

Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata

Ahmad Isywarul Mujab*), Ary Setyadi, Rukiyah

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

Abstrak

Sikap layanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan terutama petugas pada bagian layanan referensi, sebab sikap profesional pustakawan layanan referensi merupakan suatu indikator yang dapat membangun citra positif maupun negatif perpustakaan. Layanan referensi di perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata ramai dimanfaatkan pemustaka, tetapi hanya ada satu pustakawan di bagian layanan referensi. Oleh karena itu peneliti memilih judul penelitian “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sikap pustakawan yang bertugas pada layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata dilihat dari sudut pandang pemustaka. Metode yang digunakan adalah kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif dan bentuk studi kasus. Dalam pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling* berjumlah enam informan dilihat berdasarkan frekuensi kunjungan dalam satu minggu. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara mendalam. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model Miles and Huberman. Hasil penelitian bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata sudah cukup baik, hal ini ditunjukkan oleh sikap pustakawan penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli terhadap pemustaka.

Kata Kunci: Persepsi Pemustaka, Sikap Pustakawan, Layanan Referensi.

Abstract

A good service attitude is a major requirement that must be owned by the librarian, especially the officer in the reference service, because the attitude of professional librarian on reference services is an indicator which can build a positive or negative image of the library. Reference services in the library of Soegijapranata Catholic University is very utilized by visitors, but there is only one librarian at the reference service. Therefore, the researchers chooses “Users Perception On The Attitude Of The Librarian In Service Of Reference In The Library Soegijapranata Catholic University” as the title. This study aims to determine how the librarians attitude at the Library reference services at the Soegijapranata Catholic University viewed from the viewpoint of visitors. The method used is qualitative, with descriptive research type and case study form. In the selection of informants using purposive sample of six informants viewed by the frequency of visits in one week. The data collection technique used is observation and interview. Data analysis technique used is Miles and Huberman model. The results of the research is that the visitor perception of the librarian attitudes in reference services at the Library of Soegijapranata Catholic University is good enough, it is shown by the librarians attitude is attentive, full of aid, tolerant, respectful, and caring for pemustaka or visitor.

Keywords: Users Perception, Librarian Attitude, Reference Services.

*)Penulis Korespondensi.
E-mail: Isywarul@yahoo.com

1. Pendahuluan

Perpustakaan merupakan unit pelaksanaan teknis yang bertugas menyediakan dan mendayagunakan bahan pustaka serta melakukan pelayanan referensi, sebab perpustakaan merupakan unsur utama dalam sebuah perguruan tinggi yakni untuk mendukung keperluan pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat (Tri Dharma Perguruan Tinggi), dan memelihara bahan pustaka serta mampu melayani seluruh koleksi.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan bagian integral dari suatu perguruan tinggi. Perpustakaan ini bersama-sama dengan unit kerja lainnya dan dengan peran yang berbeda-beda, bertugas membantu perguruan tingginya untuk melaksanakan program Tri Dharma Perguruan Tinggi. Umumnya, pada perpustakaan perguruan tinggi, koleksi perpustakaan dilayanan dengan sistem terbuka (*open access*) kepada pemustaka. Hal ini dimaksudkan untuk memilih bahan pustaka yang diinginkan.

Perpustakaan perguruan tinggi dalam mendukung pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat hendaknya mampu menghimpun, mengelola, melestarikan, dan melayani seluruh koleksi yang dimiliki agar dimanfaatkan secara optimal oleh pemustaka, sehingga menjadi wahana pembelajaran sepanjang hayat.

