

## Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta

Asnawi

Dosen pada Fakultas Adab dan Humaniora

UIN Ar-Raniry Banda Aceh - Indonesia

E-mail: awie07adan@gmail.com

**Abstract:** *Public library of Yogyakarta is a public space open for people and become a place for Yogyakarta's people to read, discuss and study. Library service must be organized maximumly to meet people's satisfaction. The ability to produce a good service is a main requirement of librarian especially for circulation service staff. Circulation service is a main core of the library. This research is aimed to know the perception of user on librarian's attitude in circulation service. This research used the quantitative descriptive method. The result of research in circulation service in city library using skill based is good enough. This can be seen from the respon of librarian in giving good informations, the service is also meet the expectation of the users, librarian's attitude is showing care, kind and fun. But the respon on book demand and positive inputs from users still need to be improved*

**Keywords:** *Public library; Yogyakarta city; circulation service; librarian attitude*

**Abstrak:** Perpustakaan umum Kota Yogyakarta merupakan ruang publik yang terbuka untuk masyarakat, dan menjadi tempat bagi masyarakat Yogyakarta untuk membaca, berdiskusi, dan belajar tentang banyak hal. Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Kemampuan pelayanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan terutama petugas pada bagian layanan sirkulasi. Layanan inilah yang sebenarnya merupakan denyut dari semua kegiatan perpustakaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan layanan sirkulasi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Hasil penelitian yang didapatkan yaitu Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan Kota yang berkaitan dengan kehandalan sudah cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari daya tanggap pustakawan dalam memberikan informasi cukup baik, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka. Sikap pustakawan dalam melayani sudah memberikan pelayanan yang ramah, peduli dan menyenangkan. Aspek perhatian pustakawan masih kurang proaktif dalam mencarikan buku yang diinginkan pemustaka, serta kurangnya tindak lanjut pustakawan dalam merespon masukan dari pemustaka, hanya sebagian masukan yang ditindak lanjut oleh pustakawan.

**Kata Kunci:** *Perpustakaan Umum, Kota Yogyakarta, Layanan Sirkulasi, Sikap Pustakawan*

## Pendahuluan

Perpustakaan merupakan salah satu contoh dari unit usaha yang bersifat layanan.<sup>1</sup> Keberhasilan suatu perpustakaan dapat dilihat dari layanan yang diberikan. Suatu layanan dikatakan berhasil apabila perpustakaan tersebut mempunyai banyak pengunjung dan user yang memanfaatkan fasilitas yang disediakan. Berhasil atau tidaknya suatu layanan tergantung kepada petugas yang melaksanakan layanan. Oleh karena itu, petugas perpustakaan merupakan faktor penting dalam kegiatan layanan perpustakaan.

Dalam berbagai kegiatan persebaran informasi terutama di sebuah lembaga informasi seperti perpustakaan tentulah terdapat layanan yang disediakan untuk berinteraksi antara pustakawan dengan pemustaka. Dalam proses interaksi antara pustakawan dengan pemustaka pastilah ditemukan problem-problem dalam pelayanannya.

Perpustakaan merupakan suatu lembaga penyedia jasa informasi yang sebagian besar bertujuan tidak untuk mencari keuntungan. Undang – Undang No. 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional menyebutkan bahwa standar sarana prasarana pendidikan mencakup ruang belajar, tempat berolah raga, tempat beribadah, perpustakaan, laboratorium, bengkel kerja, tempat bermain, tempat berekreasi dan sumber belajar lain yang diperlukan unruk menunjang proses pembelajaran termasuk penggunaan teknologi informasi dan komunikasi. Semakin banyaknya

pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, layanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi.

