



**PERSEPSI PEMUSTAKA
TENTANG SIKAP PUSTAKAWAN PADA
LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN
DAERAH JEPARA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi
Persyaratan Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan**

Oleh:

AZMI NUR WIDYA

A2D009013

**PROGRAM STUDI S1 ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU BUDAYA UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2013

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Azmi Nur Widya

NIM : A2D009013

Jurusan : S1 Ilmu Perpustakaan

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro

Dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara”** adalah benar-benar merupakan karya ilmiah saya sendiri, bukanlah hasil plagiat karya ilmiah orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, dan semua kutipan yang ada di skripsi ini telah saya sebutkan aslinya berdasarkan tata cara penulisan kutipan yang lazim pada karya ilmiah.

Semarang, 9 September 2013

Yang Menyatakan

Azmi Nur Widya

A2D009013

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

*Katakanlah, kalau sekiranya
lautan menjadi tinta untuk (menulis) kalimat-kalimat
tuhan-ku, sungguh habislah lautan itu sebelum habis
(ditulis) kalimat-kalimat tuhan-ku, meskipun kami
datangkan tambahan sebanyak itu (pula).*

(Terjemahan QS. Al Kahf : 109)

Persembahan :

- ❖ *Ketika dalam menjalani kehidupan yang sangat berat, hingga jalan semuanya hampir tertutup. Satu yang akan membantu meringankan beban, mengikis kesedihan dan membuka jalan yaitu Dia sumber segala kehidupan Dialah ALLAH SWT.*
- ❖ *Ayah dan ibu tercinta, rasa hormat dan bakti tulus aku persembahkan, atas kasih sayang yang indah, perjuangan pengorbanan, kesabaran dalam menjaga aku hingga seperti saat ini adalah bukti cinta tulus yang hanya bisa aku dapatkan dalam dekapan kasihmu. Doa tulus tiada henti. Semoga Allah SWT senantiasa menjaga, membimbing, dan memberikan kemulayaan di dunnia hingga akhirat. Terima kasih atas cinta, doa, semangat, serta harapan yang selalu diberikan untukku.*
- ❖ *Kakak dan adikku terima kasih atas doa dan semangat yang telah diberikan*

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk diajukan ke sidang
Panitia Ujian Skripsi pada :

Hari : Senin

Tanggal : 9 September 2013

Disetujui oleh,

Dosen Pembimbing

Wiji Suwarno, S.Pd.I, S.IPI, M.Hum

NIP. 197307142001011002

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji oleh Panitia Ujian Skripsi pada tanggal 26 September 2013

Ketua Penguji,

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

NIP. 132314562

Anggota I,

Haryani, S.Sos., M.IP

NIP. 196602201989022001

Anggota II,

Wiji Suwarno, S.Pd.I, S.IPI, M.Hum

NIP. 197307142001011002

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta ridho-Nya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Shalawat serta salam semoga selalu terlimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Skripsi dengan judul “ Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara” ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan pada Program Studi Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan partisipasi berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Soedarto P. Hadi, MES. Ph.D sebagai rektor Universitas Diponegoro Semarang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Agus Maladi Irianto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Budaya Universitas Diponegoro yang telah memberikan kesempatan kepada penulis

untuk menuntut ilmu di Fakultas Ilmu Budaya khususnya program S1 Reguler Program Studi Ilmu Perpustakaan.

3. Ibu Dra. Sri Ati, M.Si, selaku Ketua Jurusan S1 Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Budaya yang telah memberikan arahan kepada penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini.
4. Bapak Wiji Suwarno, S.Pd.I, S.IPI, M.Hum selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, saran, dan bimbingannya kepada penulis.
5. Endang Fatmawati, M.Si., M.A. dan Haryani, S.Sos., M.IP selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan waktunya untuk menguji komprehensif dan skripsi kepada penulis.
6. Yuli Rohmiyati, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Wali yang telah memberikan nasihat dan saran selama penulis duduk di bangku kuliah.
7. Dosen Pengajar S1 Ilmu Perpustakaan yang telah memberikan arahan serta ilmunya kepada penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini.
8. Bapak Salembayong SE. MM selaku Kepala Perpustakaan Daerah Jepara, yang telah memberikan waktu dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian ini.
9. Seluruh staff dan pustakawan Perpustakaan Daerah Jepara atas bantuan dan kerjasama yang telah diberikan dalam pelaksanaan penelitian ini.
10. Bapak dan Ibu tercinta yang selalu memberikan doa dan kasih sayang tiada henti,
11. Kakak adik ku tercinta (Ashri NurRahmi & Amrina NUr Izzati) atas doa dan semangat yang selalu diberikan.

