

## Persepsi pemustaka terhadap perilaku staf perpustakaan layanan sirkulasi Perpustakaan O. Notohamidjojo

Ruhhe Irena Mesiana<sup>1\*</sup>, Latuperissa Rudy<sup>2</sup>, Hermawan Anton<sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup>Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, Indonesia

### INFO ARTIKEL

#### Sejarah artikel:

Diterima  
26 September 2023  
Disetujui  
3 November 2023  
Diterbitkan  
25 November 2023

#### Penulis Korespondensi\*:

Ruhhe Irena Mesiana  
Universitas Kristen Satya  
Wacana Salatiga, Indonesia  
[ruhheirenamesiana@gmail.com](mailto:ruhheirenamesiana@gmail.com)



©2023 Penulis. Diterbitkan oleh Program Studi Akuntansi, Institut Koperasi Indonesia. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY NC (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0>)

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis persepsi Pemustaka terhadap perilaku Staf Perpustakaan pada layanan Sirkulasi dari Aspek Keandalan dan Aspek Empati di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Penelitian ini menggunakan *Mixed Method*. Pada Penelitian ini penulis menggunakan 98 responden pemungutan kuesioner dan 5 responden wawancara mendalam. Peneliti menggunakan teknik analisis data reduksi data, penyajian data display, mendistribusikan kuesioner, perumusan pendapatan dan masalah, kesimpulan data. Hasil Penelitian Persepsi Pemustaka terhadap perilaku Staf layanan sirkulasi Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, peneliti melihat dari aspek keandalan dan aspek empati masuk kategori tinggi di lihat dari daya tanggap, cepat tanggap, kesopanan. 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 mencari buku yang diinginkan pemustaka, serta kurangnya tindak lanjut pustakawan dalam merespon masukan dari pemustaka, hanya sebagian masukan yang ditindak lanjut oleh pustakawan.

Kata Kunci : Persepsi Pemustaka; Aspek Empati; Perpustakaan Perguruan Tinggi; perilaku Staf Perpustakaan; Layanan Sirkulasi

### ABSTRACT

*The aim of this research is to analyse library users' perceptions of the behaviour of library staff in circulation services from the reliability aspect and the empathy aspect at the O. Notohamidjojo library, Satya Wacana Christian University-Salatiga. This research uses mixed method. In this research, the author used 98 questionnaire respondents and 5 in-depth interview respondents. Researchers use data analysis techniques, data reduction, display data presentation, distributing questionnaires, formulating income and problems, and drawing data conclusions. Results of research on library users' perceptions of the behaviour of library circulation service staff, O. Notohamidjojo, Satya Wacana Christian University, Salatiga, researchers looked at the aspects of reliability and empathy, which were in the high category in terms of responsiveness, responsiveness, and politeness. This can be seen from the librarian's responsiveness in providing quite good information; the services provided are in accordance with what the librarian expects. The attitude of librarians towards serving has provided friendly, caring, and pleasant service. The attention aspect of librarians is still a lack of proactiveness in finding books that users want, as well as a lack of follow-up by librarians in responding to input from users; only some of the input is followed up by librarians.*

*Keywords : Reader Perceptions; Empathy Aspects; College Libraries; Library Staff Behavior; Circulation Services*

## PENDAHULUAN

Perpustakaan adalah suatu gedung yang mengandung banyak koleksi informasi dalam bentuk buku, majalah, CD, DVD, Jurnal, Ekslopedia, Atlas, Peta, dan masih banyak lagi (Akbar, 2020; Endarti, 2022). Sedangkan Perpustakaan Perguruan Tinggi itu sendiri adalah bagian integral perguruan tinggi yang membantu, proses pendidikan, tempat untuk mendapatkan sumber referensi dalam tapi memiliki tugas yang berbeda-beda (Rahayu, 2017). Tugas dari perpustakaan penelitian, dan pengabdian terhadap masyarakat. Pustakawan/staf Perpustakaan adalah orang yang berperan dalam bidang perpustakaan yang sudah memiliki ilmu perpustakaan melalui pelatihan, kegiatan seminar, maupun kegiatan informal ilmu perpustakaan (Firmansyah & Hanany, 2014; Wahyuni, 2016). Dengan keadaan sekarang maka berhak seorang Staf Perpustakaan untuk memberikan motivasi semua masyarakat dalam giat membaca dan menumbuhkan minat kunjung masyarakat ke perpustakaan (Trihandayani & Sudiar, 2022). Maka dari itu dapat disimpulkan staf Perpustakaan merupakan orang yang berperan penting dalam bidang perpustakaan, orang yang berkerja di perpustakaan dan suatu pusat informasi dalam bidang perpustakaan, serta orang yang mengelola sebuah perpustakaan dengan koleksi dan fasilitas suatu perpustakaan tersebut (Azwar, 2014).