Perpustakaan umum merupakan ruang publik yang terbuka untuk masyarakat, dan menjadi tempat bagi semua orang untuk membaca, berdiskusi, dan belajar tentang banyak hal. Di dalam perpustakaan umum tersedia berbagai koleksi yang dibutuhkan orang banyak dari berbagai lapisan, tanpa mengenal latar belakang. Perpustakaan Umum Kabupaten adalah perpustakaan umum yang dikelola oleh kabupaten dan fungsinya sebagai pusat belajar, jasa referens dan informasi, penelitian dan referens bagi seluruh lapisan masyarakat.<sup>2</sup> Perpustakaan Umum sebagai lembaga penyedia informasi yang berdomilisi di daerah tertentu yang mempunyai peranan penting dalam membentuk masyarakat yang berkualitas.

Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehingga memberikan citra positif perpustakaan. Di dalam perpustakaan selain sarana prasarana sebagai faktor pendukung layanan adalah pustakawan yang berperan penting dalam layanan. Kemampuan pelayanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan terutama petugas pada bagian layanan sirkulasi.

Layanan inilah yang sebenarnya merupakan denyut dari semua kegiatan perpustakaan,

<sup>1</sup>Septiyantono, Tri dan Umar Sidik. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. (Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga, 2007), 218.

<sup>2</sup>Sulistyo-Basuki, *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. (Jakarta: Gramedia Pustaka, 1993), 47.

karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan yang secara langsung bisa dirasakan oleh pemakai perpustakaan. Maka pentingnya sikap yang baik menjadi keberhasilan sebuah perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka perpustakaan. Sikap yang baik juga akan menumbuhkan respon positif bagi pertumbuhan perpustakaan ke depan.

Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan sikap pustakawan yang baik pula. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan perpustakaan yang memuaskan pengguna tergantung juga sikap pustakawan dalam melayani karena di dunia perpustakaan pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan.<sup>3</sup>

Untuk mengetahui berhasil atau tidaknya suatu pelayanan yang berkualitas, salah satunya dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sarana utama pelayanan. Dengan adanya persepsi dari pemustaka maka perpustakaan dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah diberikan kepada para pemustakanya.

Sebagai perpustakaan umum, maka perpustakaan Kota Yogyakarta senantiasa memenuhi kebutuhan pemustaka. Karena perpustakaan umum kota Yogyakarta pemustakanya adalah seluruh lapisan masyarakat, maka pelayanan yang diberikan harus berkualitas. Dengan adanya pemakai pemustaka yang

---

<sup>3</sup>Soetminah, *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Perpustakaan Indonesia*. (Yogyakarta: Kanisius, 1992), 129.

berasal dari seluruh lapisan masyarakat, maka timbul persepsi yang berbeda-beda dari pemakai yang dilayaninya.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka tulisan yang merupakan hasil penelitian lapangan ini mengkaji tentang bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan layanan sirkulasi di perpustakaan umum kota Yogyakarta.

## Metodologi Penelitian

Metode adalah cara yang teratur dan terpikir baik untuk mencapai maksud, cara kerja sistematis untuk memudahkan pelaksanaan sebuah kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan. Metode penelitian merupakan suatu jalan atau cara untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala masalah.<sup>4</sup>

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Nawawi metode deskriptif yaitu metode-metode penelitian yang memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang bersifat aktual pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki sebagaimana adanya diiringi dengan interpretasi yang rasional dan akurat.<sup>5</sup>

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu penentuan sampel dengan mengambil anggota yang kebetulan ditemui

---

<sup>4</sup>Subagyo, P. Jok, *Managemen Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2006), 2.

<sup>5</sup>Nawawi Hadari, *Metode Penelitian Bidang Sosial*, (Yogyakarta: UGM Press, 2003), 64.

peneliti atau mereka yang mudah ditemui atau mudah dijangkau.<sup>6</sup> Dalam hal ini sample yang dimaksud adalah pengguna yang ditemui peneliti di Perpustakaan Kota Yogyakarta yang berjumlah 30 orang.

Pengumpulan data merupakan proses untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan metode kuesioner atau angket, observasi dan studi pustaka.