Salah satu bagian yang cukup penting di perpustakaan adalah bagian layanan referensi. Menurut Sumardji (1992:104) layanan referensi memiliki fungsi Informasi memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan pengguna, memberikan bimbingan untuk menemukan bahan pustaka yang tepat sesuai kebutuhan, memberikan pengarahan dan bantuan dalam menggunakan koleksi referensi. Sehingga layanan referensi merupakan tempat terjadinya interaksi secara langsung antara petugas perpustakaan dengan pemustaka. Aktivitas bagian layanan referensi menyangkut masalah penilaian terhadap perpustakaan. Baik tidaknya sebuah perpustakaan berkaitan erat dengan bagaimana layanan perpustakaan diberikan kepada pemustaka. Bagian layanan merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik. Sebaliknya, perpustakaan akan dinilai buruk secara keseluruhan jika kualitas layanan yang diberikan tidak maksimal. Semakin banyak pemustaka yang memanfaatkan layanan perpustakaan, maka petugas perpustakaan dituntut untuk selalu membuat pemustaka merasa senang dan nyaman serta menumbuhkan keinginan pemustaka agar kembali mengunjungi perpustakaan.

Selain dengan meningkatkan pelayanan dari setiap individu pustakawan, kondisi kerja, iklim yang serasi, dan dinamis. penempatan tenaga kerja pada posisi yang tepat juga dapat mempengaruhi

kemampuan pustakawan dalam memberikan layanan berbasis pengguna dan pelayanan prima yang tujuan akhirnya adalah untuk kepuasan pemustaka. Kemampuan sikap layanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan terutama petugas pada bagian layanan referensi, sebab fasilitas yang ada di perpustakaan saja tidak cukup membuat pemustaka merasa nyaman tanpa adanya sikap layanan yang profesional dari pustakawan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti, tingkat kunjungan di layanan referensi Universitas Katolik Soegijapranata pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei Tahun 2014 jumlah 108, 110, 120, 135, 160, 185 mengalami peningkatan setiap bulan, dibandingkan dengan tingkat kunjungan di layanan referensi Perpustakaan Universitas Wahid Hasyim pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Mei dengan jumlah 90, 80, 75, 65, 60, 58 mengalami penurunan setiap bulan, hal tersebut menarik karena layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata banyak dimanfaatkan mahasiswa sebagai tempat membaca untuk menambah pengetahuan, tempat untuk mencari referensi dalam menyelesaikan tugas perkuliahan, dan menyusun tugas akhir, tetapi layanan tersebut hanya dikelola oleh satu pustakawan.

Hal tersebut menimbulkan pertanyaan yang patut untuk diteliti berkaitan dengan sikap pustakawan yang dilihat dari sudut pandang pemustaka, yakni: apakah sikap pustakawan selama ini sudah profesional dalam memberikan layanan kepada pemustaka?.

Latar belakang peneliti mengangkat topik ini karena persepsi pemustaka merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui sejauh mana sikap pustakawan layanan referensi dalam melayani pemustaka di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. Topik tersebut sangat menarik untuk dianalisis mengingat sikap profesional pustakawan layanan referensi merupakan suatu indikator permasalahan yang dapat membangun citra positif maupun negatif perpustakaan, sehingga perpustakaan dapat dimanfaatkan secara optimal. Berdasarkan uraian sebelumnya, peneliti mengambil judul penelitian berupa "Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata".

2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dari penelitian ini yaitu:

Untuk mengetahui sikap pustakawan yang bertugas pada layanan referensi di Kantor Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata dilihat dari sudut pandang pemustaka.

3. Landasan Teori

Pada bagian ini, peneliti menjelaskan konsep dari masing-masing definisi istilah yang mendukung penelitian, meliputi pengertian dari persepsi, pemustaka, sikap pustakawan, layanan referensi, perpustakaan perguruan tinggi, serta hubungan keseluruhan melalui kerangka berpikir dengan menggunakan berbagai sumber literatur. Kerangka penelitian berfungsi untuk mempermudah dan memperjelas alur pikir peneliti dalam penelitian ini.

