



Persepsi Pemustaka Terhadap Sistem Layanan Referensi di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar

La Ode Rusadi^{1*}, Supianti²

¹Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Makassar, Jalan Perintis Kemerdekaan KM 9, Tamalanrea, Makassar, Sulawesi Selatan, Indonesia.

²Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Jalan H.M. Yasin Limpo No. 36, Kec. Somba Opu, Kab. Gowa, Sulawesi Selatan, Kode Pos 92113, Indonesia

e-mail: rusadilaode61@uim-makassar.ac.id

INFO ARTIKEL

Abstract:

Reference Service;
Library;
User Perception.

Kata kunci:

Layanan Referensi;
Perpustakaan;
Persepsi Pemustaka

Abstract: *The main problem discussed in this research is the library's perception of the reference service system at the central library of Muhammadiyah University of Makassar. The aim of this research is to find out how users perceive the reference service system at the central library of Muhammadiyah University of Makassar as well as how users perceive the attitude of librarians towards users in the reference room at the central library of Muhammadiyah University of Makassar. In this research, the author uses a type of field research, with qualitative descriptive analysis, namely providing information and descriptions of the problem being studied, regarding service data and discussion using sentences through interviews from several users, in order to find out exactly how the users perceive it. towards the reference service system at the central library of Makassar Islamic University. The research results obtained in this study show the opinion of users regarding the reference service at the Makassar Islamic University central library, namely that the reference service at the Makassar Islamic University library is quite good because the reference service itself, every time a user visits, they are always provided with firm and reliable service. Discipline.*

Abstrak: : Pokok Permasalahan yang dibahas pada penelitian ini yaitu tentang persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan referensi di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sistem pelayanan referensi di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar serta bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan terhadap pemustaka yang ada di ruangan referensi di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan jenis penelitian lapangan atau field research, dengan analisis deskriptif kualitatif yaitu memberikan informasi dan gambaran tentang masalah yang diteliti, menyangkut data-data pelayanan dan pembahasan dengan menggunakan kalimat melalui wawancara dari beberapa pemustaka, guna mengetahui secara pasti bagaimana persepsi pemustaka terhadap system pelayanan referensi di perpustakaan pusat Universitas Islam Makassar. Hasil penelitian yang didapat dalam penelitian ini adalah menunjukkan tentang pendapat pemustaka mengenai pelayanan referensi yang ada di perpustakaan pusat Universitas Islam Makassar yaitu pada pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Islam Makassar sudah lumayan bagus karena dipelayanan referensi sendiri setiap terdapat pemustaka yang berkunjung selalu diberikan pelayanan yang tegas dan disiplin.

Pendahuluan

Perpustakaan sebagaimana yang ada saat ini dan berkembang seiring berjalannya zaman telah dipergunakan sebagai salah satu pusat informasi, sumber ilmu pengetahuan, rekreasi, penelitian, pelestarian khasanah budaya bangsa serta memberikan sebagai pelayanan jasa lainnya. Perpustakaan pada prinsipnya mempunyai tiga kegiatan pokok yaitu: pertama, mengumpulkan semua informasi yang sesuai dengan kegiatan dan misi organisasi dan masyarakat yang dilayaninya, kedua, melestarikan, memelihara dan merawat seluruh koleksi perpustakaan, agar koleksi dalam keadaan baik, utuh, layak dipergunakan, dan tidak lekas rusak, baik karena pemakai maupun karena usianya, ketiga, menyediakan dan menyajikan informasi untuk siap dipergunakan dan diberdayakan, seluruh koleksi yang dihimpun di perpustakaan untuk digunakan pemakainya.

Seiring dengan perkembangan zaman maka timbullah berbagai jenis perpustakaan yang ada, ini dikenal seperti perpustakaan internasional, perpustakaan nasional, perpustakaan umum, dan perpustakaan keliling, perpustakaan swasta, perpustakaan khusus, perpustakaan sekolah, dan perpustakaan perguruan tinggi (Sulistyo, 1993). Seiring bergulirnya waktu dan teknologi semakin canggih, pustakawan harus pintar dalam mengadakan koleksi, dengan adanya pengalihan media dari koleksi tercetak menjadi koleksi digital atau elektronik dianggap perlu untuk menarik perhatian pemustaka selain dengan merupakan dampak perkembangan zaman.