12. Arif Rachman Hakim tersayang, memberikan semangat, perhatian, doa dan selalu menemaniku disaat susah dan senang.
13. Rekan-rekan Mahasiswa S1 Ilmu Perpustakaan Angkatan 2009 terima kasih atas motivasi dan kerjasamanya selama ini semoga tali persaudaraan kita akan tetap terjaga.
14. Nadhia, Tentya, Malida, Putri, Wulan, Desi, Abkarina, Titan, Tika, Farid yang telah memberi semangat dan kenangan indah semasa kuliah.
15. Rina, Diah, Kurnia, dan Laisa yang selalu memberi semangat dan bantuan selama ini.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi para pembaca serta pengembangan Ilmu Perpustakaan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Semarang, 9 September 2013

Penulis,

Azmi Nur Widya

NIM. A2D009013

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara” Adapun tujuan yang ingin penulis capai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara dilihat dari persepsi pemustaka. Desain penelitian yang digunakan adalah penelitian Kualitatif dengan metode pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara kepada informan, observasi untuk menentukan informan dan melihat secara langsung persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan dan studi pustaka untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif. Dari hasil analisis diketahui bahwa persepsi pemustaka pada sikap pustakawan di layanan sirkulasi Perpustakaan Daerah Jepara menyatakan bahwa aspek kehandalan, terkait dengan (daya tanggap pustakawan, akurasi atau kesesuaian pelayanan pustakawan, kompetensi, dan komunikatif) sudah cukup baik tetapi dalam daya tanggap merespon melakukan suatu dirasa kurang. Aspek empati (sikap simpatik dan kesopanan pustakawan) sudah baik walaupun sebagian pustakawan kurang simpatik. Aspek perhatian (sikap kepedulian, sikap tindak lanjut dan proaktif) baik dalam sikap tindak lanjut, cukup baik dalam kepedulian walaupun beberapa pustakawan yang kurang peduli dan proaktif.

Kata Kunci : Persepsi Pemustaka, Sikap Pustakawan, Layanan Sirkulasi, Perpustakaan Daerah Jepara.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL DAN BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Permasalahan	5
1.3. Batasan Masalah	6
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Tempat dan Waktu Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
1.7. Batasan Istilah	8
1.8. Kerangka Berpikir	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Persepsi	10
2.2. Pemustaka	12

2.3.	Sikap	12
2.3.1.	Definisi Sikap	12
2.3.2.	Komponen Sikap	14
2.3.3.	Ciri Sikap	15
2.3.4.	Pembentukan dan Perubahan Sikap	15
2.3.5.	Pengukuran Sikap	16
2.4.	Pustakawan	17
2.5.	Layanan Sirkulasi	19
2.5.1.	Kegiatan Layanan Sirkulasi	20
2.5.2.	Sistem Layanan Sirkulasi	22
2.6.	Penelitian Sebelumnya	25

BAB III METODE PENELITIAN

3.1.	Jenis Penelitian	26
3.2.	Metode Penelitian	26
3.3.	Informan	27
3.4.	Metode Pengumpulan Data	28
3.4.1.	Observasi	28
3.4.2.	Wawancara	29
3.4.3.	Studi Pustaka	29
3.5.	Pengolahan dan Analisis Data	29

BAB IV GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN DAERAH JEPARA

4.1.	Sejarah Perpustakaan Daerah Jepara	32
4.2.	Lokasi dan Kondisi Fisik	34
4.3.	Visi, Misi, dan Tujuan Perpustakaan Daerah Jepara	35
4.4.	Struktur Organisasi dan Pembagian tugas	36
4.4.1.	Srstruktur Organisasi	36
4.4.2.	Pembagian Tugas	37
4.4.2.1.	Kepala Sub Bagaian Tata Usaha	37

4.4.2.2. Kepala Seksi Akuisisi dan Pengolah	38
4.4.2.3. Kepala Seksi Pelayanan	39
4.4.2.4. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan	40
4.5. Layanan Perpustakaan	41
4.5.1. Layanan Sirkulasi	41
4.5.2. Layanan Berkala	42
4.5.3. Layanan Referensi	42
4.5.4. Layanan Audio Visual	43
4.5.5. Layanan Keanggotaan	43
4.5.6. Layanan Bercerita (<i>Story Telling</i>)	43
4.5.7. Layanan Pemutaran Film	43
4.5.8. Layanan Internet Gratis	44
4.5.9. Layanan Hot Spot	44
4.5.10. Layanan Perpustakaan Keliling	44
4.5.11. Layanan Warung Baca dan Rumah Belajar	45
4.5.12. Layanan Bagi Orang Berkebutuhan Khusus	47
4.5.13. Layanan Bimbingan Perpustakaan	47
4.6. Gambaran Umum Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara ..	48
4.7. Pegawai Layanan Sirkulasi Perpustakaan Daerah Jepara.....	49

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Karakteristik Informan	52
5.2. Analisis Sikap Pustakawan	53
5.2.1. Aspek Kehandalan	53
5.2.1.1. Daya Tanggap	53
5.2.1.2. Akurasi atau Kesesuaian	56
5.2.1.3. Kompetensi	58
5.2.1.4. Komunikatif	60
5.2.2. Aspek Empati	61
5.2.2.1. Simpatik	62

5.2.2.2. Kesopanan	63
5.2.3 Aspek Perhatian	64
5.2.3.1. Kepedulian	64
5.2.3.2. Tindak Lanjut	66
5.2.3.3. Proaktif	67

BAB VI PENUTUP

6.1. Simpulan	69
6.2. Saran	70

DAFTAR PUSTAKA	72
----------------------	----

LAMPIRAN	75
----------------	----

DAFTAR TABEL DAN BAGAN

Tabel	Halaman
--------------	----------------

Tabel 1	Pegawai Layanan Sirkulasi Perpustakaan Daerah Jepara	49
---------	--	----

