

# PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP LAYANAN PERPUSTAKAAN DI PERPUSTAKAAN PROKLAMATOR BUNG HATTA BUKITTINGGI

Norilda Effendi<sup>1</sup>, Malta Nelisa<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan  
FBS Universitas Negeri Padang  
email: rey2orin@yahoo.co.id

## **Abstract**

*The purpose of this research are (1) describe the users perception of the services which provided at Bung Hatta Proclamator's Library, (2) describe the factors that influence visitor's perception, in order to create a good perception of the librarian's service at Bung Hatta Proclamator's Library. The data were taken by using a Likert scale and conducted by using questionnaire and interviewing, so that the conclusions are correct. The sources of research data was taken from visitors who visit the library by spoken and written method. It was collected by informants as the original speakers. The result of the research is the perception about a good library service, so that the users are happy to come to the library.*

**Keywords:** *perception; library services*

## **A. Pendahuluan**

Berkunjung ke perpustakaan bagi sebagian orang merupakan sesuatu yang menakutkan karena dalam bayangannya akan bertemu dengan pustakawan yang berwajah menakutkan dan bersikap acuh tak acuh serta jika berkomunikasi dengan pemustaka sangat membingungkan. Tentu tidak semua pemustaka berpendapat demikian, sebagian pemustaka berkunjung ke perpustakaan merupakan sesuatu yang menyenangkan karena banyak hal yang dapat diperoleh di perpustakaan.

Menurut Undang-Undang No. 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan dalam pasal 6 ayat (1) menyebutkan bahwa perpustakaan adalah institusi pengelola karya tulis, karya cetak, dan karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku, guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi dan referensi para pemustaka. Perpustakaan memiliki fungsi (a) sarana simpan karya manusia (b) informasi (c) rekreasi (d) pendidikan (e) kultural. Fungsi perpustakaan tersebut merupakan sarana dalam menunjang proses belajar (Sulistyo-Basuki, 1991:27).

---

<sup>1</sup>Mahasiswa penulis makalah Prodi Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan, wisuda periode September 2012

<sup>2</sup>Pembimbing, Dosen FBS Universitas Negeri Padang

Perpustakaan Proklamator Bung Hatta merupakan salah satu Perpustakaan Nasional RI, perpustakaan ini terletak di Komplek Gedung Walikota Bukittinggi di Gulai Banchah. Perpustakaan Proklamator Bung Hatta terdiri dari kepala perpustakaan, pustakawan, koleksi pustaka, ruangan, serta pemustaka. Dalam melayani pemustaka yang datang ke Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, pustakawan memberikan pelayanan yang baik kepada pemustakanya. Pelayanan yang baik dapat diketahui dari persepsi pemustaka terhadap pustakawan. Persepsi itu sendiri adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 2001:51).

Pustakawan melayani pemustaka dengan baik, ketika pemustaka datang ke Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Hal ini terlihat pada saat pemustaka memerlukan bantuan atau pelayanan dari pustakawan dalam mencari bahan pustaka yang dibutuhkan. Pustakawan dapat melayani pemustaka tersebut dengan cara membantu pemustaka menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan oleh pemustaka tersebut, agar pemustaka tersebut senang dengan pelayanan yang diberikan pustakawan. Selain itu, agar pemustaka merasa puas maka layanan pemustaka perpustakaan harus berkualitas. Menurut Rahayuningsih (2007:86) karakteristik layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari: a) Koleksi adalah semua bahan pustaka yang dikumpulkan, diolah, dan disimpan untuk disajikan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan informasi; b) Fasilitas adalah segala hal yang memudahkan suatu kegiatan kelancaran tugas, seperti gedung, perlengkapan seperti: meja, kursi, rak, dan sebagainya; c) Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada di bagian layanan. Selain perpustakaan memberikan unsur layanan, perpustakaan juga memiliki jenis layanan perpustakaan. Beberapa jenis layanan perpustakaan adalah sebagai berikut: a. Layanan Sirkulasi, b. Layanan Referens, c. Layanan Ruang Baca, d. Layanan Literatur, e. Layanan Koleksi Cadangan, f. layanan prima.

