banget, tapi ada juga yang cuek, jadi beda-beda rasanya.” (Informan 2)

Namun, tidak semua pustakawan menunjukkan sikap perhatian yang optimal. Beberapa informan menyatakan bahwa pustakawan kurang menunjukkan inisiatif dalam membantu pemustaka selama proses pencarian koleksi, sehingga pemustaka merasa kurang diperhatikan.

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepedulian pustakawan belum merata, yang kemungkinan disebabkan oleh perbedaan sikap individu maupun beban kerja. Dampaknya, pemustaka merasa tidak mendapatkan perhatian yang sama dalam layanan.

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas layanan perpustakaan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh persepsi pemustaka terhadap kinerja dan sikap pustakawan. Hal ini sejalan dengan penelitian yang menyatakan bahwa kualitas layanan perpustakaan berkaitan erat dengan persepsi pengguna terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan mereka (Mujiati, 2017). Selain itu, kinerja pustakawan yang meliputi kualitas, ketepatan waktu, serta komitmen pelayanan juga menjadi indikator utama dalam membentuk persepsi positif pemustaka terhadap layanan perpustakaan (Fuadi, 2023).

Temuan penelitian ini juga menunjukkan bahwa dimensi layanan seperti empati, responsivitas, dan keandalan memiliki kontribusi signifikan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Hal ini didukung oleh penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa dimensi empati, ketanggapan, jaminan, dan keandalan merupakan komponen utama dalam menilai mutu layanan pustakawan (Pahlevy, 2018). Dengan demikian, peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada sistem, tetapi juga pada kemampuan pustakawan dalam memberikan pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka.

## 4.2 Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan dipengaruhi oleh aspek kehandalan, empati, dan perhatian. Ketiga aspek tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan perpustakaan, khususnya pada layanan sirkulasi.

Hasil temuan penulis berbanding lurus atau sejalan jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sikap profesional pustakawan, seperti responsivitas dan kemampuan komunikasi, berpengaruh terhadap kualitas layanan informasi (Habibin & Masruri, 2025). Dalam konteks penelitian ini, kehandalan pustakawan yang dinilai cukup baik dalam membantu pemustaka menunjukkan bahwa fungsi pelayanan dasar telah berjalan, meskipun belum optimal secara konsisten. Temuan tersebut mengisyaratkan bahwa temuan penelitian mendukung penelitian terdahulu, tetapi juga mengindikasikan adanya kekurangan dalam implementasi layanan.

Profesionalisme pustakawan juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Profesionalisme tidak hanya mencakup kemampuan teknis, tetapi juga meliputi etika kerja, komunikasi, integritas, dan empati dalam melayani pemustaka (Habibin & Masruri, 2025). Pustakawan yang profesional mampu meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, serta kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, terutama dalam lingkungan layanan informasi yang semakin berkembang.

Pada aspek empati, hasil penelitian menunjukkan kesesuaian dengan konsep yang ada pada penelitian sebelumnya, bahwa empati dalam pelayanan mencakup perhatian individual terhadap pemustaka (Keller, 2016). Namun, temuan menunjukkan bahwa empati pustakawan masih terbatas pada sikap ramah dan belum berkembang ke arah pelayanan yang proaktif. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak sepenuhnya memperkuat teori, melainkan menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep empati ideal dan praktik di lapangan.

Selain aspek teknis, sikap pustakawan dalam memberikan layanan juga menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pemustaka. Penelitian menunjukkan bahwa pustakawan dinilai memiliki sikap yang baik dan ramah dalam melayani pemustaka, yang dapat menciptakan kesan positif terhadap layanan perpustakaan. Namun demikian, pustakawan dinilai belum sepenuhnya

memiliki kepekaan dan perhatian terhadap pemustaka, di mana bantuan sering diberikan setelah pemustaka terlebih dahulu meminta bantuan (Mashud & Dewi, 2022). Kondisi ini menunjukkan bahwa sikap pustakawan belum sepenuhnya proaktif, sehingga dapat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan.

Selanjutnya, pada aspek perhatian, temuan penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara pustakawan dan pemustaka berpengaruh terhadap persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan (Hasnadhia, S., & Nuryudi, 2022). Dalam penelitian ini, perhatian pustakawan yang belum merata menunjukkan bahwa interaksi layanan masih bersifat fungsional, sehingga belum mampu menciptakan pengalaman layanan yang optimal. Hal ini menempatkan hasil penelitian sebagai penguatan sekaligus kritik terhadap kondisi layanan perpustakaan saat ini.

