

ISSN 2774-7301 (Print)  
ISSN 2716-0432 (Online)

# JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)

Volume 5, Nomor 1 Maret 2023

ISSN 2716-0432



Diterbitkan Oleh :

Prodi D3 Perpustakaan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Mataram



# JURNAL ILMU PERPUSTAKAAN (JIPER)

Volume 5, Nomor 1 Maret 2023

<https://journal.ummat.ac.id/index.php/JIPER>

## Editorial Team

### Editor in Chief

Ridwan, S.I.P.,M.M.

### Managing Editor

Amin Saleh, S.Sos.,M.I.Kom.

### Editorial Boards

Rohana, SIP.,M.IP.

Hirma Susilawati, SIIP.,M.A.

Nurul Fikri Ayu Hapsari, S.Ap.,M.A.

Yusnia, M.A.

Cut Putroe Yuliana, M.IP

Aulia Puspaning Galih, SIIP.,MS.

Inawati, S.I.P.,M.M.

Machsun Rifauddin, M.A.

## Reviewer Team

Dr. Pawit Muhammad Yusuf

Prof. Dr. L. Nurdin, S.Ag.,SS.,M.A.

Dr. Abdul Karim Batubara,S.Sos.,M.A.

Dr. Ahmad Syawqi, S.Ag.,S.SIPI.,M.Pd.I.

Dr. Endang Fatmawati, M.Si.,M.A.

Imas Maesaroh, Ph.D.

Agus Rifai, Ph.D.

Abdi Mubarak Syam, M.Hum.

Muhammad Azwar

## Contact:

Mobile: 082340340330

Email: [jurnal.jiper86@gmail.com](mailto:jurnal.jiper86@gmail.com)

Address: Jl. K. H. Ahmad Dahlan No. 1 City,  
State, Kota Mataram

## Table of Contents

### KOMPARASI ARSIP DAN PERPUSTAKAAN

**Cut Afrina, Iwin Ardyawin, Saifuddin Rasyid, Hlm. (1 - 12)**

### PERANAN PERPUSTAKAAN DESA BERBASIS INKLUSI SOSIAL GUNA PENINGKATAN LITERASI KOMUNIKASI MASYARAKAT DI KABUPATEN ENREKANG

**Ismaya Ismaya, Syahdan Syahdan, Andi Ahmad Chabir Galib, Hlm. (13 - 32)**

### EVALUASI KOMPETENSI PUSTAKAWAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ISLAM RIAU

**Nurlin Saputri, Hlm. (33 - 42)**

### PENERAPAN KNOWLEDGE SHARING DI PERPUSTAKAAN: SYTEMATIC LITERATURE REVIEW

**Anita Anita, Tamara Adriani Salim, Hlm. (43 - 58)**

### SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW: IMPLEMENTATION OF ORGANIZING KNOWLEDGE AT COLLEGE LIBRARY IN INDONESIA

**Rikka Poerna Anggelia, Tamara Adriani Salim, Hlm. (59 - 70)**

### MANAJEMEN KONFLIK DALAM ORGANISASI PERPUSTAKAAN SERTA PENANGANAN KELUHAN PEMUSTAKA DALAM LAYANAN INFORMASI

**Ida Susilawati, Anis Masruri, Hlm. (71 - 80)**

### KAJIAN PERAN PERPUSTAKAAN LEMBAGA PEMASYARAKATAN DI INDONESIA: TINJAUAN LITERATUR SISTEMATIS

**Emir Khaddafi, Indira Irawati, Hlm. (81 - 96)**

### SMART LIBRARY: ANTARA KONTESTASI ATAU KOLABORASI DENGAN GOOGLE DALAM MENGHADAPI DIGITAL NATIVE

**Silva Enlevi, Anis Masruri, Hlm. (97 - 110)**

### RANCANGAN SISTEM INFORMASI PEMINJAMAN DAN PENGEMBALIAN BUKU WAIT AND TAKE DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN MUSI RAWAS