Sedangkan analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk memberikan deskripsi mengenai subyek penelitian berdasarkan data dari variabel yang diperoleh dari kelompok subyek yang diteliti. Kemudian hasil analisis disajikan dalam bentuk table distribusi frekuensi yang diberikan responden, peneliti menggunakan rumus prosentase yang dekemukakan oleh Arikunto yaitu sebagai berikut:<sup>7</sup>

Keterangan,

P = Persentase

F= Frekuensi

n= Jumlah responden

0%-25% : sebagian kecil

26%-49 : Hampir setengahnya

50% : Setengahnya

51%-75% : Sebagian besar

<sup>6</sup>Irawan Soehartono, *Metode Penelitian Sosial: Suatu teknik penelitian bidang kesehatan sosial, dan ilmu sosial lainnya*. (Bandung: Remaja Rosda Karya, 1995), 133.

<sup>7</sup>Suharsimi Arikunto, *Metode Penelitian*. (Bandung: Alfabeta, 2010), 57.

79%-99% : Pada umumnya

100% : Seluruhnya

## Landasan Teori

### 1. Persepsi Pemustaka

Sedangkan menurut Walgito, persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan proses selanjutnya merupakan proses persepsi.<sup>8</sup>

Sementara itu menurut Wiji Suwarno menjelaskan bahwa persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau pembangunan kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang.<sup>9</sup>

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu penilaian atau kesan seseorang terhadap suatu objek yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal. Persepsi akan berarti jika diperlihatkan dalam bentuk pernyataan, baik lisan maupun perbuatan. Meskipun demikian, terkadang apa yang dinyatakan dalam bentuk pernyataan perilaku yang terlihat belum tentu sesuai dengan persepsi yang asli. Persepsi pemustaka disini adalah persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi.

### 2. Sikap Pustakawan

Sikap adalah cara seseorang menerima

<sup>8</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum*. (Yogyakarta: Andi, 2002), 69.

<sup>9</sup>Wiji Suwarno, *Psikologi Perpustakaan*. (Jakarta : Sagung Seto, 2009), 52

atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap objek tertentu yang berguna ataupun tidak bagi dirinya. Sikap seseorang dapat muncul sebagai hasil dari proses pengamatan dan dari apa yang diterima dan dipelajari melalui inderanya.<sup>10</sup>

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan sikap pustakawan adalah suatu perasaan, keinginan, pikiran atau ide-ide, kerja keras, seorang pustakawan dalam melaksanakan tugasnya yang bersifat positif atau negatif.

### 3. Jenis-jenis sikap

Menurut Moenir pada dasarnya sikap umum orang terhadap suatu objek tertentu minimal ada 8 macam,<sup>11</sup> yaitu :

#### a. Sikap Menerima

Dengan sikap menerima ini, maka seseorang akan melakukan aktivitas atau perbuatan-perbuatan secara ikhlas dan sesuai dengan apa yang diisyaratkan. Maka hasil pekerjaan akan dapat memenuhi standart.

#### b. Sikap Curiga

Sikap ini pada dasarnya menerima tetapi belum sepenuhnya dan diiringi dengan rasa curiga terhadap segala sesuatu yang menyelimuti pekerjaan. Sejak dari manajemen aturan dan situasi pekerjaan membuat kecurigaan.

#### c. Sikap Ragu- Ragu

Sesuai dengan arti kata ragu-ragu itu

<sup>10</sup>Lusi Nuryanti, *Psikologi anak*. (Jakarta: Indeks, 2008), 61.

<sup>11</sup>Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. (Jakarta : Bumi Aksara, 1992), 143.

sendiri sikap ini menunjukkan tidak ada kepastian, masih memerlukan proses pertimbangan. Ada kemungkinan menerima ada kemungkinan menolak jadi belum jelas. Sikap ragu- ragu akan menghasilkan sesuatu yang tidak sesuai dengan aturan permainan. Bahkan adakalanya yang di hasilkan justru sama sekali rusak, karena dalam pengerjaannya hanya separuh hati.

#### d. Sikap Menolak

Sikap menolak dalam pekerjaan menimbulkan persoalan bagi organisasi kerja dan bagi pelaku yang bersangkutan. Karena banyak di temui pertentangan- pertentangan yang hakikatnya sangat merugikan bagi pekerjaannya itu sendiri dan organisasi secara keseluruhan.