Berdasarkan observasi yang sudah dilakukan maka peneliti menemukan dua permasalahan yang cukup signifikan antara lain: 1) Persepsi Pemustaka terhadap perilaku Staf Perpustakaan pada layanan Sirkulasi dari aspek kehandalan; dan 2) Persepsi Pemustaka terhadap perilaku Staf Perpustakaan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati, dikarenakan pemustaka masih kurang untuk mengunjungi Perpustakaan. Dilihat dari koleksi dan fasilitas sudah cukup terpenuhi. Peneliti ingin melakukan penelitian yang lebih lanjut dalam Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Staf Perpustakaan dalam layanan Sirkulasi Perpustakaan O. Notohamidjoj Universitas Kristen Satya Wacana dengan pemungutan kuesioner sesuai yang dikatakan Sukardi "Bahwa pemungutan kuesioner dapat disebarkan kepada pihak responden yang jumlah besar dengan waktu yang relative singkat, tetap terjaga kerahasiaan responden dalam menjawab pertanyaan sesuai dengan pendapat pribadi" (Sukardi, 2021), karena responden yang akan dibutuhkan dalam penelitian ini separuh dari jumlah populasi yang ada didalam tempat penelitian. Penelitian mengenai Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Staf Perpustakaan dalam layanan Sirkulasi Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga yang belum pernah dilakukan sebelumnya dan juga akan memberikan penilaian terhadap Persepsi Pemustaka terhadap Perilaku Staf Perpustakaan dalam layanan Sirkulasi dalam memberikan layanan terhadap Pemustaka apakah sudah sesuai Visi dan sudah Professional sesuai kode etik atau belum. Dalam Penelitian ini akan meneliti 2 aspek, yaitu: aspek kehandalan dan aspek empati karena yang dilihat berdasarkan hasil pengalaman yang didapat bahwa, penerapan layanan yang diberikan Staf Perpustakaan kepada pengguna memiliki.

Hasil Penelitian terdahulu dari Asnawi (2020) tentang Persepsi Pemustaka terhadap Perilaku Pustakawan / Staf Perpustakaan pada layanan Sirkulasi pustakawan atau Staf Perpustakaan 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 (Handoyo et al., 2021). 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. Hasil dari Penelitian persepsi yang diberikan Pemustaka terhadap Pustakawan sudah baik mengenai perilaku layanan yang di berikan pustakawan atau Staf Perpustakaan, bisa dilihat dari segi daya tanggap pustakawan dalam memberikan informasi cukup baik. Adapun penelitian yang dilakukan Wicaksono & Ati (2019), seorang pustakawan atau staf Perpustakaan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka dituntut untuk handal dalam memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain untuk meningkatkan kepercayaan pemustaka terhadap kemampuan pustakawan, khususnya pustakawan yang bertugas di bagian sirkulasi, kehandalan yang dimiliki pustakawan juga dapat menjunjung karir pustakawan itu sendiri.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran gabungan dari metode penelitian kualitatif dan kuantitatif. Lokasi penelitian dilakukan di Perpustakaan Universitas Kristen Satya Wacana Jl. Diponegoro No. 52, Salatiga, kec. Sidorejo, Kota Salatiga, Jawa Tengah 50711. Metode campuran menurut teori dari Julia Brannen dalam Mustaqim (2016), itu merupakan saling berkaitan dan membantu dalam penelitian kuantitatif dapat dibantu oleh penelitian kualitatif dalam memberikan referensi atau informasi utama tentang korteks dan subjek berlaku pada sumber hipotesis, dan membantu juga dalam konstruksi dasar. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode campuran (*mixed menthod*) metode campuran antara kualitatif dan kuantitatif dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 98 dan 5 orang sebagai sampel responden pemustaka yang menjawab kuesioner dengan wawancara mendalam. Data akan diolah menggunakan Microsoft excel dengan rumus Taro Yamane atau Slovin (Kurniawan, 2018):

$$Jumlah\ sampel = \frac{Jumlah\ populasi}{Jumlah\ populasi \times presisi^2 + 1}$$