Perpustakaan menjadi tempat untuk menyediakan pelayanan yang berisi koleksi atau informasi, baik secara ilmiah maupun non ilmiah untuk pengguna. Menurut Wafford bahwa perpustakaan yaitu salah satu organisasi sumber belajar yang menyimpan, mengelola dan memberikan layanan bahan Pustaka, baik buku maupun non buku kepada masyarakat tertentu maupun umum, akan tetapi selama ini masih ada perpustakaan yang belum memberikan layanan yang bagus kepada pemustaka misalnya saja dari segi fasilitas, ruangan, dan lain sebagainya (Adin, 2014).

Pelayanan referensi merupakan bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika mencari informasi, bantuan ini dilakukan oleh seorang pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi perpustakaan, baik secara langsung maupun secara elektronika. Agar sebuah pelayanan yang diberikan oleh pustakawan dapat diterima dengan baik oleh pemustaka, tentunya kedua belah pihak harus bisa menciptakan sebuah hubungan yang harmonis. Dengan terjalinnya hubungan yang bersahabat, maka pemustaka tidak akan canggung dalam mengutarakan kebutuhan informasi yang dibutuhkan.

Layanan referensi adalah salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka, maka perpustakaan adalah salah satu sarana penting dalam setiap Lembaga Pendidikan dan ilmu pengetahuan. Para ilmuan berpendapat bahwa nilai suatu lembaga Pendidikan dan ilmu pengetahuan dapat diukur kualitasnya dari kelengkapan serta pelayanan yang diberikan oleh pustakawan, salah satunya yaitu pelayanan referensi. Koleksi-koleksi referensi sangat bermanfaat bagi mahasiswa sebagai bahan rujukan, akan tetapi koleksi-koleksi yang terdapat di bagian ini hanya bisa dibaca ditempat saja tidak diperbolehkan untuk dipinjamkan.

Kendala seseorang untuk memperoleh informasi adalah kecilnya jumlah koleksi suatu perpustakaan atau pusat-pusat informasi. Suatu koleksi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu perpustakaan dalam melayani pemustakanya, akan tetapi banyak jumlah koleksi sebuah perpustakaan belum dapat dijadikan tolak ukur yang paling utama bagi idealnya sebuah perpustakaan.

Tujuan perpustakaan juga diperjelas pada Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 pasal 14 ayat 5 yang berbunyi "Layanan perpustakaan diselenggarakan sesuai dengan standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka". Salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka adalah layanan referensi. Tugas pelayanan referensi dapat berjalan dengan baik apabila petugas referensi memperhatikan kebutuhan pengguna yang dilayaninya, selain memperhatikan kebutuhan pemustaka, pengguna perpustakaan tersebut harus menyediakan sumber-sumber referensi yang dapat memberikan informasi yang cepat dan tepat.

Adapun Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan pasal 23 ayat 1 yang menyatakan bahwa setiap perguruan tinggi, menyelenggarakan perpustakaan dengan memenuhi standar nasional. Koleksi referensi yang dapat menunjang system Pendidikan dalam perguruan tinggi untuk mendukung kegiatan bahan Pustaka atau jenis terbitan berseri lainnya melainkan ditetapkan pada kualitas koleksi referensinya serta penelusuran dalam informasi, dalam ruang lingkup perguruan tinggi, ilmu pengetahuan merupakan kebutuhan yang sangat penting bagi para mahasiswa dalam menuntut ilmu. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Qur'an (Q.S Ali Imran 3:159), ayat tersebut menunjukkan pentingnya nilai-nilai moral, etika dan akhlak dalam hal ini pustakawan, pustakawan hendaknya bersikap lemah lembut dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka sehingga tercipta hubungan yang baik diantara keduanya.

Berdasarkan hasil observasi yang telah penulis lakukan di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar, menurut salah satu staf yang bertugas di pelayanan referensi bahwa kepuasan pemustaka merupakan kesuksesan atau keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Akan tetapi kenyataan di lapangan, perpustakaan umum masih jauh dari kepuasan masyarakat. Adanya masalah koleksi, fasilitas dan pelayanan makin memperburuk keberadaan perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai sarana memperoleh dan meningkatkan ilmu pengetahuan dengan memberikan pelayanan informasi kepada semua lapisan masyarakat. Keadaan yang sama juga dialami oleh perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar, sebagai salah satu jenis perpustakaan perguruan tinggi yakni merupakan jenis perpustakaan dalam menjalankan kegiatannya yaitu pelayanan informasi kepada pemustaka sudah menjadi kewajibannya dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka dan berorientasi pada kepuasan pemustaka, akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan kepada pemustaka nampaknya belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat dan penggunanya.