**Meyza Indriyani, Agung Fatwanto, Hlm. (111 - 122)**

### PENERAPAN ASAS-ASAS PELAYANAN PUBLIK DI PERPUSTAKAAN

**Nuur Lathifah Hasanah, Anis Masruri, Hlm. (123 - 135)**

### PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI MAN 2 KOTA BANJARMASIN

**Ismayanti Yanti, Anis Masruri, Hlm. (136 - 145)**

### PLATFORM SPOTIFY SEBAGAI SARANA PROMOSI PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS CIPUTRA SURABAYA

**Moliza Gusriani, Nuur Lathifah Hasanah, Hlm. (146 - 155)**

### ANALISIS MODEL RANCANG BANGUN LEMBAGA ARSIP UNIVERSITAS UIN SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN SEBAGAI UPAYA PENGELOLAAN KEARSIPAN

**Verry Mardiyanto, Ursa Agniya, Hirma Susilawati, Hlm. (156 - 174)**



## **PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI MAN 2 KOTA BANJARMASIN**

**Ismayanti<sup>1</sup>, Anis Masruri<sup>2</sup>**

Pascasarjana, Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia<sup>12</sup>

Korespondensi: [ismayanti301999@gmail.com](mailto:ismayanti301999@gmail.com)

### **ABSTRAK:**

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui sikap pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan MAN 2 Kota Banjarmasin yakni sikap penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan dan peduli. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif. Data analisis yang digunakan yakni teknik pengambilan data melalui wawancara tertulis dengan menggunakan aplikasi Google Formulir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam pelayanan di perpustakaan MAN 2 Kota Banjarmasin baik dan ramah dalam pelayanannya. Namun dari penilaian inisiatif untuk membantu tanpa diminta masing kurang atau masih kurangnya perhatian kepada kebutuhan pemustaka. Keseluruhan sikap pustakawan sudah tergolong baik dari hasil wawancara tertulis dengan mempertimbangkan beberapa penilaian yakni sikap penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli. Keseluruhan penilaian itu menjadi pertimbangan para pemustaka untuk menilai sikap pustakawan, dari penilaian tersebut pustakawan sudah hampir memenuhi sikap yang ditanggung jawabkan kepada mereka. Pustakawan perlu meningkatkan inisiatif dan kesadaran untuk memberikan bimbingan teknis dalam penelusuran informasi yang di perlukan oleh pemustaka agar mengetahui cara cepat menggunakan alat penelusuran informasi.

### **Kata Kunci:**

1. Persepsi Pemustaka,
2. Sikap Pustakawan

## **LITERATURE PERCEPTION OF LIBRARIAN ATTITUDE IN PROVIDING SERVICES IN MAN 2 BANJARMASIN CITY**

### **ABSTRACT:**

*This article aims to find out the attitude of librarians in serving users at the MAN 2 library in Banjarmasin City, namely being attentive, helpful, considerate, polite and caring. The research method used is qualitative with the type of research used is descriptive. The data analysis used is the data collection technique through written interviews using the Google Forms application. The results showed that the user's perception of the attitude of librarians in serving at the MAN 2 library in Banjarmasin City was good and friendly in their service. However, from the assessment of initiatives to help without being asked, each is lacking or there is still a lack of attention to the needs of users. The overall attitude of the librarians was classified as good from the results of the written interviews taking into account several assessments, namely being attentive, helpful, considerate, polite and caring. The overall assessment is taken into consideration by the librarians to assess the librarian's attitude, from this assessment the librarian has almost fulfilled the attitude that is responsible for them. Librarians need to increase initiative and awareness to provide technical guidance in information retrieval that users need to know how to quickly use information retrieval tools.*

### **Keyword:**

1. User Perception,
2. Librarian Attitude



Copyright©2019

### **Riwayat Artikel**

1. Diterima : 25 Maret 2023
2. Disetujui : 16 April 2023
3. Dipublikasikan : 28 Maret 2023

## A. PENDAHULUAN

Dalam dunia perpustakaan, pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan. Perpustakaan dituntut untuk dapat memberikan layanan prima kepada pemustaka, baik tidaknya suatu perpustakaan tergantung pada bagaimana pelayanannya, sebab bagian pelayanan inilah yang langsung berhubungan dengan pemustaka. Peran pustakawan dalam menentukan layanan berkualitas atau tidak ditunjukkan secara implisit dari dua faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan (*expected service*) dan jasa yang diterima (*perceived service*). Jika layanan yang diberikan pustakawan diterima sesuai dengan yang diharapkan pemustaka maka layanan dinilai berkualitas. (Arisal, 2016)