Keterangan:

N = jumlah sampel

n = jumlah populasi

d = nilai presisi

2 = angka konstan

Kemudian terdapat penghitungan persentase kelayakan dengan menggunakan rumus:

$$Persentase\ kelayakan\ (\%) = \frac{skor\ yang\ di\ observasi}{skor\ yang\ diharapkan} \times 100\%$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### 1. Hasil

Dari hasil kuesioner yang telah dibagikan kepada 98 responden pemustaka memberi tanggapan yaitu 31 pemustaka sangat setuju dan 40 pemustaka menjawab setuju. Adapun 24 pemustaka memberi tanggapan netral dan 2 pemustaka menjawab tidak setuju. Persepsi pemustaka Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga mengenai aspek kehandalan, dapat dilihat dalam tabel 1 berikut:

**Tabel 1 Hasil Penelitian Aspek Kehandalan**

No	Hasil Persentase (%)	Kategori
1	75,51%	Tinggi
2	71,02%	
3	77,55%	
4	79,79%	
5	76,73%	

Berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner dengan jumlah 98 responden memberi tanggapan yaitu 22 pemustaka sangat setuju dan 38 pemustaka menjawab setuju. Adapun 30 pemustaka memberi tanggapan netral dan 5 pemustaka menjawab tidak setuju, 2 pemustaka menjawab sangat tidak setuju pemustaka Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga mengenai aspek empati, dapat dilihat dalam tabel 2 berikut:

**Tabel 2 Hasil Penelitian Aspek Empati**

No	Hasil Persentase (%)	Kategori
1	69,38%	Tinggi
2	69,38%	Tinggi
3	72,85%	Tinggi
4	86,12%	Sangat Tinggi
5	85,71%	Sangat Tinggi
6	79,79%	Tinggi
7	74,28%	Tinggi

### Hasil Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan mahasiswa untuk memperdalam pernyataan-pernyataan dari hasil penyebaran kuesioner sebelumnya mengenai persepsi Pemustaka terhadap Perilaku staf Perpustakaan layanan Sirkulasi O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga Yaitu Mahasiswa Fakultas Biologi, Prodi. Pendidikan Biologi angkatan 2019, mengatakan bahwa:

*“Staf Perpustakaan layanan Sirkulasi Perpustakaan O. Notohamidjojo sudah memiliki daya tanggap yang sudah baik sehingga saya menjawab setuju karena Pemustaka sudah memiliki pengalaman dalam kesulitan mencari bahan pustaka di WEBOPAC staf perpustakaan layanan sirkulasi membantu Pemustaka dan menjelaskan cara penggunaannya, kemudian staf Perpustakaan juga sudah memiliki Komunikatif yang baik, Simpatik yang sudah baik, staf perpustakaan juga memiliki kemampuan untuk memahami tentang layanan Sirkulasi, kemudian untuk pendapat Pemustaka mengenai staf Perpustakaan selalu mengingatkan Pemustaka untuk jadwal pengembalian buku itu Pemustaka belum pernah merasakan hal itu karena Pemustaka secara individu untuk cek secara online di siasat Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga. Staf Perpustakaan layanan Sirkulasi sudah baik memberikan informasi yang akurat”*

Menurut Pemustaka lainnya Mahasiswa Fakultas Psikologi angkatan 2023, yaitu :