Sebagai satu-satunya perpustakaan dalam artian sebagai saran aini pengetahuan yang dimanfaatkan oleh pemustaka di antaranya mahasiswa, dosen, dan staf di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar harus berusaha menghilangkan citra negative dari pemustaka. Oleh karena itu, layanan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar sangat diperlukan. Hal ini sebagai upaya dalam meningkatkan pelayanan referensi perpustakaan menuju terwujudnya kepuasan pemustaka untuk mencapai tujuan peningkatan jumlah pemustaka yang memanfaatkan pelayanan perpustakaan di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar. Hal ini mengharuskan adanya layanan referensi serta pelayanan informasi dan hal lain yang berkaitan dengan kebutuhan pemustaka yang harus terpenuhi dengan baik.

Kondisi perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar saat ini tampak kurang mendapatkan perhatian khusus, terlihat dari segi kurangnya layanan referensi, penyusunan koleksi yang kurang rapi dan tidak sistematis serta pelayanan informasi terhadap pemustaka di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar menjadi hal penting untuk dikaji bersama sehingga dapat memajukan perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar dapat lebih berkembang lagi kedepannya. Atas dasar inilah, penulis ingin meneliti pelayanan referensi yang ada di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar. Berdasarkan uraian di atas, maka penulis melakukan penelitian tentang "Persepsi pemustaka terhadap system pelayanan referensi di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar".

Metode

Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang dimaksud untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan kejadian menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan (Afrizal, 2015). Penggunaan pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dirasakan lebih cocok, dikarenakan penelitian ini bukan menjelaskan serentetan koleksi atau pengaruh antar variabel. Tetapi untuk menjawab pertanyaan penelitian sebagaimana tertulis dalam rumusan masalah dengan cara berfikir formal dan argumentatif. Teknik pengolahan data dan analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif yang merupakan Teknik pengolahan data yang bersifat non statistik.

Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif cukup rumit, penulis sekaligus merupakan perencana, pelaksana, pengumpulan data, analisis, penafsiran data dan pada akhirnya penulis menjadi pelapor hasil penelitiannya. Dalam instrument penelitian yang di maksud yaitu sebagai alat pengumpulan data seperti tes pada penelitian kuantitatif (Moleong, 2006). Pengumpulan data pada penelitian ini, penulis menggali informasi dengan membawa alat perekam seperti tape-recorder pada waktu proses wawancara terjadi dan juga camera untuk proses dokumentasi.

Beberapa Teknik pengumpulan data pada penelitian kualitatif yaitu:

1. Wawancara

Wawancara ialah suatu proses interaksi antara peneliti dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung. Wawancara digunakan sebagai Teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti,

2. Observasi

Teknik pengumpulan data melalui observasi yaitu mengunjungi secara langsung objek yang akan diteliti, cara yang paling efektif dalam pengumpulan data melalui observasi adalah dengan format sebagai instrumen. Peran penting dalam melakukan observasi adalah peneliti itu sendiri. Peneliti/pengamat harus teliti dalam mengamati setiap kejadian, gerak atau proses. mengamati bukanlah hal yang mudah, karena manusia banyak dipengaruhi oleh kecenderungan yang ada pada dirinya. Pada hasil pengamatan yang dilakuakn harus sama walaupun dilakukan oleh beberapa orang.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengambil dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang menjadi fokus dari penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data yang dapat menguatkan hasil wawancara dan observasi. Adapun data yang dapat diperoleh melalui dokumentasi dalam penelitian ini berupa dokumentasi wawancara yang kemudian dituliskan dalam bentuk script hasil wawancaranya dan dokumen lainnya tentang peran pustakawan dalam mendorong minat kunjung peserta didik.