a. Persepsi

Secara etimologi persepsi berasal dari bahasa Inggris, yaitu (*perception*) dan bahasa Latin (*perceptio*) yang berarti menerima, sedangkan dalam pengertian secara terminologi adalah upaya memasukkan hal-hal ke dalam kesadaran kita sehingga kita dapat meramalkan atau mengidentifikasi sebagai objek-objek di dunia luar (Suwarno, 2009:53). Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indra atau juga disebut sensoris. Namun proses ini tidak berhenti begitu saja, melainkan diteruskan ke proses selanjutnya yang disebut proses persepsi. Oleh karena itu, proses persepsi tidak dapat lepas dari proses penginderaan, dan proses penginderaan merupakan proses pendahulu dari proses persepsi. Proses persepsi adalah stimulus yang diindra oleh individu, diorganisasikan dan interpretasikan, sehingga individu menyadari, mengerti dengan apa yang diindra itu (Walgitto 2004:53).

Dari definisi para ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan proses seseorang untuk mengenali, mengetahui dan memahami suatu objek baik itu manusia, benda dan peristiwa melalui panca indera sehingga seseorang menerima masukan informasi yang menciptakan sebuah penilaian dan kesan terhadap sesuatu yang dirasakan seseorang berdasarkan penilaian individu. Dengan demikian, hasil dari sebuah persepsi berupa penilaian dan pemahaman tiap individu dapat berbeda.

b. Pemustaka

Menurut Sulisty-Basuki (1994: 199), pengguna perpustakaan adalah orang yang ditemuinya tatkala orang tersebut memerlukan data primer atau menghendaki penelusuran bibliografi. Sedangkan Sutarno (2008: 145), mendefinisikan pemakai perpustakaan adalah orang atau kelompok masyarakat yang memakai dan memanfaatkan layanan perpustakaan, baik anggota maupun bukan anggota.

Sedangkan menurut Suwarno (2009: 80) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan, baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Ada berbagai jenis

pemustaka seperti pelajar, mahasiswa, guru, dosen, karyawan dan masyarakat umum, tergantung dari jenis perpustakaan tersebut.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan, baik perseorangan maupun kelompok yang memanfaatkan layanan, fasilitas dan koleksi yang tersedia di perpustakaan.

c. Sikap

Campbel dalam Natoadmodjo (2003:124) mengidentifikasi sikap sebagai reaksi atau respon yang masih tertutup dari seseorang terhadap stimulus atau objek. Sedangkan Eagle dan Chaiken dalam A. Wawan dan Dewi M. (2010: 20), mengemukakan bahwa sikap dapat diposisikan sebagai hasil evaluasi terhadap objek yang diekspresikan ke dalam proses-proses kognitif, afektif (emosi) dan perilaku. Menurut Sarwono (2010: 201), pengertian sikap (*attitude*) adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan yang biasa-biasa saja dari seseorang terhadap sesuatu.

Dari hasil uraian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa definisi sikap adalah suatu perilaku yang mencerminkan perasaan, keinginan, pikiran, dan kerja keras seseorang dalam melaksanakan tugasnya yang bersifat positif atau negatif dari seseorang terhadap sesuatu.

d. Sikap Pustakawan

Pustakawan adalah tenaga profesional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung dengan dunia buku (Sulisty-Basuki 1993: 159). Sedangkan Menurut Suwarno (2009: 62) pustakawan adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan informal.

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pustakawan merupakan tenaga profesional yang berkecimpung di dunia buku yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan baik melalui kegiatan formal maupun informal.

Pustakawan berusaha memberikan keputusan kepada pengguna dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan, perpustakaan merupakan sumber informasi dan pengetahuan yang bermanfaat bagi masyarakat pengguna. Sikap pustakawan dapat mempengaruhi pembentukan citra identitas suatu perpustakaan. Mustafa (1996: 135) berpendapat bahwa pembentukan citra dan identitas positif dapat dilakukan dengan penataan lingkungan fisik perpustakaan dan penyajian pelayanan bermutu. Di samping itu, sikap pustakawan juga harus terampil, percaya diri dan profesional. Menurut Suwarno (2010:115) beberapa sikap dasar yang harus dimiliki pustakawan adalah:

1. Melaksanakan tugas sesuai dengan harapan masyarakat dan kebutuhan pengguna.

2. Mempertahankan keunggulan kompetensi setinggi mungkin dan berkewajiban mengikuti perkembangan.
3. Membedakan antara pandangan atau sikap hidup pribadi dan tugas profesi.
4. Menjamin bahwa tindakan dan keputusannya berdasarkan profesional.
5. Tidak menyalahkannya posisinya dengan mengambil keuntungan atau jasa profesi.
6. Bersifat sopan dalam melayani masyarakat baik dalam ucapan maupun perbuatan.