*“Staf Perpustakaan layanan Sirkulasi Perpustakaan O. Notohamidjojo sudah memiliki daya tanggap yang sudah baik sehingga Pemustaka menjawab setuju karena Pemustaka sudah memiliki pengalaman dalam kesulitan mencari bahan pustaka di WEBOPAC pada saat itu Pemustaka sedang mengerjakan tugas kelompok dan membutuhkan sebuah buku refrensi satu kelompok pada saat itu satu pun tidak mengerti cara menggunakan WEBOPAC, dan staf perpustakaan layanan sirkulasi membantu Pemustaka dan menjelaskan cara penggunaannya, kemudian staf Perpustakaan juga sudah memiliki Komunikatif yang baik, Simpatik yang sudah baik, staf perpustakaan juga memiliki kemampuan untuk memahami tentang layanan Sirkulasi, kemudian untuk pendapat Pemustaka mengenai staf Perpustakaan selalu mengingatkan Pemustaka untuk jadwal pengembalian buku itu Pemustaka belum pernah merasakan hal itu karena belum pernah meminjam buku sehingga Pemustaka menjawab tidak setuju. Staf Perpustakaan layanan Sirkulasi sudah baik memberikan informasi yang akurat tetapi Pemustaka belum pernah menanyakan hal yang bersifat mendalam”*

Berdasarkan hasil wawancara di atas Staf Perpustakaan layanan Sirkulasi Perpustakaan O. Notohamidjojo sudah melayani dengan baik, komunikatif, dan memberikan informasi dengan akurat. Serta memiliki daya tanggap yang baik juga.

## 2. Pembahasan

Berdasarkan hasil dari Pemungutan kuesioner dan wawancara mendalam penulis mendapatkan data dari kedua variabel dan 12 indikator pernyataan yang diberikan penulis kepada pemustaka dengan tujuan untuk menilai ukuran kinerja meliputi aspek Keandalan dan Aspek Empati. Aspek Keandalan berdasarkan hasil dari penyebaran kuesioner dengan jumlah 98 responden pemustaka memberi tanggapan yaitu 31 pemustaka sangat setuju dan 40 pemustaka menjawab setuju. Adapun 24 pemustaka memberi tanggapan netral dan 2 pemustaka menjawab tidak setuju. Menurut teori Widya & Suwarno (2013) mengatakan layanan dari aspek keandalan kepada pemustaka dengan baik itu merupakan pustakawan/ staf perpustakaan harus mempunyai daya tanggap

dalam merespon, cepat tanggap dalam melayani, keakuratan, komunikatif, dan kompetensi.

Perilaku yang diberikan oleh Staf Perpustakaan sudah dikategorikan tinggi dalam daya tanggap, Keakuratan, Komunikatif, dan kompetensi dalam melayani pemustaka sehingga hampir setiap responden menjawab setuju dan Staf perpustakaan mendapatkan persepsi yang positif sesuai dengan pengalaman 98 responden yang merasa puas terhadap layanan dari aspek kehandalan dan dengan hasil wawancara mendalam juga terhadap hasil responden data kuesioner kelima responden dapat disimpulkan dengan hasil diatas yaitu, pemustaka merasa puas dengan layanan yang diberikan Staf Perpustakaan bagian sirkulasi sesuai dengan pengalaman yang Pemustaka dapatkan.

Aspek Empati Persepsi yang diberikan kepada Staf Perpustakaan sudah masuk kategori tinggi yang diberikan pemustaka dilihat dari aspek empati yaitu, Staf Perpustakaan dari segi Kesopanan sudah cukup baik selalu memberikan senyuman dan perhatian pada saat pemustaka membutuhkan bantuan dalam kesulitan mencari bahan pustaka di rak. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kesopanan adalah kata yang besar dari kata dasar sopan yang berarti beradab (tentang tingkah laku, tutur kata, pakaian, dan sebagainya) (Rejeki & Asari, 2018). Jadi dari hasil penelitian ini staf perpustakaan mendapatkan persepsi dari pemustaka sudah cukup baik dari tingkah laku, tutur kata, pakaian, dan penuh senyuman dalam menolong pemustaka yang kesulitan mencari bahan pustaka dirak pada bagian sirkulasi. Hasil dari penelitian ini memiliki Sebagian besar keselarasan dengan penelitian terdahulu, sudah melayani dengan baik dari aspek kehandalan yang sudah memiliki kehandalan cukup baik dalam melayani, tetapi juga memiliki sedikit ketidak selarasan dari riset terdahulu dari Aspek empati tentang kurangnya simpati Staf Perpustakaan kepada pemustaka untuk mengingatkan jadwal pengembalian buku.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diuraikan pada bab sebelumnya. Kesimpulan dari setiap aspek yang telah dibahas mengenai Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga yaitu: Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, dilihat dari aspek kehandalan pemustaka menilai perilaku Staf Perpustakaan layanan Sirkulasi “Tinggi” terhadap layanan sirkulasi dari indikator daya tanggap dalam merespon, cepat tanggap dalam melayani, keakuratan, Komunikatif, Kopetensi dan juga Persepsi Pemustaka Terhadap Perilaku Pustakawan Dalam Layanan Sirkulasi di Perpustakaan O. Notohamidjojo Universitas Kristen Satya Wacana Salatiga, dilihat dari aspek Empati pemustaka menilai perilaku Staf Perpustakaan layanan Sirkulasi “Tinggi” dan “Sangat Tinggi” terhadap indikator simpatik, Kesopanan layanan sirkulasi yang telah diberikan Perpustakaan untuk Pemustaka.