Bagan

Halaman

Bagan 1	Kerangka Berpikir	9
---------	-------------------------	---

Bagan 2	Struktur Organisasi Perpustakaan Daerah Jepara	36
---------	--	----

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	Pedoman Wawancara	76
LAMPIRAN B	Reduksi Data	78
LAMPIRAN C	Lembar Konsultasi	101
LAMPIRAN D	Surat Ijin Penelitian	103
LAMPIRAN E	Surat Keterangan	104

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perpustakaan diartikan sebuah ruangan atau gedung yang digunakan untuk menyimpan buku dan terbitan lainnya yang biasanya disimpan menurut tata susunan tertentu yang digunakan pembaca bukan untuk dijual (Sulistyo-Basuki :1991). Perpustakaan digolongkan ke dalam beberapa jenis. Salah satu jenis perpustakaan yang dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat adalah perpustakaan umum.

Perpustakaan umum merupakan ruang publik yang terbuka untuk masyarakat, dan menjadi tempat bagi semua orang untuk membaca, berdiskusi, dan belajar tentang banyak hal. Di dalam perpustakaan umum tersedia berbagai koleksi yang dibutuhkan orang banyak dari berbagai lapisan, tanpa mengenal latar belakang. Perpustakaan Umum Kabupaten adalah perpustakaan umum yang dikelola oleh kabupaten dan fungsinya sebagai pusat belajar, jasa referens dan informasi, penelitian dan referens bagi seluruh lapisan masyarakat (Sulistyo-Basuki, 1993 :47). Perpustakaan Umum sebagai lembaga penyedia informasi yang berdomilisi di daerah tertentu yang mempunyai peranan penting dalam membentuk masyarakat yang berkualitas.

Pada saat ini, keberadaan perpustakaan umum harus dipenuhi karena perpustakaan umum memiliki peranan penting bagi masyarakat dalam memberikan layanan informasi yang diperlukan, serta dapat mewujudkan masyarakat dan bangsa yang cerdas. Selain itu, Perpustakaan Umum mempunyai peran strategis dalam meningkatkan taraf hidup masyarakat, sebagai wahana belajar sepanjang hayat, serta wahana pelestarian kekayaan budaya bangsa. Perpustakaan umum sebagai salah satu layanan publik ditujukan untuk memenuhi kebutuhan informasi. Layanan perpustakaan harus diselenggarakan dengan sebaik-baiknya agar masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh perpustakaan sehingga memberikan citra positif perpustakaan. Di dalam perpustakaan selain sarana prasarana sebagai faktor pendukung layanan adalah pustakawan yang berperan penting dalam layanan. Untuk itu dibutuhkan tenaga yang berkompeten dalam bidangnya, bukan hanya mampu melakukan tugasnya dengan baik dengan berbekal ketrampilan di bidangnya tetapi mereka harus membekali ketrampilan lain serta memahami profesi yang berlaku di dalam organisasi ikatan pustakawan, sehingga mereka dapat bersikap sebagaimana mestinya baik dalam bertugas maupun melayani pemustaka. Kemampuan pelayanan yang baik merupakan persyaratan utama yang harus dimiliki oleh petugas perpustakaan terutama petugas pada bagian layanan sirkulasi tidak boleh menempatkan sembarang petugas.

Layanan Sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pemustaka perpustakaan. Pengertian layanan sirkulasi

adalah layanan pemustaka yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi menurut F. Rahayuningsih (2007: 95). Layanan pengembalian dan peminjaman bahan pustaka merupakan kegiatan yang dilakukan oleh hampir semua perpustakaan. Layanan inilah yang sebenarnya merupakan denyut dari semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan yang secara langsung bisa dirasakan oleh pemakai perpustakaan. Maka pentingnya sikap yang baik menjadi keberhasilan sebuah perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka perpustakaan. Sikap yang baik juga akan menumbuhkan respon positif bagi pertumbuhan perpustakaan ke depan.

Perpustakaan akan dinilai baik secara keseluruhan oleh pemustaka jika mampu memberikan kualitas layanan yang terbaik dengan sikap pustakawan yang baik pula. Termasuk memenuhi kebutuhan informasi yang berbeda-beda dari keinginan pemustaka. Begitu juga yang seharusnya ada pada pustakawan di lingkungan perpustakaan umum. Di lingkungan perpustakaan umum, pemustaka adalah masyarakat tanpa membedakan latar belakang, status sosial, agama, suku, pendidikan dan sebagainya. Jika pustakawan di suatu perpustakaan tidak memberikan sikap yang baik kepada masyarakat, maka mereka mungkin akan segan untuk meminjam koleksi dan bertanya tentang informasi apapun. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan perpustakaan yang memuaskan pengguna tergantung juga sikap pustakawan dalam melayani karena di dunia perpustakaan pelayanan merupakan ujung

tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992: 129). Dengan adanya sikap dari pustakawan dan untuk mengetahui penilaian dari sikapnya, maka salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pekerjaan. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan dapat dilihat dari aspek kehandalan, empati dan perhatian.