Fatmawati dalam Suwarno (2009: 141), mengatakan pustakawan harus memiliki sikap *courtesy*, yaitu salah satu unsur layanan yang harus dimiliki oleh pustakawan dalam rangka layanan perpustakaan yang profesional. Bentuk sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan yaitu:

1. Penuh perhatian
Pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Di dalam masyarakat dan di kantor pustakawan tidak sendiri. Ini artinya pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi sebagai pemustaka.
2. Penuh pertolongan
Penuh pertolongan yang dimaksud adalah sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi tanpa pamrih kepada pemustaka.
3. Tenggang rasa
Tenggang rasa yang dimaksud adalah pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka. Misalnya pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan dan saran dari pemustaka. Harus menjadi kesadaran bahwa orang yang satu dengan lainnya memiliki perbedaan. Ini artinya, dibutuhkan sikap toleransi serta tenggang rasa untuk menjabatani perbedaan ini dan secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan.
4. Sopan
Sopan yang dimaksud adalah pustakawan pada saat melayani pengguna dituntut untuk selalu

bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, komunikatif dan berpakaian rapi. Tentu saja tidak hanya satu arah kepada pemustaka saja, tetapi juga terhadap rekan, teman sejawat maupun dengan atasan. Sopan santun adalah budaya bangsa Indonesia. Untuk menunjukkan bahwa pustakawan itu berbudi, bagaimanapun sibuknya harus tetap berlaku sopan, santun, ramah dan bersahabat.

5. Peduli
Peduli yang dimaksud adalah sikap keberpihakan pustakawan untuk melibatkan diri dalam persoalan, yang dapat diartikan melibatkan diri dalam membantu pemustaka yang kesulitan, memiliki kepedulian terhadap koleksi dan terhadap fasilitas perpustakaan.

e. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Definisi perpustakaan perguruan tinggi menurut Sulisty-Basuki (1993: 53) adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahnya maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya. Sejalan dengan pernyataan diatas, Qalyubi (2007:10), menyatakan pendapatnya bahwa perpustakaan perguruan tinggi merupakan satu unit pelaksana teknis (UPT) perguruan tinggi yang bersama-sama dengan unit lain turut melaksanakan Tri Darma Perguruan Tinggi dengan cara memilih, menghimpun, mengolah, merawat, dan melayankan sumber informasi kepada lembaga induk pada khususnya dan masyarakat akademis pada umumnya.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa perpustakaan perguruan tinggi adalah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi yang dikelola sepenuhnya oleh perguruan tinggi tersebut dan diselenggarakan serta berfungsi sebagai penyebarluasan informasi guna membantu kelancaran Tri Dharma Perguruan Tinggi yaitu pendidikan, penelitian, dan pengabdian terhadap masyarakat.

f. Layanan Referensi

Menurut Sulisty-Basuki (1993: 437) layanan referensi adalah layanan di perpustakaan yang di dalamnya menyediakan koleksi rujukan atau acuan. Disebut buku rujukan atau buku acuan karena merupakan buku yang didesain untuk dikonsultasikan atau diacu dari masa ke masa untuk mencari informasi khusus. Sumardji (1992: 11) memberikan definisi pelayanan referensi yang lebih lengkap. Menurut pendapatnya yang dimaksud dengan pelayanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus melayankan atau menyajikan koleksi referensi kepada para pemakainya atau pengunjung perpustakaan.

Jadi, layanan referensi merupakan suatu kegiatan untuk membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yaitu dengan cara menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi, serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi.

4. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan desain studi kasus. Subjek pada penelitian ini berjumlah 6 orang informan inti dan 1 pustakawan sebagai informan tambahan untuk mengetahui kebenaran data.

Penulis menentukan informan dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu. Kriteria pemilihan informan, sebagai berikut:

- a. Mahasiswa yang telah memanfaatkan layanan referensi dan memanfaatkan tenaga pustakawan referensi sebagai asistensi dalam mencari informasi.
- b. Diambil enam informan yang setiap program studi yang berbeda, yakni mahasiswa jurusan S1 Akutansi, S1 Arsitektur, S1 Teknik Elektro, S2 Psikologi, S1 Manajemen, S1 Teknik Sipil.
- c. Mampu berkomunikasi dengan baik dan mampu memberikan informasi yang relevan tentang objek penelitian yaitu, tentang sikap pustakawan di layanan referensi.
- d. Diambil dari frekuensi kunjungan dalam satu minggu.

Sedangkan pemilihan kriteria pustakawan yang akan diambil datanya adalah sebagai berikut:

- a. Pustakawan bersedia menjadi informan dan bersedia bekerjasama memberikan informasi.
- b. Pustakawan memahami pekerjaan-pekerjaan di layanan referensi.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan dengan menggunakan metode observasi, wawancara mendalam dan triangulasi data. Adapun analisis data dilakukan dengan mengikuti alur analisis data Miles dan Huberman dalam Prastowo (2014: 241) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

5. Analisis Hasil Penelitian Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan

Bab ini membahas dan menganalisis hasil penelitian berdasarkan observasi wawancara mendalam dengan informan. Peneliti akan menguraikan persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata dengan sikap pustakawan yang dilihat dari sikap penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli. Pembahasan sikap pustakawan akan diketahui hasilnya berdasarkan persepsi pemustaka.

a. Sikap Penuh Perhatian

Fatmawati dalam Suwarno (2009: 141). Penuh perhatian adalah pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi pemustaka. Penuh perhatian dalam penelitian ini akan diukur dari sikap pustakawan saat membantu pemustaka dalam mencari referensi dan memberikan solusi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan enam informan bahwa pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka seperti mencarikan sumber jurnal pengganti jika koleksi yang dicari di perpustakaan tidak ada, serta pustakawan membimbing pemustaka yang kesulitan dalam menyelesaikan tugas perkuliahan dengan mengarahkan ke sumber buku yang relevan atau jurnal *online*, kalau buku yang dicari tidak ada pustakawan mencarikan ke perpustakaan jaringan atau perpustakaan lain, menyediakan minuman untuk pemustaka.

b. Penuh Pertolongan

Fatmawati dalam Suwarno (2009:141). Penuh pertolongan yaitu sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan, baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi tanpa pamrih dan adil tanpa membedakan pemustaka.

Dari hasil wawancara dengan informan bahwa pustakawan memberikan pertolongan terhadap pemustaka, pustakawan selalu ringan tangan, tidak membedakan pemustaka hal itu ditunjukkan seperti membantu pemustaka secara aktif dan proaktif dengan cara menawarkan bantuan kepada pemustaka yang terlihat kebingungan atau membantu pemustaka yang meminta pendampingan dalam menggunakan koleksi referensi, pustakawan juga membantu diluar jam kerja seperti yang disampaikan satu informan bahwa pernah meminta bantuan diluar jam kerja.

c. Tenggang Rasa

Fatmawati dalam Suwarno (2009:141). Tenggang rasa yang dimaksud adalah pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka, misalnya pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan dan saran dari pemustaka. Harus disadari bahwa anatara orang yang satu dengan lainnya

memiliki perbedaan. Itu artinya, dibutuhkan sikap toleransi, tenggang rasa untuk menjabatani perbedaan ini untuk secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan.