#### e. Sikap pura-pura

Sikap pura-pura adalah sikap yang tidak sebenarnya, sikap yang di buat-buat untuk suatu tujuan tertentu yang di sembunyikan.

#### f. Sikap Tidak Menentu

Sikap tidak menentu berlainan dengan sikap ragu-ragu. Landasan sikap tidak menentu tidak dapat diketahui secara pasti, baik oleh dirinya sendiri apalagi oleh orang lain. Sikap tidak menentu akan membuahkan perbuatan yang juga tidak menentu baik cara maupun arahnya.

#### g. Sikap Ketergantungan

Ketergantungan disini dimaksudkan ketergantungan kepada perbuatan pada perbuatan orang lain. Segala sesuatu untuk kebutuhan dirinya senantiasa bergantung pada orang lain, sehingga ia dapat dikatakan tidak

mandiri dalam beberapa hal. Akibatnya banyak kecanggungan yang di temui manakala ia terpaksa berhadapan dengan keadaan yang berbeda dengan yang biasa ditemui.

#### h. Sikap Tidak Peduli (Apatis)

Sikap ini barang kali satu sikap yang paling sulit disembuhkan. Karenanya jika dalam lingkungan kerja terdapat pegawai yang bersikap apatis ini, benar-benar harus disingkirkan sementara, karena kalau tidak akan sangat mengganggu mekanisme kerja apalagi jika hal ini terjadi pada tugas/ pekerjaan pelayanan maka efektifnya dapat berupa kesan negatif terhadap organisasi kerja yang bersangkutan.

### 3. Aspek-Aspek Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi

Sikap yang harus dimiliki pustakawan layanan sirkulasi 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.<sup>12</sup>

### Pembahasan

Perpustakaan Kota Yogyakarta yang terletak di jalan Suroto No.9 Yogyakarta. Berdiri diatas tanah seluas 1.200 m persegi. Gedung dua lantai ini diharapkan menjadi sumber be-

lajar masyarakat yang dalam pelayanannya tidak hanya menyediakan bahan pustaka sesuai dengan kebutuhan namun juga berbagai kegiatan yang bermuara pada pengembangan budaya literasi masyarakat. Dengan melihat perkembangan teknologi dan dinamika masyarakat Yogyakarta yang heterogen Perpustakaan Kota Yogyakarta senantiasa berupaya untuk mengembangkan program-program peningkatan budaya literasi dan meningkatkan mutu layanan. Perpustakaan Kota Yogyakarta menerapkan konsep perpustakaan yang dinamis (The Dynamic Library), Perpustakaan Kota Yogyakarta senantiasa berbenah untuk mengoptimalkan perannya dalam mengembangkan fungsi penelitian, pendidikan, pelestarian, informasi dan rekreasi, sekaligus berupaya untuk dapat melayani dengan prima dan mengembangkan serta meningkatkan literasi masyarakat.

Berdiri secara resmi pada tanggal 2 Mei 1993, Perpustakaan Umum Daerah Kotamadya Yogyakarta pertama dirintis dan dikelola oleh Cabang Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kotamadya Yogyakarta berdasarkan Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 9 Tahun 1988, tanggal 1 Maret 1988 tentang Pedoman Pembentukan Organisasi dan Tatakerja Perpustakaan Umum dan Instruksi Menteri Dalam Negeri No. 21 tahun 1988 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Perpustakaan Umum.

Visi Perpustakaan Kota Yogyakarta adalah Menjadikan perpustakaan sebagai wahana Pendidikan, Penelitian, Pelestarian, Informasi, dan Rekreasi (P3IR).

<sup>12</sup>Widya, Azmi Nur. *Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Jepara*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Volume 2, Nomor 4, Tahun 2013.

Misi Perpustakaan Kota Yogyakarta adalah:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui pelayanan prima
- b. Mensosialisasikan gemar membaca dan meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya perpustakaan.
- c. Meningkatkan peran serta, partisipasi, dan kontribusi masyarakat dalam upaya mengembangkan dan memberdayakan perpustakaan.
- d. Menjadikan perpustakaan sebagai perpustakaan yang dinamis.