Perpustakaan Daerah Jepara merupakan perpustakaan umum di Jepara yang menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada masyarakat. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, diperoleh beberapa permasalahan yang ada di lapangan. Permasalahan tersebut antara lain: pustakawan masih kurang aktif dalam membantu pencarian koleksi, memberikan informasi kepada pemustaka, terutama dalam hal pencarian koleksi yang tersedia. Kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa sikap petugas masih bersifat formal atau kaku, namun pada sisi lain terkadang lebih sangat longgar (informal). Oleh karena itu yang menjadi persoalan adalah apakah pustakawan di layanan sirkulasi dapat bersikap melayani dengan baik atau tidak kepada pemustaka. Dalam kaitan hubungan antara pustakawan dengan pemustaka. Dari permasalahan tersebut banyak persepsi dari pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi.

Dalam perkembangannya, Perpustakaan Daerah Jepara telah mendapatkan beberapa prestasi yang membanggakan. Upaya Pengembangan Pelayanan Perpustakaan mengalami perkembangan yang relatif signifikan, hal ini dapat dilihat dalam beberapa prestasi yang diraih oleh Perpustakaan

Daerah Jepara antara lain: pada tahun 2008 Perpustakaan daerah Kabupaten Jepara meraih Juara I lomba perpustakaan kabupaten atau kota tingkat jawa tengah. Pada tahun 2011 Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara terpilih sebagai mitra kerja dari CCFI (Coca cola foundation Indonesia) dalam program Perpuseru selama 3 tahun dari tahun 2011-2014 mendatang. Kemudian, pada Tahun 2012 Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara mendapatkan sertifikasi ISO 9001:2008 tentang Quality management system, dan juga pada tahun 2012 perpustakaan daerah meraih juara 1 Lomba Citra pelayanan prima (CPP) tingkat Kabupaten Jepara, dan tahun ini mewakili untuk maju tingkat provinsi jawa tengah. Dari beberapa prestasi dan permasalahan di atas menjadikan penulis semakin ingin mengetahui persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi. Karenanya penulis mengambil penelitian ini dengan tema : **“Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara”**.

1.2. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka identifikasi permasalahan yang timbul adalah bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara?

1.3. Batasan Masalah

Pembatasan sebuah permasalahan dalam penelitian merupakan hal yang sangat penting. Agar penelitian lebih terfokus dan tidak terjadi salah pengertian, maka perlu adanya batasan permasalahan. Adapun batasan permasalahan yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Sikap pustakawan terkait dengan kehandalan, empati dan perhatian.
2. Penelitian dibatasi pada pustakawan layanan sirkulasi.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah penulis ingin mengetahui sikap pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara dilihat dari sudut pandang pemustaka.

1.5. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan dari bulan Mei-September 2013 di Perpustakaan Daerah Jepara, Jalan HOS Cokroaminoto Nomor 10 Jepara.

1.6. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, dari segi ilmiah yaitu menambah khasanah pengetahuan dalam hal persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan

sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara dan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi program srata satu (S1).

- b. Bagi perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu penilaian tersendiri dalam mengukur kualitas layanan sirkulasi dari perpsepsi pemustaka tentang sikap pustakawan agar dapat terus ditingkatkan.
- c. Bagi penelitian selanjutnya, dapat dijadikan bahan referensi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji tentang topik yang sama.