Perpustakaan dinilai bukan dari segi kualitas fasilitasnya saja, namun juga dipandang dari segi keprofesionalan sumber daya manusianya. Pustakawan dikatakan profesional bila mampu menguasai *soft skill* dan *hard skill* seorang pustakawan. Sikap pustakawan dalam melayani pengguna merupakan *soft skill* pustakawan. Pelayanan harus dilakukan dengan sopan, ramah tamah dengan demikian sebagai seorang pustakawan yang bekerja pada pelayanan maka perlu menggunakan prinsip 4S berupa senyum, salam, sopan, dan santun sehingga dalam pelayanan akan menciptakan suasana yang ramah dan menyenangkan. (Sianipar, 2019)

Pustakawan sebagai penentu utama bagaimana kualitas sistem pelayanan yang disajikan. Sikap pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dapat mempengaruhi tingkat kunjungan pemustaka di perpustakaan. Semakin baik sikap pustakawan yang bertugas akan memberikan dampak yang baik pula untuk lingkungan sekitar, terutama bagi pemustaka. (Oktavia et al., 2015)

Oleh karena itu seorang pustakawan dalam memberikan pelayanan, harus mengedepankan kebutuhan pemustaka serta memberikan kemudahan-kemudahan kepada pemustaka. Pelayanan pustakawan yang seharusnya mencerminkan kode etik pustakawan yaitu yang pertama adalah harus bersikap sopan, ramah, melayani dengan wajah ceria dan komunikatif kepada pemustaka, yang kedua adalah pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka harus mampu bersikap luwes, kemudian berusaha mengetahui kemauan dari pemustaka, yang ketiga adalah memberikan pelayanan sampai tuntas, kemudian menjamin kerahasiaan informasi yang dicari oleh pemustaka.

Perpustakaan sekolah merupakan sarana utama yang berfungsi sebagai sumber belajar bagi civitas sekolah. Keberadaannya harus mampu mendukung tujuan pendidikan serta tujuan sekolah dalam rangka mencerdaskan kehidupan bangsa. Sebagai satuan unit kerja, sebuah perpustakaan memerlukan beberapa kebutuhan pokok yang harus terpenuhi, antara lain: pustakawan, *user* (pemustaka), bahan pustaka (koleksi) dan gedung perpustakaan itu sendiri. Keempat komponen inilah yang nantinya akan menentukan apakah sebuah perpustakaan dapat berkembang dengan baik atau tidak. (Suwarno, 2011)

Perpustakaan Nasional RI menyampaikan bahwa baru 2,3% perpustakaan sekolah di Kalsel yang terakreditasi. Menurut Kepala Dispersip Kalsel Hj. Nurliani Dardie “salah satu komponen untuk mencapai itu adalah sumber daya manusia yang kompeten dan mumpuni, untuk melayani dalam hal pengembangan minat baca di masing-masing sekolah”. Dan menurut pustakawan utama Perpustakaan RI Adriati “pengelola perpustakaan yang terlatih, merupakan salah satu syarat untuk menjadikan perpustakaan sekolah terakreditasi, sehingga mereka tahu pula pengetahuan yang harus dimiliki, seperti dapat mengelola perpustakaan, bagaimana cara melayani, melakukan literasi informasi sehingga memberikan buku yang tepat”. (Ihsan, 2022)

Perpustakaan Madrasah Aliyah Negeri 2 Kota Banjarmasin merupakan perpustakaan sekolah yang mendapatkan akreditasi A dari Perpustakaan Nasional RI dan hanya 2 perpustakaan sekolah yang terakreditasi A yakni perpustakaan MAN 2 Kota Banjarmasin dan Sekolah Islam Terpadu Ukhuwah dari 22 perpustakaan yang menyampaikan permohonan akreditasi. Indikator penilaian mencakup penyelenggaraan perpustakaan, pengelolaan, koleksi buku dan pelayanan kepada pengunjung. Berdasarkan hal ini, maka penulis ingin mengetahui bagaimana sikap pustakawan dalam meningkatkan kualitas layanan di perpustakaan sekolah, terutama pada MAN 2 Kota Banjarmasin yang terletak di Kalimantan Selatan sebagai sekolah negeri yang terakreditasi A.