### 1. Layanan Sirkulasi Perpustakaan Umum Kota Yogyakarta

Layanan sirkulasi merupakan layanan utama di Perpustakaan Kota Yogyakarta. Layanan ini meliputi:

- a. Layanan peminjaman buku

Pemustaka dapat meminjam buku setelah terdaftar sebagai anggota Perpustakaan Kota Yogyakarta dan dapat memilih serta mengambil sendiri buku yang diinginkan. Pemustaka dapat meminjam maksimal 2 (dua) eksemplar buku untuk jangka waktu peminjaman 7 (tujuh) hari dengan membawa kartu anggota dan menyerahkan kartu identitas (KTP, SIM, KTM, atau Kartu Pelajar yang masih berlaku) sebagai jaminan.

- b. Layanan pengembalian buku

Pemustaka menyerahkan buku yang akan dikembalikan beserta kartu anggota kepada petugas sebelum atau sesuai tanggal buku harus kembali. Untuk menjaga kedisiplinan,

keterlambatan pengembalian buku akan dikenakan denda.

- c. Layanan perpanjangan peminjaman buku

Perpanjangan peminjaman buku maksimal satu kali, selama satu minggu, dengan ketentuan buku tersebut belum melebihi batas waktu peminjaman.

## 2. Paparan dan Analisis Data

Berdasarkan angket yang telah disebar-kan ke beberapa responden tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Table 1

Daya tanggap pustakawan sangat baik

No	Alternatif Jawaban	Frequensi	Persentase (%)
1	1. Sangat Setuju	5	16.7 %
	2. Setuju	24	80 %
	3. Tidak Setuju	1	3.3 %
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa 5 (16%) reponden sangat setuju, 24 (80%) setuju serta 1 (3.3%) responden menyatakan tidak setuju. Dari hasil diatas bisa diambil kesimpulan bahwa pada umumnya daya tanggap pustakawan dalam melayani pemustaka di per-

pustakaaan Kota Yogyakarta sangat baik.

Table 2  
Pelayanan yang diberikan sudah akurasi

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
2	1. Sangat Setuju	5	16.7 %
	2. Setuju	22	73.3 %
	3. Tidak Setuju	3	10 %
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Bila dilihat dari frekuensi data pada tabel di atas. Dapat dilihat bahwa yang memberikan jawaban sangat setuju 22 orang (73.3%), yang menjawab sangat setuju 5 orang (16.7 %). Dari data responden tersebut dapat disimpulkan bahwa, pelayanan yang diberikan pada layanan sirkulasi sudah akurasi atau sesuai dengan aturan perpustakaan.

Table 3  
Pustakawan mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang bagus

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
3	1. Sangat Setuju	2	6.7 %
	2. Setuju	21	70 %
	3. Tidak Setuju	7	23.3 %
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Bila dilihat dari frekuensi data pada tabel di atas. Dapat dilihat bahwa yang memberikan jawaban setuju atas pertanyaan pustakawan

mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang bagus dalam membantu pemustaka berjumlah 21 orang (70%), 2 orang (6.7%) memberi jawaban sangat setuju, dan 7 orang (23.3%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan mempunyai pengetahuan dan ketrampilan yang bagus dalam membantu mahasiswa, dan hanya sebagian kecil yang kurang setuju dengan pernyataan tersebut.

Table 4  
Pustakawan menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam melayani

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
4	1. Sangat Setuju	9	30 %
	2. Setuju	17	56.7 %
	3. Tidak Setuju	4	13.3%
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Dari tabel 4 dapat dilihat sebanyak 9 (30%) responden mengatakan sangat setuju pustakawan bahasa yang mudah dipahami dalam melayani, 17 (56%) mengatakan setuju dan 4 (13.3) mengatakan tidak setuju. Dari data tersebut bisa ditarik kesimpulan bahwa pada umumnya pemustaka menganggap pustakawan selalu menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam melayani, dan hanya sebagian kecil yang mengatakan pustakawan belum menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam melayani.