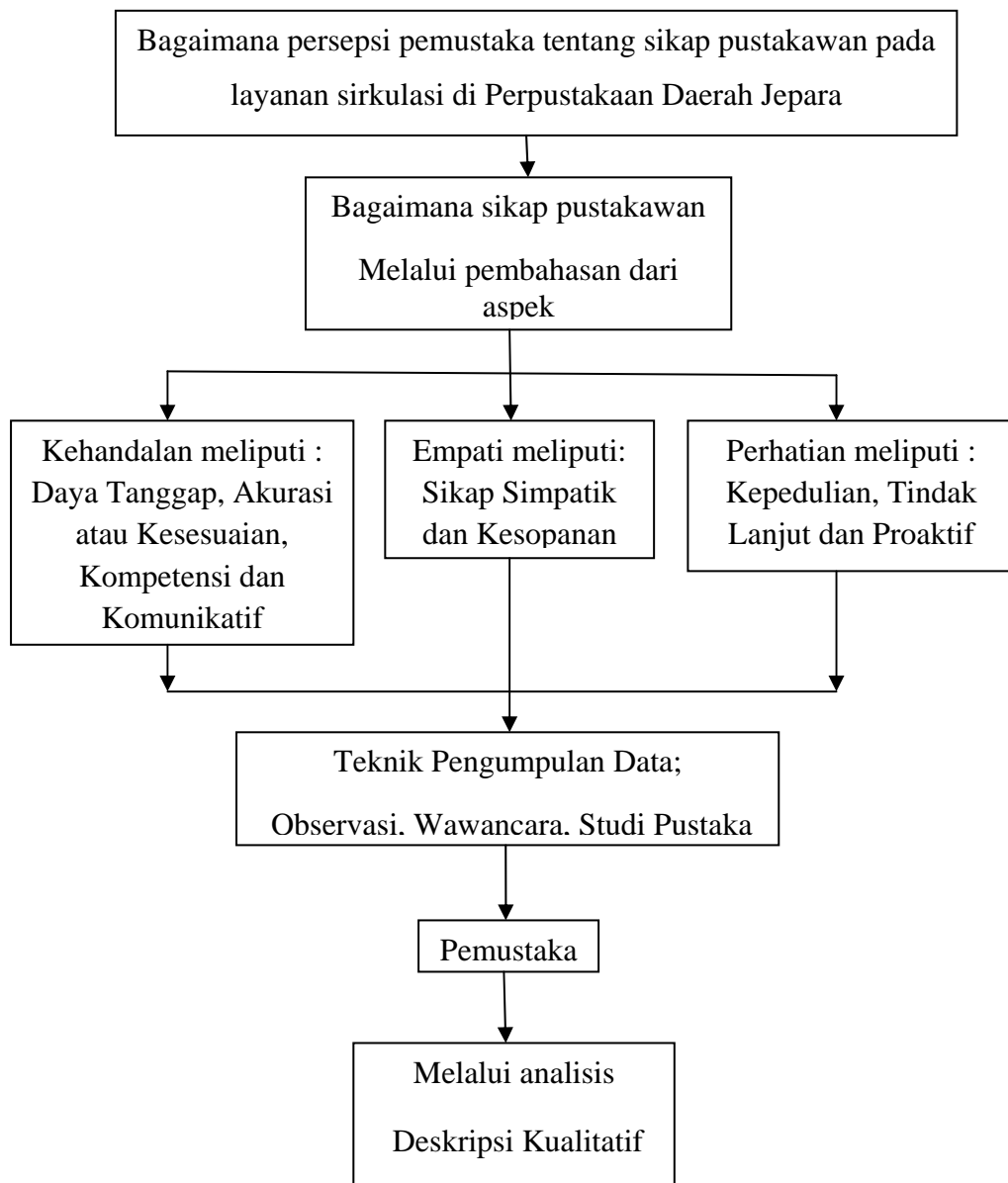
1.7. Batasan Istilah

Mempermudah pemahaman istilah-istilah yang digunakan dalam penulisan ini, maka akan dijelaskan beberapa pengertian dari istilah-istilah sebagai berikut :

- a. Sikap di sini adalah suatu pernyataan dalam bentuk positif maupun negatif seseorang terhadap suatu objek.
- b. Pemustaka dalam penelitian ini adalah kategori pelajar SMA, Mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil dan Karyawan yang menjadi anggota Perpustakaan Daerah Jepara.
- c. Layanan Perpustakaan dalam penelitian ini adalah layanan sirkulasi.

1.8. Kerangka Berpikir

Secara umum, kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini:



Bagan 1. Kerangka Berpikir

Sumber: Olahan Penulis, Mei 2013.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Persepsi

Persepsi adalah proses internal kita memilih, mengorganisasikan, dan menafsirkan rangsangan dari lingkungan kita, dan proses tersebut mempengaruhi lingkungan kita (Mulyana, 2001: 167). Menurut Widayatun (1999: 110) persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba (kerja indera) di sekitar kita. Sementara itu menurut Suwarno (2009: 52) menjelaskan bahwa persepsi adalah suatu proses membuat penilaian atau pembangunan kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang.

Walgito mengatakan proses terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus menjadi merangsang untuk ditangkap panca indera (objek tersebut menjadi perhatian panca indera), kemudian objek atau stimulus dari otak terjadi adanya kesan atau jawaban (respon) adanya stimulus, berupa kesan kembali ke indera berupa persepsi atau hasil kerja yang berupa pengalaman hasil otak. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh alat sensoris ke otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang diraba, yaitu stimulus melalui alat indera. Proses ini merupakan proses

terakhir dari persepsi dan merupakan proses yang sebenarnya. Respon sebagai akibat dari persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk (2002: 54).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus, proses stimulus tersebut mengenai alat indera kemudian diproses di otak dan menghasilkan persepsi yang akan ditampilkan panca indera.

Menurut Walgito (2004: 89) faktor - faktor yang berperan dalam persepsi yaitu :

1. Objek yang dipersepsi

Objek menimbulkan stimulasi yang mengenai alat indera atau reseptor stimulus dapat datang dari luar individu yang mempersepsi, tetapi juga dapat datang dari dalam diri individu yang bersangkutan yang langsung mengenai syaraf penerima yang berkerja sebagai reseptor. Namun sebagian terbesar stimulus datang dari luar individu.

2. Alat indera, syaraf, dan pusat susunan syaraf

Alat indera atau reseptor merupakan alat untuk menerima stimulus. Di samping itu juga ada syaraf sensoris sebagai alat untuk meneruskan stimulus yang diterima reseptor ke pusat susunan syaraf, yaitu otak sebagai pusat kesadaran. Sebagai alat untuk mengadakan respon diperlukan syaraf motoris.

3. Perhatian

Untuk menyadari atau untuk mengadakan persepsi diperlukan adanya perhatian, yaitu merupakan langkah pertama sebagai suatu persiapan dalam rangka mengadakan persepsi. Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

2.2. Pemustaka

Pengertian *user* (pemustaka) menurut Suwarno (2011: 37) adalah pengguna (pemustaka) fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). *User* berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya bergantung jenis perpustakaan yang ada. Menurut Sutarno NS (2008: 150) “pemakai perpustakaan adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan”.