Dari hasil wawancara dengan informan bahwa pustakawan sudah menunjukkan sikap empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mau menerima kritikan serta saran dengan baik hal itu ditunjukkan saat ada pemustaka yang mengkritik tentang fasilitas di layanan referensi yang panas tetapi pustakawan berusaha menjelaskan dan menanggapi dengan baik sehingga tercipta sikap saling menghormati, dan menghargai antara pustakawan dengan pemustaka.

d. Sopan

Fatmawati dalam Suwarno (2009:142). Sopan yang dimaksud yaitu pustakawan dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan saat melayani dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, komunikatif, dan berpakaian rapi. Tentu saja tidak hanya satu arah kepada pemustaka saja, tetapi juga terhadap rekan, teman sejawat maupun dengan atasan. Sopan santun adalah budaya bangsa Indonesia, untuk menunjukkan bahwa pustakawan itu berbudaya, bagaimanapun sibuknya harus tetap berlaku sopan, santun, ramah dan bersahabat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu bertingkah laku baik, menyenangkan saat melayani dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun ditunjukkan pustakawan yaitu selalu menunjukkan ekspresi wajah yang menyenangkan, ceria, murah senyum, sehingga pemustaka merasa nyaman atas sikap ramah yang diberikan oleh pustakawan dan komunikatif dengan menerapkan ngobrol santai saat melayani pemustaka, menggunakan bahasa yang jelas mudah dipahami sehingga pemustaka lebih mudah dalam memahami apa yang disampaikan pustakawan..

e. Peduli

Fatmawati dalam Suwarno (2009:142). Peduli yang dimaksud adalah sikap keberpihakan pustakawan untuk melibatkan diri dalam persoalan, bisa dalam arti melibatkan diri dalam membantu pemustaka yang kesulitan serta kepedulian terhadap koleksi dan peduli terhadap fasilitas perpustakaan.

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah mau melibatkan diri dalam persoalan seperti menjaga koleksi, menjaga kelengkapan koleksi tetapi dari beberapa informan berpendapat bahwa pustakawan belum peduli terhadap fasilitas perpustakaan, tetapi setelah melakukan wawancara dengan pustakawan bahwa ternyata untuk perbaikan fasilitas sudah dibicarakan kepada universitas untuk memperbaiki fasilitas di layanan referensi.

6. Simpulan dan Saran

Bab ini akan membahas simpulan dan saran hasil penelitian yang dilakukan peneliti.

a. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang didapatkan pada bab V, berikut ini akan disajikan kesimpulan penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata.

1. Persepsi pemustaka tentang sikap penuh perhatian pustakawan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan menyediakan minuman kopi, teh bagi pemustaka yang sedang belajar agar tidak mengantuk, jenuh seperti tulisan yang ditempelkan di meja jika anda lelah, mengantuk, butuh inspirasi silahkan membuat kopi, pustakawan memberi solusi jika koleksi referensi yang dibutuhkan di perpustakaan tidak ada dengan cara mendaftarkan ke PNRI agar pemustaka dapat memanfaatkan jurnal online dan membimbing bagaimana cara menggunakannya jika masih bingung pustakawan bersedia membantu lewat sms, email.
2. Persepsi pemustaka tentang sikap penuh pertolongan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan membantu pemustaka yang terlihat kesulitan dengan cara mendatangi dengan menawarkan bantuan seperti cara menggunakan ensiklopedia, kamus, ataupun koleksi rujukan lainnya. Pustakawan memberikan bimbingan kepada pemustaka yang sedang mengerjakan tugas akhir dengan mengarahkan ke jurnal yang sesuai tugas akhir untuk sumber referensi. Pustakawan mau melayani pemustaka di luar jam kerja seperti membimbing penggunaan jurnal online.
3. Persepsi pemustaka tentang sikap tenggang rasa, hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan sudah menunjukkan sikap empati seperti menyediakan koleksi referensi yang sering dimanfaatkan seperti jurnal, kamus, jika koleksi yang dicari tidak ada pustakawan mencari ke perpustakaan lain, pustakawan menanggapi masukan dari pemustaka dengan ekspresi wajah yang menyenangkan dan berusaha menjelaskan apa yang telah dikritik oleh pemustaka.
4. Persepsi pemustaka tentang sikap sopan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan sudah bersikap ramah seperti murah senyum saat bertemu pemustaka dan mau menyapa pemustaka saat berpapasan, pustakawan menerapkan ngobrol santai saat melayani pemustaka agar terjalin komunikasi yang bersifat kekeluargaan.
5. Persepsi pemustaka tentang sikap peduli pustakawan, Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan menjaga dan merawat koleksi seperti adanya tulisan yang ditempelkan di rak yaitu letakkan buku diatas rak, kemudian pustakawan meletakkan koleksi sesuai nomer klasifikasi agar tetap rapi serta mudah saat proses temu kembali,