## **B. KAJIAN TERDAHULU**

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Marlina Sianipar (2019) dalam skripsinya yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara” bahwa persepsi pemustaka terhadap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan, aspek empati, aspek perhatian. Hasil penelitian pada skripsi yaitu: Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang berkaitan dengan aspek kehandalan bahwa pustakawan memiliki daya tanggap yang sudah membantu dalam pencarian koleksi. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka; Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati bahwa bagaimana 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 dimata pemustaka, karena tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi peduli dalam pencarian koleksi. Sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi belum dirasakan oleh pemustakanya proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan kurang aktifnya pustakawan dalam melayani pemustaka.

Penelitian terdahulu yang kedua yang dilakukan oleh Agung Budiyanto (2020) yang berjudul “Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Di UPT Perpustakaan Universitas Semarang. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis Miles dan Hubermas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sikap pustakawan yang bertugas : 1) Mempunyai sikap ramah, dan cepat tanggap terhadap pemustaka. 2) Mempunyai sikap tanggung jawab sudah dijalankan dengan baik oleh pustakawan. 3) Menggunakan bahasa yang baik dan dapat dimengerti oleh pemustaka. Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa sikap yang ditujukan oleh pustakawan sudah baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka.

Berdasarkan penelitian terdahulu diatas, peneliti melakukan penelitian dengan tema yang sama tetapi dengan tempat dan aspek penilaian yang berbeda. Peneliti membahas mengenai persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam layanan di Perpustakaan MAN 2 Kota Banjarmasin. Aspek yang menjadi indikator mengenai sikap pustakawan menurut Wiji Suwarno adalah dilihat dari sikap perhatian, sikap penuh pertolongan, sikap tenggang rasa, sopan dan peduli.

## **1. Persepsi Pemustaka**

### **a. Persepsi**

Persepsi merupakan tanggapan dari seseorang yang terlihat melalui panca indera pada suatu kegiatan, pengunjung bisa menilai pustakawan apakah sikap yang dimilikinya baik atau buruk dimata pemustakanya. Rakhmat (2007) mendefinisikan persepsi sebagai sebuah pengamatan terhadap objek ataupun peristiwa yang akan dihubungkan dan diperoleh kesimpulan dari penafsiran yang dilakukan oleh individu.(Sianipar, 2019)

### **b. Pemustaka**

Di dalam undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan, istilah pengguna atau pemakai perpustakaan disebut dengan pemustaka. Pemustaka didefinisikan sebagai perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Suwarno menyebutkan pengguna perpustakaan atau pemustaka dengan istilah *user*, yaitu pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik berupa koleksi buku, koleksi bahan pustaka maupun fasilitas lainnya.(Suwarno, 2009)

Persepsi pemustaka merupakan tanggapan dari pengguna yang berkunjung keperpustakaan pada saat meminjam dan mengembalikan koleksi perpustakaan dibagian pelayanan yang dilihat mengenai sikap pustakawan saat melayani penggunanya.

## **2. Sikap Pustakawan**

### **a. Definisi sikap**

Menurut Saefudin Azwar, sikap adalah salah satu unsur kepribadian yang harus dimiliki seseorang untuk menentukan tindakannya dan bertingkah laku terhadap suatu objek disertai dengan perasaan positif dan negatif. Kemudian para pakar psikologi mendefinisikan sikap adalah suatu bentuk evaluasi atau reaksi perasaan. Dan formulasi sikap itu dikaitkan sebagai efek positif dan

efek negatif yang dikaitkan dengan suatu objek psikologis.(Suwarno, 2009) Dalam kehidupan pustakawan yang bergerak di perpustakaan tentunya melayani banyak pengunjung, maka pustakawan harus memiliki sikap positif kepada pemustaka agar pemustaka merasakan nyaman apabila berada di perpustakaan.