2.3. Sikap

2.3.1. Definisi Sikap

Masalah sikap yang dibahas dalam sistematika ini meliputi definisi sikap, komponen sikap, ciri sikap, proses pembentukan dan perubahan sikap, serta pengukuran sikap.

Sikap adalah cara seseorang menerima atau menolak sesuatu yang didasarkan pada cara dia memberikan penilaian terhadap objek tertentu yang berguna ataupun tidak bagi dirinya (Nuryanti, 2008:61). Sikap sebagai predisposisi stabil untuk bertindak secara positif atau negatif terhadap kategori atau objek tertentu (Bruno, 1989: 34). Sikap merupakan proses sosialisasi dimana seseorang bereaksi sesuai dengan rangsangan yang diterimanya (Mar'at, 1984: 9). Menurut Walgito (2002 : 111) sikap memiliki tiga komponen dasar yaitu komponen kognitif (*beliefs*), komponen afektif (*feelings*), dan komponen konatif (*behavior tendencies*).

Sikap adalah suatu kecenderungan memberi respon baik positif maupun negatif terhadap orang-orang, benda, ataupun situasi tertentu (Kartono, 1991: 309). Dengan kata lain sikap seseorang dapat timbul sebagai hasil dari respon terhadap suatu objek sikap. Apabila objek sikap tersebut tidak disukai, maka akan direspon secara negatif dan individu akan menjauhi objek sikap. Sedangkan objek sikap tersebut apabila disenangi maka akan direspon positif, dan individu akan mendekati objek sikap. Menurut Azwar (2005: 11) karakteristik individu meliputi berbagai variabel seperti motif, nilai-nilai, sifat kepribadian dan sikap yang paling berinteraksi satu sama lain, kemudian berinteraksi pula dengan faktor-faktor lingkungan dalam menentukan perilaku. Faktor lingkungan memiliki kekuatan besar dalam menentukan perilaku. Sikap mempengaruhi perilaku lewat suatu proses pengambilan keputusan yang teliti dan beralasan.

2.3.2. Komponen Sikap

Menurut Walgito (2002: 111) komponen sikap meliputi :

- a. Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal - hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.
- b. Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif. Komponen ini menunjukkan arah sikap, yaitu positif dan negatif.
- c. Komponen konatif (komponen perilaku, atau *action component*), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap.

Dilihat dari uraian di atas, sikap mengandung tiga komponen. yaitu komponen kognitif yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan atau keyakinan, komponen afektif yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak yang menunjukkan arah sikap, dan komponen konatif yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap.

2.3.3. Ciri Sikap

Untuk membedakan sikap dari aspek psikologi yang lain, perlu dikemukakan ciri sikap itu sendiri. Menurut (Walgito dalam Astuti Puji, 2010: 26) ciri sikap meliputi :

- a. Sikap itu tidak dibawa sejak lahir.
- b. Sikap itu selalu berhubungan dengan objek sikap.
- c. Sikap dapat tertuju pada satu objek saja, tetapi juga tertuju pada objek-objek.
- d. Sikap itu berlangsung lama atau sebentar.
- e. Sikap itu mengandung faktor perasaan dan motivasi.

2.3.4. Pembentukan dan perubahan sikap

Sikap dapat dipelajari melalui orang lain dalam kontak sosial, misalnya melihat sikap guru, orang tua, kawan sebaya, dan lain-lain (Sarwono. 1987: 23).

Pembentukan sikap sangat dipengaruhi oleh faktor-faktor yang mempengaruhi pembentukan sikap itu sendiri. Faktor ini dapat meliputi : “Pengalaman pribadi, pendidikan kebudayaan, pergaulan, media massa, institusi atau lembaga pendidikan atau agama, emosi dari dalam diri individu, jenis kelamin, umur. pendapatan dan lingkungan dimana individu itu berada” (Wibowo, 1991 : 18-19).

Sikap seseorang secara umum dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu faktor intern dan faktor ekstern (kartono, 1991 : 311) yang termasuk faktor intern adalah faktor yang berasal dari dalam individu itu sendiri, yang

meliputi pengamatan, daya tangkap, motivasi, nilai yang dimiliki, pengetahuan dan perasaan. Adapun yang dimaksud faktor ekstern menurut Wibowo (1991: 18-19) merupakan faktor yang berasal dari luar individu yang meliputi sifat, isi, pemakaian, penganut, pengelola dan cara yang ditampilkan oleh suatu objek, juga meliputi aspek orang yang melakukan komunikasi atau yang menyampaikan pesan, atau aspek pesan itu sendiri, aspek saluran pesan, dan penerima pesan.

2.3.5. Pengukuran Sikap

Pengaturan sikap sama dengan pengukuran terhadap gejala psikologi lainnya, serta merupakan pengukuran tidak langsung dan sulit dilakukan, karena sikap merupakan konsep abstrak (Wibowo, 1991: 3 & 13).