pustakawan menanggapi masukan mengenai fasilitas perpustakaan dengan senyuman dan berusaha menjelaskan bahwa pustakawan sudah mengusulkan kepada kepala perpustakaan untuk perbaikan fasilitas di layanan referensi.

b. Saran

Berdasarkan simpulan yang dikemukakan di atas, saran yang dapat penulis sampaikan sebagai masukan bagi pustakawan dalam layanan referensi adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan referensi sudah baik, oleh karena itu sikap tersebut harus selalu diperhatikan dan ditingkatkan lagi, karena sikap pustakawan berpengaruh terhadap layanan perpustakaan.
2. Pustakawan diharapkan selalu meningkatkan wawasan dan pengetahuan untuk meningkatkan layanan referensi agar berkembang lebih baik.
3. Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata harus lebih memperhatikan kenyamanan pemustaka. Dari hasil penelitian masih ada beberapa pemustaka yang merasa kurang nyaman terutama lokasi penempatan AC dan penerangan yang belum bisa merata.

Daftar Pustaka

- Amirin, Tatang M. 2000. *Menyusun Rencana Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Ardana, K. 2009. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Wawan A dan Dewi M. 2010. *Teori dan Pengukuran, Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Manusia*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Azwar, S. 1995. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Bungin, Burhan. 2012. *Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Dayaksini, T & Hudaniah. 2003. *Psikologi Sosial*. Universitas Muhammadiyah Malang.
- Hamida, Rizqy. 2010. "Persepsi Pemustaka Terhadap layanan di UPT Universitas Diponegoro". Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Husein, Umar, 2002. *Metodologi Penelitian Aplikasi dalam Pemasaran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta : Erlangga.
- ISO, 9001. 2009. *Standar Kinerja Pustakawan*. Jakarta : Perpustakaan Nasional RI.
- Martoatmodjo, Karmidi. 1995. *Pelestarian Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Moleong, Lexy J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nasution, S. 2000. *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Natoadmodjo. 2003. *Ilmu Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Ma'rat. 1981. *Sikap Manusia Perubahan Serta Pengukurannya*. Jakarta: Gramedia Widhiya Pustaka Utama.
- Mustafa, Badollahi. 1996. *Promosi Jasa Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka, Depdikbud.
- Priyanti, Ananda. 2007. "Persepsi pemustaka terhadap layanan Perpustakaan Akbid Karsa Mulia Semarang". Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Qalyubi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Fakultas ADAB IAIN Sunan Kalijaga.
- Sarwono, SW. 2008. *Psikologi Remaja*. Jakarta: PT. Raja Gra findo Persada.
- _____. 2013. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- _____. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta:PT Gramedia Pustaka.
- _____. 1994. *Periodasi Perpustakaan Indonesia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- _____. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra dan Fakultas Ilmu Pengetahuan Budaya Universitas Indonesia.
- Sumardji.1992, *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*.Yogyakarta:Kanisius.
- Sutarno, NS. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- _____. 2010. *Pengetahuan Dasar Kepustakaan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Undang-Undang Perpustakaan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Dalam www.Menpan.go.id, tanggal 26 juli 2014, pukul 12:10 WIB.
- Walgito, Bimo. 1992. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.
- _____. 2004. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar)*. Yogyakarta: Andi Offset.