Persepsi pada hakikatnya merupakan proses penilaian seseorang terhadap objek tertentu. Menurut Desiderato dalam Rakhmat (2001:51) persepsi adalah memberikan makna pada stimulus inderawi. Persepsi merupakan proses penafsiran terhadap rangsangan yang diperoleh oleh otak sehingga menimbulkan pemberian makna terhadap suatu objek, penafsiran terhadap rangsangan tidak datang dengan sendirinya, namun dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut Walgito (2003:46) faktor yang dapat mempengaruhi persepsi, yaitu faktor stimulus itu sendiri dan faktor lingkungan dimana persepsi itu berlangsung. Sedangkan menurut Rakhmat (2001:49) faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi antara lain seperti: sensasi, perhatian (*attention*), memori, berpikir.

Berdasarkan uraian diatas, tujuan penulisan yang hendak dicapai adalah: untuk mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, dan untuk mendeskripsikan faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, agar terciptanya persepsi yang baik terhadap layanan pustakawan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta.

## B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif, metode kuantitatif adalah metode yang menggunakan angka, juga menggunakan sampel, dan instrument penelitian dengan angket, wawancara dan dokumentasi (Usman, 1998:81). Penelitian ini mendeskripsikan persepsi pemustaka yang berkunjung ke Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, dimana dalam penelitian ini diambil salah satu pemustaka dari beberapa golongan yaitu mahasiswa sebagai objek yang diteliti.

Dalam penelitian ini jumlah pemustaka yang akan diteliti sebanyak 111 yang diperoleh dari 5% dari jumlah pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta pada bulan Januari 2012, yaitu  $5\% \times 2.220 = 111$  orang. Metode pengumpulan data harus dilakukan dengan tepat, metode yang digunakan menggunakan metode skala Likert. Menurut Usman (1998:69) skala Likert yaitu skala yang paling sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi responden terhadap suatu objek. Dalam hal ini, metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini, yaitu: a) metode kuesioner/angket, b) metode wawancara/*interview*.

## C. Pembahasan

Persepsi pemustaka terhadap layanan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dapat dilihat dari unsur layanan perpustakaan. Unsur layanan perpustakaan yang berkualitas dapat dilihat dari: a. Koleksi, b. Fasilitas, c. Sumber daya manusia yaitu petugas yang ada di bagian layanan. Unsur layanan perpustakaan berguna untuk memberi kepuasan bagi pemustaka yang datang ke perpustakaan. Persepsi pemustaka itu sendiri terhadap layanan, dimana dapat dilihat dari segi koleksi di perpustakaan, koleksi perpustakaan sangat membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugas dari kampus, selain itu koleksi tersebut juga sesuai dengan perkembangan zaman. Dilihat dari segi fasilitas di perpustakaan pemustaka merasa terbantu dalam menemukan bahan pustaka juga merasa nyaman dengan fasilitas yang ada, dan dilihat dari segi pustakawan di perpustakaan, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka sehingga memuaskan pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi, agar terciptanya persepsi yang baik terhadap pustakawan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta dapat dilihat dari faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yakni: sensasi, perhatian, memori dan berfikir. Pada proses sensasi diawali dengan penglihatan dan pengenalan kepada pustakawan, pada proses perhatian dapat diketahui berdasarkan pengenalan lebih lanjut kepada pustakawan. Pada proses memori di dasari dari ingatan seorang pemustaka kepada pustakawan, dan pada proses berpikir ini sangat ditujukan kepada pustakawan saat melayani pemustaka.

Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi lewat sensasi dilalui oleh panca indra, seperti pustakawan yang yang bepenampilan menarik, bersikap ramah dan selalu tersenyum pada saat melayani pemustaka yang datang ke Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Serta membuat pemustaka merasa senang dan menimbulkan persepsi yang baik kepada pustakawan tersebut. Persepsi pemustaka terhadap layanan pustakawan yang dipengaruhi oleh sensasi merupakan tahap awal bagi pemustaka dalam menimbulkan persepsi. Hal ini

disebabkan karena sensasi terlihat pada pertama kali saat pemustaka melihat dan mengenal pustakawan. Persepsi pemustaka yang dipengaruhi oleh sensasi pada Perpustakaan Proklamator Bung Hatta cukup baik karena pada awal jumpa pemustaka dengan pustakawan, kelihatannya pustakawan tersebut dapat memberikan ketertarikan bagi pemustaka.