Menurut Walgito (2002 : 135 - 136) cara mengukur sikap yaitu :

- a. Secara langsung, yaitu subyek secara langsung dimintai pendapat bagaimana sikapnya terhadap masalah atau hal yang dihadapkannya. Dalam hal ini dapat dibedakan langsung yang tidak berstruktur dan langsung yang berstruktur. Secara langsung yang tidak berstruktur misalnya mengukur sikap dengan wawancara bebas (*free interview*), dengan pengamatan langsung atau dengan (*missal public opinion surve*). Sedangkan cara langsung yang berstruktur, yaitu pengukuran sikap dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada subjek yang teliti.

Cara pengukuran secara langsung tidak berstruktur, yaitu :

- a. Pengukuran sikap model Bogardus
 - b. Pengukuran sikap model Thurstone
 - c. Pengukuran sikap model Likert
- b. Secara tidak langsung, pengukuran sikap menggunakan alat-alat tes, baik yang proyektif maupun yang non-proyektif.

Menurut Mar'at (1984 : 148-150) mengukur sikap seseorang terhadap suatu obyek terdapat beberapa cara antara lain wawancara, observasi, dan pernyataan sikap.

Dalam penelitian ini salah satu cara untuk mengukur sikap adalah dengan menggunakan cara langsung yang berstruktur karena pengukuran sikap kepada pustakawan dengan menggunakan pertanyaan-pertanyaan yang telah disusun sedemikian rupa dalam suatu alat yang telah ditentukan dan langsung diberikan kepada subjek yang teliti atau pemustaka.

2.4. Pustakawan

Pustakawan atau *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal. Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan. Maka, di wilayah Pegawai Negeri Sipil (PNS), pustakawan termasuk ke dalam jabatan fungsional. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 18

tahun 1988 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka kreditnya dan telah direvisi dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 132 tahun 2002, pustakawan diartikan sebagai Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi instansi pemerintah dan atau unit tertentu lainnya. Pustakawan ialah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan (Sulistyo-Basuki, 1993:8).

Menurut Tjiptoprano (1995:30), pustakawan diharapkan memiliki kemampuan sebagai berikut:

- a. Dalam menjalankan tugasnya, pustakawan hendaknya mempunyai kemampuan untuk berorientasi kepada keperluan pemustaka. Tenaga yang bertugas di perpustakaan harus dapat memenuhi keperluan dan mempermudah pemustaka.
- b. Memiliki kemampuan berkomunikasi sehingga dapat dengan mudah mengidentifikasi keperluan pemustaka.
- c. Memiliki kemampuan teknis di bidang perpustakaan paling sedikit setara dengan pendidikan sarjana muda (D-2) di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.

- d. Dapat berbahasa asing, khususnya bahasa Inggris agar memudahkan berhubungan dengan dunia internasional.
- e. Mampu mengembangkan teknik dan prosedur kerja di bidang perpustakaan.
- f. Mampu memanfaatkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi untuk keperluan pengembangan perpustakaan.
- g. Mampu melaksanakan penelitian di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi secara mandiri.

Pustakawan di Perpustakaan Umum Daerah Jepara rata-rata sudah mencapai pendidikan (D2) di bidang perpustakaan sehingga pelayanan di layanan Sirkulasi selalu diarahkan dengan baik.

2.5. Layanan Sirkulasi

Layanan Sirkulasi adalah layanan peminjaman yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi. Selain itu bagian sirkulasi juga harus bekerja sama dengan bagian pemeliharaan dan perbaikan koleksi perpustakaan, agar koleksi lebih efektif digunakan oleh pengguna. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman bahan pustaka atau kegiatan yang berkaitan dengan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka (Lasa, 1993:1). Layanan sirkulasi di perpustakaan merupakan salah satu kegiatan yang berkaitan dengan pengguna perpustakaan.

Pengertian layanan sirkulasi menurut Rahayuningsih (2007: 95) adalah layanan pengguna yang berkaitan dengan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi.

2.5.1. Kegiatan Layanan Sirkulasi

a. Pendaftaran anggota Perpustakaan

Salah satu tugas di bagian sirkulasi adalah menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan melayani perpanjangan keanggotaan.

b. Peminjaman

Peminjaman koleksi merupakan salah satu kegiatan utama dalam sirkulasi kegiatan adalah suatu proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dengan pemustaka pada saat pemustaka meminjam koleksi.

c. Pengembalian atau perpanjangan

Kegiatan pengembalian adalah kegiatan pencatatan bukti bahwa pemustaka telah mengembalikan koleksi yang dipinjamnya.

d. Penagihan

Kegiatan penagihan adalah kegiatan pemberitahuan kepada peminjam untuk meminta kembali koleksi yang dipinjam karena telah melampaui batas waktu peminjaman.

e. Pemberian sanksi

Sanksi adalah suatu tindakan pemberian hukuman atas orang yang melakukan pelanggaran.

f. Beres administrasi perpustakaan

Beres administrasi perpustakaan adalah kegiatan pemeriksaan bahwa pemustaka tidak lagi mempunyai pinjaman dan denda, serta pemberian tanda bukti bahwa pemustaka telah bebas dan tidak mempunyai tanggungan apapun pada perpustakaan.

g. Statistik

Statistik adalah kegiatan pengumpulan data kegiatan sirkulasi sebagai bahan untuk melihat keadaan dan pengembangan perpustakaan. Menurut F. Rahayuningsih (2007: 95-98).