b. Definisi pustakawan

Pustakawan merupakan seseorang yang berkompeten dan akan didapatkan melalui proses pendidikan atau pelatihan pustakawan serta bertugas dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengelolaan dan pelayanan di perpustakaan. Pustakawan juga dikatakan sebagai individu yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan melayani masyarakat yang berkunjung ke perpustakaan sejalan dengan tugas lembaga berdasar pada ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang diperoleh melalui pendidikan.(Purwono, 2013)

c. Faktor-faktor pembentukan sikap

Sikap tidak akan terbentuk secara instan, oleh karena itu ia akan melalui sebuah proses berupa kontak sosial secara berkelanjutan antar sesama individu yang berada di sekitarnya. Adapun faktor-faktor pembentukan sikap berupa:

- 1) Faktor Internal yaitu faktor-faktor yang muncul dari diri seseorang dan bersangkutan dengan dirinya sendiri. Seseorang akan mampu menangkap seluruh rangsangan melalui persepsi individu, sehingga seseorang perlu melakukan seleksi terhadap rangsangan-rangsangan yang akan diterima dan ditolak olehnya. Dalam menentukan pilihan, hal tersebut akan bergantung pada kecendrungan dalam dirinya yang membuatnya memilih, menilai, harus mampu membentuk sikap positif mengenai suatu hal dan membentuk sikap negatif terhadap hal lainnya.
- 2) Faktor eksternal: dalam pembentukan sikap, selain dapat dibentuk dari dalam diri individu ia juga dapat dibentuk melalui faktor yang berada diluar individunya itu sendiri, yaitu: 1) Sikap obyek berupa sikap, 2) Wibawa individu dalam mengemukakan suatu hal, 3) Sikap orang-orang sekitar individu yang dijadikan sebagai objek, 4) Alat komunikasi yang dijadikan media dalam menyampaikan sikap, 5) Situasi yang terjadi pada saat pembentukan sikap.(Sianipar, 2019)

d. Komponen sikap

Komponen-komponen sikap memiliki tiga komponen sikap yaitu:

1. Komponen kognisi yang berhubungan dengan belief, ide dan konsep  
Komponen kognisi berisi kepercayaan seseorang mengenai apa yang berlaku atau apa yang benar bagi objek sikap. Kepercayaan dapat terus berkembang, pengalaman pribadi, apa yang diceritakan orang lain. Dan kebutuhan emosional kita sendiri merupakan determinan utama dalam terbentuknya kepercayaan. Kepercayaan datang dari apa yang telah kita

ketahui kemudian terbentuk suatu ide atau gagasan mengenai sifat atau karakteristik umum suatu objek.

2. Komponen afeksi yang menyangkut kehidupan emosional seseorang  
Komponen ini menyangkut masalah emosional seseorang terhadap suatu objek sikap. Pada umumnya reaksi emosional banyak dipengaruhi oleh kepercayaan atau kita percayai sebagai benar dan berlaku bagi objek yang dimaksud.
3. Komponen tingkah laku yang merupakan kecendrungan bertingkah laku.  
Komponen ini termasuk dalam struktur sikap bagaimana perilaku yang ada pada diri seseorang berkaitan dengan objek sikap yang dihadapinya. Kaitan ini didasari atas kepercayaan dan perasaan banyak mempengaruhi perilaku.(Utomo, 2012)

e. Penilaian sikap sosial

Menurut Wiji Suwarno (Suwarno, 2009) Sikap pustawakan yang harus dimiliki ada lima, pustakawan harus memiliki sikap *Coustry*, yaitu salah satu unsur layanan yang harus dimiliki oleh pustawakan dalam rangka layanan perpustakaan yang profesional. Bentuk sikap *Coustry* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan yaitu:

1. Penuh perhatian

Pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Di dalam masyarakat dan di kantor pustakawan tidak sendirian. Ini artinya pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada pemustaka.

2. Penuh pertolongan

Penuh pertolongan yang dimaksud adalah bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu orang lain. Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantu. Pustakawan harus mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan atau pemberian solusi tanpa pamrih kepada pemustaka.