Hasil dari penelitian ini peneliti memberikan saran untuk selalu mempertahankan perilaku yang sudah diberikan persepsi yang positif dan juga ditingkatkan lagi. Meningkatkan citra Perpustakaan bisa dilakukan dengan bermacam cara, antara lain dengan meningkatkan kepada masyarakat pengguna yaitu tampil dengan wajah ceria dan penuh senyuman. Staf Perpustakaan dalam layanan sirkulasi melaksanakan tugasnya wajib meningkatkan citra Perpustakaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Akbar, A. (2020). *Pengelolaan perpustakaan berbasis akreditasi*. Leisyah.
- Asnawi, A. (2020). Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan layanan sirkulasi di perpustakaan Kota Yogyakarta. *Jurnal Adabiya*, 20(1), 64–85. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22373/adabiya.v20i1.6778>
- Azwar, M. (2014). Teori Simulakrum Jean Baudrillard dan upaya pustakawan mengidentifikasi informasi realitas. *Jurnal Ilmu Perpustakaan & Kearsipan Khizanah Al-Hikmah*, 2(1), 38–48.

- Endarti, S. (2022). Perpustakaan sebagai tempat rekreasi informasi. *Abdi Pustaka: Jurnal Perpustakaan Dan Kearsipan*, 2(1), 23–28. <https://doi.org/https://doi.org/10.24821/jap.v2i1.6990>
- Firmansyah, H., & Hanany, L. N. H. (2014). Partisipasi pustakawan dalam mencerdaskan masyarakat. *Jurnal Pustakawan Indonesia*, 13(2), 69–71. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/bip.v17i1.873>
- Handoyo, M. Z. E., Burhanudin, M., & Rahmadhani, A. (2021). Persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan “Rumah Ilmu” Universitas Negeri Semarang. *Berkala Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*, 17(1), 128–140.
- Kurniawan, A. (2018). *Metodologi penelitian pendidikan*. Remaja Rosda Karya.
- Mustaqim, M. (2016). Metode Penelitian Gabungan Kuantitatif Kualitatif/Mixed Methods Suatu Pendekatan Alternatif. *Intelegensia: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/https://doi.org/10.34001/intelegensia.v6i1.1351>
- Rahayu, S. (2017). Mengenal perpustakaan perguruan tinggi lebih dekat. *Buletin Perpustakaan Universitas Islam Indonesia*, 57(1), 103–110. <https://journal.uii.ac.id/Buletin-Perpustakaan/article/view/9109>
- Rejeki, S., & Asari, C. (2018). *Ragam sapaan yang digunakan pengajar BIPA*. Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa.
- Sukardi, H. M. (2021). *Metodologi penelitian pendidikan: Kompetensi dan praktiknya* (Edisi Revi). Bumi Aksara.
- Trihandayani, R., & Sudiar, N. (2022). Promosi perpustakaan dalam minat kunjung di Sekolah Dasar Negeri 10 Minas. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(8), 1127–1135. <https://doi.org/https://doi.org/10.59141/jiss.v3i08.658>
- Wahyuni, M. (2016). Peran pustakawan sebagai penyedia informasi. *IQRA: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, 9(2), 196–210. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30829/iqra.v9i2.73>
- Wicaksono, G. S., & Ati, S. (2019). Persepsi Pemustaka terhadap Kinerja Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Batang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 6(3), 21–30. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23129/21155>
- Widya, A. N., & Suwarno, W. (2013). Persepsi pemustaka tentang sikap Pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(4), 82–96. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/4649>