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan, di mana persepsi tersebut cenderung positif pada aspek kehandalan, namun masih perlu peningkatan pada aspek empati dan perhatian. Implikasi dari hasil penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas layanan yang tidak hanya berfokus pada aspek teknis, tetapi juga pada pengembangan *soft skill* pustakawan, seperti kemampuan komunikasi, empati, dan kepedulian terhadap pemustaka.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas layanan perpustakaan juga dapat dianalisis melalui konsep pelayanan prima yang menekankan pada sikap, perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, dan tanggung jawab petugas layanan (Maharani & Hardjati, 2025). Implementasi pelayanan prima ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan perpustakaan sangat bergantung pada kemampuan pustakawan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pemustaka secara optimal.

Adapun keterbatasan dalam penelitian ini terletak pada jumlah informan yang terbatas serta ruang lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu perpustakaan, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan jumlah responden yang lebih banyak serta lokasi penelitian yang lebih beragam agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

## 5. Simpulan

Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa sikap pustakawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan, kepuasan, dan persepsi pemustaka terhadap kualitas layanan perpustakaan. Sikap yang ramah, sopan, responsif, dan profesional mampu menciptakan pengalaman layanan yang positif bagi pemustaka. Namun demikian, hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa aspek empati dan perhatian masih menjadi kelemahan utama dalam layanan sirkulasi, di mana pustakawan dinilai belum secara konsisten menunjukkan kepedulian dan inisiatif dalam membantu

pemustaka secara proaktif. Kondisi ini menyebabkan interaksi layanan cenderung bersifat pasif dan belum sepenuhnya mampu memenuhi harapan pemustaka.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar pihak Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Palembang tidak hanya meningkatkan aspek teknis layanan, tetapi juga lebih menekankan pada penguatan aspek empati dan perhatian pustakawan melalui pelatihan pelayanan prima yang berfokus pada komunikasi interpersonal, sikap proaktif, dan kepedulian terhadap kebutuhan pemustaka. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kinerja pustakawan, khususnya dalam aspek interaksi layanan, agar kualitas pelayanan yang diberikan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan serta kebutuhan pemustaka.

## Daftar Pustaka

- A, S. P., & Timothy, R. &. (2017). Judge, Organizational Behavior. In *New York: Pearson Education* (P. 166).
- Adiguna, R. C., Wijaya, K. A. S., & Wismayanti, K. W. D. (2024). Responsivitas Ombudsman Republik Indonesia ( Ori ) Perwakilan Provinsi Bali Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dari Sudut Pandang Ketepatan Waktu Dan Kecermatan Pelayanan. *Ethics And Law Journal: Business And Notary (Eljbn)*, 2(1), 14–19.
- Artana, I. K. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Perpustakaan Berdasarkan Konsep 3a ( Attitude , Attention , And Action ) Demi Terwujudnya Kepuasan Pemustaka ( Kajian Pustaka / Ulasan Ilmiah ). *Msip: Media Sains Informasi Dan Perpustakaan*, 4(1), 43–51.
- Baihaqy, A. A., & Masruri, A. (2024). Kompetensi Pustakawan Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan*, 15(2), 157–168. <https://doi.org/10.20885/Unilib.Vol15.Iss2.Art6>
- Fuadi, R. (2023). Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Di Perpustakaan Universitas Negeri Padang. *Educatioanl Journal: General And Specific Research*, 3(Februari), 140–147.
- Habibin, F. Q., & Masruri, A. (2025). Sikap Profesional Pustakawan Dalam Layanan Informasi. *Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 9(2). <https://doi.org/10.29240/Tik.V9i2.14836>
- Hasnadhia, S., & Nuryudi, N. (2022). Pengaruh Pelayanan Perpustakaan Terhadap Persepsi Pemustaka Mengenai Citra Profesi Pustakawan Di Perpustakaan Nasional Ri. *Librarianship In Muslim Societies*, 1(1), 39–58.
- Indonesia, I. P. (2018). *Kode Etik Pustakawan Indonesia*.
- Keller, P. K. Dan K. L. (2016). *Marketing Management*.
- Maharani, D. H., & Hardjati, S. (2025). Penerapan Pelayanan Prima Pada Layanan Wisata Pustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sidoarjo. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 10(1), 43–49. <https://doi.org/10.22225/Pi.10.1.2025.43-49>

- Mashud, A. R., & Dewi, R. O. (2022). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Perpustakaan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Kalimantan Selatan. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(2), 58–63. <https://doi.org/10.24821/Jap.V2i2.6960>
- Mujiati. (2017). Persepsi Pemustaka Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Iain Ponorogo. *Pustakaloka*, 9(2). <https://doi.org/10.21154/Pustakaloka.V9i2.1088>
- Pahlevy, A. R. (2018). Affect Of Service : Mutu Kinerja Pustakawan Dalam Pelayanan Jasa Di Perpustakaan. *Seminar Nasional Prodi Ilmu Perpustakaan Um*, (1), 136–141. <http://repository.um.ac.id/888/1/16.pdf>
- Rakhmat, J. (2018). Psikologi Komunikasi. In *Bandung: Pt Remaja Rosdakary* (P. 51).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2016). Organizational Behavior. In *Pearson Education* (P. 166).