3. Tenggang Rasa

Tenggang rasa yang dimaksud adalah pustakawan dapat menunjukkan sikap empati kepada pemustaka. Pustakawan selalu memperlihatkan empatinya dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan mendengarkan dengan baik masukan, kritikan dan saran dari pemustaka. Menjadi kesadaran bahwa orang yang satu dengan lainnya memiliki perbedaan. Ini artinya, dibutuhkan sikap toleransi serta tenggang rasa untuk menjebatani perbedaan dan secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan.

4. Sopan



Sopan adalah sikap dimana pustakawan dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, komunikatif dan berpakaian rapi.

#### 5. Peduli

Peduli 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.

### C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah suatu penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu fenomena atau peristiwa secara sistematis sesuai dengan apa adanya. (Dantes, 2012) Teknik pengumpulan data melalui wawancara. Peneliti melakukan wawancara jarak jauh melalui aplikasi Google Formulir untuk wawancara tertulis, kepada siswa yang sering berkunjung ke perpustakaan dan sering memanfaatkan layanan di perpustakaan MAN 2 Kota Banjarmasin.

### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Peneliti berusaha membahas hasil penelitian berdasarkan wawancara tertulis yang telah dilakukan. Subjek dalam penelitian ini adalah sikap pustakawan yang bertugas di perpustakaan, kemudian objek dalam penelitian ini ialah pemustaka yang memanfaatkan dan sering berkunjung ke perpustakaan. Indikator yang digunakan mengenai sikap pustakawan menurut Wiji Suwarno adalah dilihat dari sikap perhatian, sikap penuh pertolongan, sikap tenggang rasa, sopan dan peduli yang berada di perpustakaan MAN 2 Kota Banjarmasin.

#### 1. Sikap Penuh Perhatian

Perhatian pustakawan dipusatkan kepada para pemustaka yang menyebabkan bertambahnya aktivitas memenuhi kebutuhan pemustaka baik secara fisik maupun non fisik. Pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi pemustaka. Sikap penuh perhatian dalam penelitian ini akan diukur dari sikap pustakawan saat membantu pemustaka dalam mencari bahan koleksi dan memberikan solusi.

Berdasarkan hasil wawancara tertulis secara online menurut para informan bahwa pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, selalu membantu pemustaka apabila mendapatkan kesulitan, pustakawan dapat memberikan solusi kepada pemustaka seperti sering merekomendasikan buku lain dengan subjek yang sama apabila tidak mendapatkan bahan koleksi yang dicari atau sedang dipinjam pemustaka lain. Namun ada salah satu pemustaka yang menyebutkan

bahwa pustakawan masih kurang proaktif pada bagian layanan penelusuran bahan koleksi, harus dimintai bantuan dulu baru pustakawannya bergerak untuk membantu.

## **2. Sikap Penuh Perhatian**

Pustakawan dituntut untuk peka rasa untuk ringan tangan membantu, pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan, baik dalam kemudahan maupun pemberian solusi tanpa pamrih, dan adil tanpa membedakan pemustaka dikarenakan tidak semua pemustaka selalu menemukan kemudahan dalam mencari informasi maupun hal lainnya.

Dari hasil wawancara dengan informan bahwa pustakawan memberikan pertolongan terhadap pemustaka, pustakawan selalu membantu pemustaka dan tidak membedakan, hal ini ditunjukkan seperti membantu pemustaka secara aktif dan proaktif dengan cara menawarkan bantuan kepada pemustaka yang terlihat kebingungan atau membantu pemustaka yang meminta bantuan saat kesulitan mencari bahan koleksi yang dicarinya, pustakawan langsung turun tangan sendiri dalam pencarian bahan koleksi, bukan hanya memberi tahu dimana letak rak untuk koleksi yang di cari saja.

## **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 disadari bahwa satu orang dengan lainnya memiliki perbedaan. Pustakawan dibutuhkan sikap toleransi, tenggang rasa untuk menjebatani perbedaan untuk secara bersama-sama membangun sikap saling menghormati, menghargai dan menghindarkan diri dari aksi saling menjatuhkan.