Table 5  
Pustakawan selalu mengingatkan tanggal pengembalian buku

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
5	1. Sangat Setuju	6	20 %
	2. Setuju	15	50 %
	3. Tidak Setuju	9	30 %
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Bila dilihat dari frekuensi data pada tabel di atas. Dapat dilihat bahwa yang memberikan jawaban sangat setuju pustakawan selalu mengingatkan tanggal pengembalian buku berjumlah 6 (20%) responden, 15 (50%) menjawab setuju, dan 9 (30%) menjawab tidak setuju. Berdasarkan data tersebut dapat kita simpulkan bahwa, setengah responden menganggap pustakawan selalu mengingatkan pemustaka akan tanggal pengembalian buku, sebagian kecil sangat setuju dan hanya 9 orang yang mengatakan tidak setuju simpati terhadap pemustaka.

Table 6  
Pustakawan menggunakan kata –kata yang baik dalam mengingatkan kesalahan

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
6	1. Sangat Setuju	4	13.3 %
	2. Setuju	21	70 %
	3. Tidak Setuju	5	16.7 %
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Dari tabel 6. Menunjukkan bahwa Dari tabel 5.4. di atas menunjukkan bahwa sebanyak 4 (13.3%) menjawab sangat setuju, 21 (70%) menjawab setuju dan sebanyak 5 (16.7%) menjawab tidak setuju. Dari hasil jawaban tersebut bisa disimpulkan bahwa pada umumnya pustakawan menggunakan kata-kata yang baik dalam mengingatkan kesalahan pemustaka, dan hanya sebagian kecil yang mengatakan pustakawan belum menggunakan kata-kata yang baik dalam menegur kesalahan pemustaka.

Table 7  
Pustakawan memberikan kepedulian

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
7	1. Sangat Setuju	2	6.7 %
	2. Setuju	15	50 %
	3. Tidak Setuju	13	43.3 %
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Dari 30 responden 2 (6.7%) menyatakan sangat setuju, 15 (50%) setuju, 13 (43.3%) menyatakan tidak setuju. Dari hasil tabel diatas bisa disimpulkan bahwa setengah pemustaka menganggap pustakawan sudah memberikan kepedulian kepada pemustaka, hampir setengahnya mengatakan pustakawan belum memberikan kepedulian terhadap kesulitan pemustaka dalam menemukan buku yang mereka cari.

Table 8  
Pustakawan menindak lanjut masukan dari pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
8	1. Sangat Setuju	1	3.3 %
	2. Setuju	12	40 %
	3. Tidak Setuju	17	56.7 %
	4. Sangat Tidak Setuju	0	0
	Jumlah	30	100

Bila dilihat dari frekuensi pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa yang sangat setuju mengatakan pustakawan menindak lanjut masukan dari pemustaka sebanyak 1 (3.3%) responden, 12 (40%) setuju dan 17 (56.7%) mengatakan kurang setuju. Dari hasil tabel diatas menunjukkan hampir setengah mengatakan setuju dan sebagian besar lainnya mengatakan tidak setuju pustakawan menindak lanjut masukan –masukan dari pemustaka.

Table 9  
Pustakawan proaktif dalam membantu pemustaka

No	Alternatif Jawaban	Frekuensi	Persentase (%)
9	1. Sangat Setuju	0	0
	2. Setuju	8	16.7 %
	3. Tidak Setuju	21	70 %
	4. Sangat Tidak Setuju	1	3.3
	Jumlah	30	100

Dari 30 responden, 21 (70%) mengatakan tidak setuju, 1 (3.3%) sangat tidak setuju, 8 (16.7%) setuju. Dari hasil tabel diatas bisa disimpulkan bahwa pustakawan belum proaktif dalam membantu pemustaka. Hal tersebut bisa dilihat dari pernyataan responden yang menyatakan bahwa sebagian besar tidak setuju dan hanya sebagian kecil yang menyatakan setuju.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan Kota yang berkaitan dengan kehandalan sudah cukup baik. Hal ini bisa dilihat dari daya tanggap pustakawan dalam memberikan informasi cukup baik, pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pemustaka, serta mempunyai pengetahuan, ketrampilan dan komunikatif yang bagus dalam melayani. Meskipun hanya sebagian kecil yang menyatakan aspek kehandalan pustakawan masih kurang, akan tetapi sebagian besar mengatakan sudah bagus dan sesuai dengan harapan pemustaka