Mile dan Huberman seperti yang di kutip oleh Salim menyebutkan bahwa terdapat tiga Langkah pengelolaan data kualitatif di antaranya:

1. Penyajian data

Pada penelitian kualitatif, di mana penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan dalam penyajian data pada penelitian kualitatif adalah teks yang bersifat naratif.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses seleksi, penyederhanaan, pemfokusan dan pengabstrakan data yang kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan dan mengatur data sedemikian rupa sehingga simpulan penelitian dapat dilakukan.

3. Kesimpulan dan verifikasi

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah digunakan. Temuan dapat berupa gambaran dan deskripsi suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas atau bahkan tidak jelas, sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan referensi yaitu bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika mencari informasi. Bantuan ini dilakukan oleh pustakawan terlatih khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung maupun elektronika. Pustakawan tidak hanya menjawab pernyataan substansi, tetapi juga membimbing pemustaka untuk memilih dan menggunakan sarana yang tepat untuk penelusuran informasi.

1. Sistem pelayanan referensi di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar

Pelayanan referensi adalah cara melayani dan cara membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Aktifitasnya tidak berdiri sendiri akan tetapi merupakan kesatuan dari pelayanan perpustakaan secara keseluruhan di perpustakaan yang relative kecil Sebagian dari pelayanan referensinya ditangani dibagian pelayanan sirkulasi.

Pengertian pelayanan referensi ini meliputi semua kegiatan yang ada melalui usaha pengadaan, pengelolaan dan pendayagunaan perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap mahasiswa di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar yaitu bahwasannya pelayanan sudah sangat bagus karena koleksi referensinya sudah lumayan lengkap dan sangat membantu dalam penyelesaian tugas, Adapun pemustaka kedua yang sempat diwawancarai menyatakan bahwa pelayanan sudah sangat bagus karena koleksi referensinya sudah lumayan lengkap dan sangat membantu untuk mengerjakan tugas apalagi mahasiswa semester akhir yang sudah memerlukan banyak referensi. Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan referensi sangat membantu pemustaka dalam menyelesaikan tugasnya. Pelayanan referensi terbagi menjadi dua bagian di antaranya sebagai berikut:

a. Pelayanan informasi

Pelayanan informasi yaitu menjawab pertanyaan yang bersifat informasi, memperkenalkan koleksi referensi dan informasi yang terkandung didalamnya dan memperkenalkan cara menggunakan perpustakaan dengan baik. Menurut salah satu informan yang mengatakan bahwa pustakawan di sini selalu berusaha menjawab pertanyaan pemustaka dengan baik dan selalu memberikan informasi yang akurat ketika ada pemustaka sedang kesusahan mencari informasi atau buku yang dicari, Adapun informan lainnya menyatakan bahwa pustakawan di sini selalu memberikan jawaban dan informasi yang akurat. Berdasarkan hasil wawancara yang dikemukakan oleh beberapa informan diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan selalu berusaha memberikan jawaban dan informasi yang akurat kepada pemustaka.

b. Bimbingan

Bimbingan yaitu membantu memilih bahan-bahan koleksi referensi yang sesuai bagi keinginan pemustaka baik dari segi Pendidikan, jenis jender maupun umur. Menurut salah satu informan mengatakan bahwa pustakawan disini selalu membantu memilih dan mencari bahan koleksi referensi sesuai dengan kebutuhan pemustaka, Adapun informan kedua meyakini bahwa pustakawan disini sangat membimbing pemustaka untuk mencari koleksi referensi sesuai keinginan pemustaka dan itu membuat pemustaka ingin selalu berkunjung ke perpustakaan. Berdasarkan hasil wawancara oleh informan diatas dapat disimpulkan bahwa pustakawan memberikan bimbingan untuk mencari koleksi referensi yang dibutuhkan oleh pemustaka.

Dalam hal ini dunia perpustakaan semakin hari semakin berkembang seiring dengan kebutuhan akses informasi dan perkembangan teknologi informasi, perkembangan akses informasi ini didukung oleh perkembangan teknologi informasi, pemanfaatannya yang telah merambat ke berbagai bidang. Perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi dan pengetahuan yang dikumpulkan dan disimpan dirak buku pada umumnya disusun dengan kelas klasifikasi dan penggunaan katalog untuk kemudahan penelusuran bagi pemustaka.