Persepsi pemustaka terhadap layanan pustakawan yang dipengaruhi oleh perhatian kurang baik. Karena pada tahap perhatian ini, dimana pemustaka mengenal lebih lanjut mengenai seorang pustakawan. Disini pemustaka masih mempunyai keraguan karena kebanyakan pustakawan yang ada di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta belum memperhatikan sepenuhnya keinginan pemustaka mengenai bagaimana sebaiknya seorang pustakawan. Keinginan pemustaka antara lain berhubungan dengan pelayanan, dimana pemustaka tersebut ingin dilayani dengan cara diberikan bantuan sampai ketika pemustaka mengerti dengan informasi yang dibutuhkannya, tetapi pustakawan hanya memberikan bantuan dan bantuan tersebut tidak dapat dimengerti oleh pemustaka. Persepsi pemustaka terhadap layanan pustakawan yang dipengaruhi oleh memori dapat dipengaruhi juga oleh ingatan.

Apabila ingatan pemustaka kepada pustakawan baik maka akan timbul persepsinya yang baik dan akan terjalannya komunikasi yang berjalan dengan baik juga dan lancar. Namun akan terjadi sebaliknya, apabila ingatan seorang pemustaka terhadap pustakawan tidak baik maka persepsi yang timbul juga tidak baik dan hal itulah yang terjadi di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta. Persepsi pemustaka terhadap layanan pustakawan yang dipengaruhi oleh berpikir, pada proses berpikir pemustaka dapat memiliki persepsi yang sangat baik. Dimana seorang pustakawan dapat memberikan layanan kepada pemustaka sehingga membuat pemustaka merasa senang. Hal ini dapat terjadi ketika pustakawan dapat memberikan kenyamanan bagi pemustaka serta pustakawan juga meningkatkan pelayanan yang berkenaan dengan pemustaka, dan juga mampu mengikuti perkembangan teknologi informasi.

#### **D. Simpulan dan Saran**

Berdasarkan pembahasan dapat disimpulkan persepsi pemustaka terhadap layanan yang diberikan di Perpustakaan Proklamator Bung Hatta, dimana dapat dilihat dari segi koleksi yang dapat membantu pemustaka menyelesaikan tugas, dari segi fasilitas juga dapat membantu pemustaka dalam menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan dan merasa nyaman dengan fasilitas yang ada. Serta dilihat dari segi pustakawan, pustakawan dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemustaka sehingga dapat memuaskan pemustaka dalam berkunjung ke perpustakaan. Persepsi pemustaka yang baik juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: faktor sensasi yang diawali dengan penglihatan dan pengenalan, faktor perhatian yang dapat diketahui berdasarkan pengenalan lebih lanjut, faktor memori dan berfikir didasari dari ingatan seorang pemustaka kepada pustakawan.

Untuk meningkatkan mutu layanan di perpustakaan sebaiknya perpustakaan memanfaatkan dan menerapkan teknologi informasi contohnya untuk kegiatan pengolahan, penelusuran, dan layanan agar transaksi layanan berjalan dengan lebih cepat sehingga menimbulkan persepsi yang lebih baik lagi oleh pemustaka. Selain itu juga perlu menambah koleksi, meningkatkan fasilitas,

memperbaiki sikap pustakawan sesuai dengan etika pustakawan sehingga sesuai dengan harapan pemustaka sebagai pengguna perpustakaan. Hal yang terpenting perlunya pustakawan menerima usulan dan kritikan dari pemustaka sehingga meningkatkan kualitas pelayanan di perpustakaan menjadi lebih baik.

**Catatan:** artikel ini disusun berdasarkan makalah tugas akhir penulis dengan pembimbing Malta Nelisa, S.Sos., M.Hum.

### Daftar Rujukan

- Hermawan, Rachman dan Zulfikar Zen. 2006. *Etika Kepustakawanan: Suatu Pendekatan Terhadap Kode Etik Pustakawan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto.
- Mardalis. 2009. *Metode Penelitian: Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Martoatmojo, karmidi. 1993. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Mulyana, Deddy. 2007. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Perpustakaan Nasional. 2007 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 tentang Perpustakaan. Jakarta: Perpustakaan Nasional.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rakhmat, Jalaluddin. 2001. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Suwarno, Wiji. 2011. *Perpustakaan dan Buku*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. 1998. *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*. Yogyakarta: Andi.