Dari hasil wawancara hampir semua informan sepakat bahwa pustakawan sudah menunjukkan sikap empati dengan mendahulukan kepentingan pemustaka dan menerima kritikan serta saran yang membangun dengan baik. Hal ini ditunjukkan dari pemustaka datang untuk meminta bantuan, pustakawan yang didatangi sedang sibuk mengerjakan sesuatu diluar pekerjaannya, namun ketika pemustaka meminta bantuan pustakawan langsung membantu mereka. Namun dalam wawancara tertulis tersebut ada satu informan yang menjawab bahwa saat dia meminta bantuan disaat pustakawan sedang melayani pengunjung yang lain, dia tidak mendapatkan bantuan dikarenakan pustakawannya sedang sibuk.

## **4. Sikap Peduli**

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(Suwarno, 2009).

Dari hasil wawancara tertulis dengan informan dapat disimpulkan bahwa pustakawan sudah mau melibatkan diri dalam persoalan seperti menjaga koleksi,

menjaga kelengkapan koleksi dan memberikan rasa nyaman untuk pemustaka bertanya atau mendapat kesulitan dalam pencarian bahan koleksi dan proses pelayanan sirkulasi.

## **5. Sopan**

Sopan yang dimaksud ketika pustakawan dituntut untuk selalu bertingkah laku secara baik dan menyenangkan saat melayani dengan menggunakan kata-kata yang ramah, santun, komunikatif, dan berpakaian rapi. (Suwarno, 2009).

Hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu bertingkah laku baik, menyenangkan saat melayani dengan menggunakan kata-kata yang ramah ditunjukkan pustakawan dengan selalu menyapa pemustaka saat masuk perpustakaan, sehingga pemustaka merasa nyaman dengan sikap ramah yang diberikan oleh pustakawan dan komunikatif dengan menerapkan sikap yang *friendly* namun tetap sesuai dengan tugasnya sebagai pustakawan dengan mengobrol santai saat melayani pemustaka dan menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh pemustaka.

## **E. KESIMPULAN**

Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan di perpustakaan MAN 2 Kota Banjarmasin sudah tergolong baik dari hasil wawancara tertulis dengan mempertimbangkan beberapa penilaian yakni sikap penuh perhatian, penuh pertolongan, tenggang rasa, sopan, dan peduli. Keseluruhan penilaian itu menjadi pertimbangan para pemustaka untuk menilai sikap pustakawan, dari penilaian tersebut pustakawan sudah hampir memenuhi sikap yang ditanggung jawabkan kepada mereka. Pustakawan perlu meningkatkan inisiatif dan kesadaran untuk memberikan bimbingan teknis dalam penelusuran informasi yang di perlukan oleh pemustaka agar mengetahui cara cepat menggunakan alat penelusuran informasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arisal, A. (2016). Arsip Dan Dokumentasi Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *E Jurnal Katalogis*, Vol. 4, No, 41–49. <https://media.neliti.com/media/publications/150394-ID-kualitas-pelayanan-pustakawan-pada-badan.pdf>
- Dantes, N. (2012). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Ihsan. (2022). *Perpusnas RI: Baru 2,3% Perpustakaan Sekolah di Kalsel yang Terakreditasi*. Jurnal Kalimantan. <https://jurnalkalimantan.com/perpusnas-ri-baru-23-perpustakaan-sekolah-di-kalsel-yang-terakreditasi/>
- Oktavia, N. A., Rukiyah, & Christiani, L. (2015). Pengaruh Sikap Pustakawan Terhadap Tingkat Kunjung Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 wonosari Klaten. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3), 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/9738/9459>
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan Menghadapi Tantangan Perubahan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sianipar, M. (2019). *Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*. [http://repository.uinsu.ac.id/8377/1/SKRIPSI MARLIANA SIANIPAR.pdf](http://repository.uinsu.ac.id/8377/1/SKRIPSI%20MARLIANA%20SIANIPAR.pdf)
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Suwarno, W. (2011). *Perpustakaan & Buku*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Utomo, L. A. (2012). Analisis Sikap Pustakawan Referensi Dalam Melayani Mahasiswa Di Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang. *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan Dan Kearsipan*, 1(1), 1–6. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/520>