Perpustakaan juga merupakan wadah atau tempat rekreasi dan inspirasi masyarakat dalam memanfaatkan waktu senggang masyarakat. Beberapa jenis perpustakaan diantaranya perpustakaan nasional, perpustakaan umum, perpustakaan sekolah, perpustakaan perguruan tinggi, perpustakaan khusus, perpustakaan swasta dan lain sebagainya.

Pelayanan referensi ini bertujuan untuk membantu pemustaka yang membutuhkan buku-buku pegangan atau mencari istilah dan arti kata suatu artikel ilmiah, karena layanan referensi adalah pelayanan yang tidak dapat dipinjamkan. Koleksi referensi yang tidak dapat dipinjam adalah kamus, ensiklopedia, buku langka, koran, majalah, dan bahan rujukan lainnya. Sepertihalnya pada perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar, koleksi yang ada di bagian referensi tidak untuk dipinjamkan menurut salah satu informan mengatakan bahwa koleksi referensi adalah koleksi yang sangat penting dan harus dijaga karena koleksi referensi bisa dikatakan ujung tombak yang banyak dimanfaatkan oleh pemustaka untuk melakukan penelitian atau penyelesaian tugas akhir perkuliahan. Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan bahwa kebutuhan mahasiswa akan informasi sangat terpenuhi apabila informasi yang pemustaka cari itu ada di ruangan referensi dalam hal ini pustakawan harus selalu berupaya untuk mengacu kepada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pemustaka.

2. Kualitas pelayanan referensi di perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar

Pelayanan referensi yaitu bantuan yang diberikan kepada pemustaka secara perorangan ketika mencari informasi. Bantuan ini dilakukan oleh pustakawan yang memiliki basic atau keahlian khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi pemustaka, baik secara langsung maupun elektronika. Adapun salah satu informan mengatakan bahwa pelayanan referensi di perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar sudah lumayan bagus karena dipelayanan referensi setiap ada pemustaka yang berkunjung ke ruangan referensi selalu diberikan pelayanan yang tegas dan disiplin sehingga pemustaka merasa nyaman ketika berkunjung dan pustakawan juga menerapkan prinsip 5S yakni senyum, salam, sapa, sopan dan santun.

Selain dari prinsip 5S yang dikemukakan di atas, juga terdapat prinsip yang bersifat umum lainnya yaitu prinsip cepat. Tepat dan professional. Prinsip ini juga merupakan prinsip umum yang kerap digunakan pustakawan dalam melayani pemustaka. Akan tetapi penerapan prinsip ini kerap tidak berjalan dengan konsep yang berlaku.

Misi perpustakaan pada umumnya adalah menyentuh masyarakat yang membutuhkan informasi baik yang tersimpan di perpustakaan, di tempat lain yang dicapai secara online, dan yang lebih unik adalah mereka yang tidak pernah berfikir untuk menggunakan perpustakaan. Perpustakaan pusat Universitas Muhammadiyah Makassar adalah pusat layanan referensi yang ada di kampus Universitas Islam Makassar yang harus senantiasa melayani pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan yang senantiasa melayani pemustaka.

3. Sikap pustakawan terhadap pemustaka yang ada di ruangan referensi

Seperti yang peneliti jelaskan dalam sub bab sebelumnya, data yang peneliti peroleh akan dikelompokkan berdasarkan aspek yang telah ditentukan, kemudian data tersebut akan penulis interpretasikan dan dianalisis. Berikut ini uraian aspek yang digunakan untuk menganalisis sikap pustakawan pada bagian layanan referensi:

1. Aspek kehandalan

Kehandalan pustakawan terhadap pemustaka idealisnya adalah pustakawan mempunyai daya tanggap dalam merespon dan selalu mempunyai kecepatan dalam memberikan layanan, keakuratan atau kesesuaian, kompetensi dan komunikatif terhadap pemustaka. Di antaranya sebagai berikut:

a. Daya tanggap

Penilaian sikap yang dilakukan terhadap pustakawan dalam hal ini adalah pemustaka yang dimaksud untuk mengetahui sikap mereka baik dari segi kualitas. Kualitas sikap yang baik sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain adalah aspek kehandalan individu dari masing-masing pustakawan, yang tentunya antar individu satu dengan individu lainnya terdapat perbedaan.