Sebagian besar pengguna mempersepsikan sikap pustakawan dalam melayani sudah memberikan pelayanan yang ramah, peduli dan menyenangkan, hal ini dapat diketahui dari sikap pustakawan yang menggunakan bahasa yang mudah dipahami dalam melayani pemustaka, serta ramah dan sopan dalam mengingatkan tanggal pengembalian serta dalam menegur kesalahan pemustaka atas keterlambatan pengembalian buku atau kesalahan

an lainnya, walaupun ada sebagian kecil yang mengatakan pustakawan jarang mengingatkan tanggal pengembalian buku.

Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian pustakawan disimpulkan bahwa perhatian pustakawan terhadap pemustaka cukup baik, tetapi pustakawan kurang proaktif dalam mencari buku yang diinginkan pemustaka, serta kurangnya tindak lanjut pustakawan dalam merespon masukan dari pemustaka, hanya sebagian masukan yang ditindak lanjut oleh pustakawan, hal tersebut disebabkan oleh beberapa pertimbangan dan kebijakan dari perpustakaan. Akan tetapi, ada sebagian pustakawan yang peduli terhadap masalah pemustaka. menindak lanjut masukan-masukan dari pemustaka.

Dari kesimpulan di atas, ada beberapa saran yang dapat menjadi perhatian para pihak yang terkait dengan subjek penelitian ini. Pertama, pustakawan harus mempertahankan atau meningkatkan sikap kehandalan dan empati yang dimilikinya. Dengan adanya sikap kehandalan dan empati pustakawan layanan sirkulasi, maka citra dan identitas perpustakaan akan meningkat. Kedua, dalam aspek perhatian, sebaiknya pustakawan harus lebih proaktif dalam membantu pemustaka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. karena masih banyak pemustaka yang belum mengerti tentang cara melihat *call number* sebuah buku, apalagi nomor klasifikasi yang ada di Perpustakaan Kota Yogyakarta masih terlalu umum. Ketiga, sebaiknya pustakawan langsung merespon masukan-masukan dari pemustaka jika memungkinkan.

## Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Basuki-Suistyo. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedyatama Widya Sastra
- Hadari, Nawawi. 2003. *Metode Penelitian Bidang Sosial*, Yogyakarta: UGM Press.
- Lasa HS. 1994. *Jenis-jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan*. Yogyakarta : UGM Press.
- Mardalis. 2008. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martono, N. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Muljiono, Pudji. 2002. *Hubungan Antara Kepuasan Kerja dari Sikap terhadap Profesi*. Jurnal Perpustakaan dan Pertanian, Vol. 11. No. 1:1. Bogor : Pusat Perpustakaan dan Teknologi Pertanian.
- Nuryanti, Lusi. 2008. *Psikologi anak*. Jakarta: Indeks.
- Rahayuningsih, F. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1987. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali
- Septiyantono, Tri dan Umar Sidik. 2007. *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan

dan Informasi Fakultas Adab UIN  
Sunan Kalijaga.

Soehartono, Irawan. 1995. *Metode Penelitian Sosial: Suatu teknik penelitian bidang kesehatan sosial, dan ilmu sosial lainnya*. Bandung: Remaja Rosda Karya

Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Perpustakaan Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.

Subagyo, P. Joko. 2006. *Managemen Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.

Subagyo, P. Joko. *Metodologi Penelitian dalam Teori dan Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta, 2004

Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

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

Walgito, Bimo. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi.

Widya, Azmi Nur. *Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Jepara*, Jurnal Ilmu Perpustakaan Volume 2, Nomor 4, Tahun 2013