Sebagai pustakawan, kehandalan dalam melayani pemustaka sangatlah diperlukan, selain untuk meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan, khususnya pustakawan yang bertugas di bagian referensi, kehandalan yang dimiliki pustakawan juga dapat menunjang karir pustakawan itu sendiri. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan menurut pendapat salah satu informan yang menyatakan bahwa untuk tanggapan pustakawannya itu barusan pemustaka menanyakan tentang judul buku yang dicari langsung pustakawan antar ke rak yang bersangkutan, Adapun informan lainnya mengatakan bahwa petugas perpustakaan sudah tanggap apabila pemustaka bertanya langsung dijawab dengan penuh sikap bersahabat siap sedia dalam pelayanannya.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan dalam aspek kehandalan maupun daya tanggap yang cukup baik dalam pencarian judul buku, cepat dalam merespon pertanyaan pemustaka. Meskipun pustakawan Sebagian besar berusia muda, dapat menanggapi dan melayani anggota dengan baik dan benar. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka, misalnya sesuai pernyataan informanyakni buku milik pribadi yang masuk dalam perpustakaan, dengan pernyataan tersebut pustakawan tidak langsung dilayani dan ditanggapi dengan baik dan cepat.

b. Kompetensi

Kompetensi secara umum yaitu setiap orang dalam suatu perusahaan atau Lembaga yang memiliki keterampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu. Dalam perpustakaan standar kompetensi pustakawan merupakan suatu pernyataan tentang kriteria yang dipersyaratkan, ditetapkan dan disepakati Bersama dalam bentuk penguasaan pengetahuan, keterampilan dan sikap.

Pengetahuan lebih berorientasi pada pemahaman teknis praktis yang sangat berhubungan dengan teori pekerjaan. Kemampuan dan pengetahuan merupakan keadaan yang menggambarkan kondisi seseorang dari sisi tinjauan baik kemampuan maupun teori yang dapat melakukan pekerjaan sesuai dasar ketentuan yang berlaku. Adapun salah satu informan mengenai pengetahuan dan kemampuan petugas yang berkaitan dengan pekerjaannya, dengan ini menyatakan pustakawan sudah cukup mengetahui itu sudah bekerja sesuai dengan fungsi mereka sebagai pustakawan karena ada beberapa ruangan yang ada dan mereka paham tugas mereka masing-masing, Adapun informan lainnya menyatakan bahwa pustakawan ada yang pintar dan paham dengan pekerjaannya. Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa kemampuan atau kompetensi pustakawan Sebagian besar sudah sesuai dengan fungsi akan tugasnya.

2. Aspek empati

Empati yaitu suatu sikap peduli dan Tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka dan mencoba mengkondisikannya. Pemustaka yang datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimal mungkin pemustaka berkunjung dapat dilayani pustakawan sengan selalu menyapa, tersenyum dengan sikap simpatik dan sopan agar terjalinnya kenyamanan dan ketenangan antar pemustaka dan pustakawan.

Menurut pendapat informan yang mengatakan bahwa bagi pustakawan ada sikap sapa, senyum, itu kayaknya sudah diterapkan dan diberikan kepada pustakawan, standarnya mungkin hanya itu, Adapun informan kedua dengan mengatakan bahwa saya sudah lama jadi anggota perpustakaan disini mungkin pustakawan sangat mengenal saya, jadi saya tidak ada masalah. Dari uraian pernyataan informan di atas dapat disimpulkan bahwa Sebagian jumlah pustakawan memiliki sikap simpatik yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya sapa, senyum, dan pelayanan dari pustakawan yang sudah diterapkan ke pemustaka.

3. Aspek perhatian

Perhatian merupakan konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek yang ada. Dari aspek perhatian yang ada terdapat dua kelompok diantaranya:

a. Kepedulian

Sikap dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh perhatian yaitu pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Dalam penelitian ini aspek perhatian kaitannya dengan sikap peduli, tindak lanjut dari pustakawan dan sikap proaktif kepada pemustaka.

Dari hasil wawancara dengan salah satu informan yang mengatakan bahwa hampir semua pengunjung yang datang rata-rata sudah dikenal oleh pustakawan maupun petugas layanan lainnya, dan terdapat informan lainnya yang menyatakan bahwa beberapa pustakawan yang peduli, misalnya kebingungan mencari koleksi di rak ada yang membantu ada yang tidak, menurut saya paling banyak pengunjung itu sudah kenal dengan pustakawannya makanya perhatian individual itu sudah pasti. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap peduli dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, misalnya dengan para pengunjung mengenal nama satu persatu pemustaka, peduli dalam pencarian koleksi.

b. Tindak lanjut

Tindak lanjut adalah Langkah selanjutnya tentang penyelesaian perkara, perbuatan, dan sebagainya. Tindak lanjut dilaksanakan sebagai alat ukur dalam menilai efektivitas pemeriksaan yang telah dijalankan.

Persepsi pemustaka mengenai tindak lanjut pustakawan dari pernyataan penuturan informan yang menyatakan bahwa selama pengalaman sering berkunjung ke perpustakaan, saya melihat ketika ada pemustaka yang memberikan masukan pustakawan disini selalu berusaha untuk menerapkan masukan tersebut. Adapun informan lainnya menyatakan bahwa selama kurang lebih 4 tahun saya kuliah di kampus ini bisa dikatakan hampir setiap hari saya berkunjung dan saya melihat begitu banyak perubahan sikap pustakawan yang sudah berubah dulunya bersifat cuek sekarang sudah bisa bersifat baik kepada pemustaka. Dar pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa aspek perhatian yang berkaitan dengan tindak lanjut dapat dikatakan baik, hal ini dibuktikan dengan semua ulasan atau pendapat pemustaka.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap persepsi pemustaka terhadap system pelayanan referensi di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang diberikan oleh pustakawan sangat membantu pemustaka dalam menelusuri informasi dengan sikap pustakawan yang baik karena pustakawan telah meberikan Amanah oleh kepala Perpustakaan untuk memberi pelayanan yang baik kepada pemustaka agar pemustaka rajin berkunjung ke Perpustakaan. Sedangkan sikap pustakawan merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan referensi karena pustakawan adalah tenaga professional yang dalam kehidupan sehari-hari berkecimpung di dunia buku jadi boleh dikatakan bahwa pelayanan Perpustakaan yang memuaskan tergantung pada sikap pustakawan dalam melayani pemustaka karena pada dunia Perpustakaan pelayanan merupakan ujung tombak Perpustakaan dengan adanya sikap dari pustakawan dan untuk mengetahui penilaian dari sikapnya, maka salah satu cara dengan melihat persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan dapat dilihat dari empati, kehandalan dan perhatian pustakawan.

Daftar Rujukan

- Adin, A. K. (2014). Kualitas Layanan Referensi Badan Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Privinsi Jawa Barat. [Http://Lib.Fikom.Unpad.Ac.Id/Digilib/Gdl](http://Lib.Fikom.Unpad.Ac.Id/Digilib/Gdl), 5(4), 2–4. <http://lib.fikom.unpad.ac.id/digilib/gdl>
- Afrizal. (2015). Metode Penelitian Kualitatif: sebuah upaya penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu. Raja Grafindo Persada.
- Aisyah, S. (2014). Pelayanan Referensi di Perpustakaan Institut Bandung. <Http://Www.Garuda.Kemdiknas.Go.Id>, 3(4), 8. <http://www.garuda.kemdiknas.go.id>
- Moleong. (2006). Metodologi Penelitian Kualitatif. Sagung Seto.
- Nurhadi, I. M. (1980). Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Layanan Referensi di Perpustakaan Universitas Katolik Soegijapranata. 4(2), 18–20. www.Menpan.go.id
- Raharjo, A. I. (1992). Fungsi Perpustakaan Perguruan Tinggi di Indonesia. Ilmu Perpustakaan Dan Ilmu Informasi, 1, 2.
- Sulistyo, B. (1993). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Gramedia Pustaka Utama.
- _____. (1993). Pengantar Ilmu Perpustakaan. Gramedia Pustaka Utama.
- Sumardi. (2013). Pelayanan Referensi di Perpustakaan Bandung.
- Suwarno, W. (2010). Pengetahuan Dasar Kepustakawanan. Ghalia Indonesia.

Indexing:



Copyright © 2023 Maktabatun Journal (ISSN 2797-2275(online))

Published by Prodi Perpustakaan dan Sains Informasi Universitas Muhammadiyah Enrekang

<https://ummaspul.e-journal.id/RMH/index>