Menurut Qalyubi (2007: 221) bagian layanan sirkulasi mempunyai fungsi melayani pengunjung perpustakaan khususnya dalam hal berikut ini:

- a. Pengawasan pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b. Pendaftaran anggota perpustakaan, perpanjangan keanggotaan, dan pengunduran diri anggota perpustakaan.
- c. Peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan waktu bahan peminjaman.
- d. Pengurusan keterlambatan pengembalian koleksi yang dipinjam, seperti denda.
- e. Pengeluaran surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya dan surat bebas pustaka.
- f. Penugasan yang berkaitan dengan peminjaman buku, khususnya buku hilang atau rusak.
- g. Pertanggungjawaban atas segala berkas peminjaman.

- h. Pembuatan statistik peminjaman berupa statistik anggota yang memperbarui keanggotaannya, anggota baru, anggota yang mengundurkan diri, pengunjung perpustakaan, statistik peminjam, statistik jumlah buku yang dipinjam, statistik peminjaman buku berdasarkan subjek, dan jumlah buku yang masuk daftar tandon.
- i. Penugasan lainnya, terutama yang berkaitan dengan peminjaman.

2.5.2. Sistem Layanan Sirkulasi

Sistem peminjaman sering kali disebut pula dengan sistem kendali sirkulasi atau sistem sirkulasi. Sistem peminjaman menurut Sulisty-Basuki (1993: 260) adalah sebagai berikut:

a. Sistem Buku Besar

Sistem buku besar ini menganut register, artinya setiap peminjam mendapat jatah satu halaman atau lebih dalam buku besar, disertai indeks nama peminjam pada bagian akhir buku besar. Pada setiap halaman buku besar terdapat kolom nama peminjam, alamat, tanggal pinjam, nomor buku, nomor panggil, pengarang, judul, edisi, tanda tangan peminjam, tanggal harus kembali, dan tanggal pengembalian sebenarnya.

b. Sistem Sulih (*dummy*)

Sistem sulih atau *dummy system* dalam bahasa Inggris, menggunakan sulih yang terbuat dari karton sebagai substitusi buku tatkala buku dipinjam. Sulih dari karton tersebut ditulis pada selembar kertas yang ditempelkan pada halaman sulih. Lembar tersebut berisi nama peminjam, nomor panggil, dan tanggal peminjaman.

a. Bentuk NCR (*No Carbon Required*)

Pada sistem ini, peminjam perlu mengisi formulir peminjaman, lengkap dengan nama, alamat, nama pengarang, judul, nomor klasifikasi, dan nomor induk pada formulir peminjaman.

b. Sistem "*Book Issue Card*" (BIC)

Sistem ini banyak digunakan di perpustakaan sekolah. Ada dua variasi sistem BIC, masing-masing menggunakan kartu berukuran 7,5 x 12,5 cm. Pada bagian atas kartu tertulis kata "pengarang" dan "judul". Pada bagian sebelah bawah "pengarang" dan "judul" ditulis kolom "tanggal" dan "peminjam".

c. Sistem *Browne*

Setiap anggota perpustakaan memperoleh tiket pembaca, jumlahnya sama dengan jumlah buku yang boleh dipinjam oleh anggota perpustakaan. Jumlah buku yang boleh dipinjam seorang anggota perpustakaan bervariasi, tergantung pada kebijakan masing-masing perpustakaan. Tiket anggota berisi nomor anggota, nama, serta alamat diketik pada masing-masing tiket. Tiket pembaca berbentuk kantong. Untuk mendampingi tiket buku diperlukan kartu buku, berisi nomor panggil, nomor induk, pengarang, judul, edisi, dan tahun terbit.

d. Sistem *Newark*

Anggota perpustakaan memperoleh kartu peminjam. Kartu peminjam berisi nama, alamat, nomor pendaftaran, tanggal berakhirnya kartu

anggota, tanda tangan anggota serta kolom tanggal pinjam, dan tanggal harus kembali.

e. *Token charging*

Untuk keperluan ini digunakan kartu anggota, satu kartu untuk seorang anggota dengan masa berlaku 1 tahun, “*token*” artinya semacam kartu berisi tanda pengenal perpustakaan terbuat dari karton berukuran 4 x 6 cm ataupun lebih. Ketika meminjam, pembaca menyerahkan satu “*token*” untuk setiap buku yang dipinjam dan label tanggal distempel tanggal kembali. Ketika mengembalikan buku, pembaca menerima kembali “*token*”nya.

f. Sistem kartu tebuk (*punched card*)

Perlengkapan yang diperlukan adalah komputer atau pemilah mekanis lainnya, mesin tebuk otomatis, kartu keanggotaan yang terbuat dari plastik (1 kartu per anggota), kartu tebuk (*punched cards*), dua kartu untuk setiap buku yang dipinjamkan serta kantong buku pada masing-masing buku.

2.6. Penelitian Sebelumnya

Penelitian sebelumnya yang pernah dilakukan berkaitan dengan persepsi pemustaka, yaitu:

Penelitian tentang persepsi sebelumnya pernah diteliti oleh Priyanti (2007) di Perpustakaan Akbid Karsa Mulia Semarang. Dalam hal ini dijelaskan bagaimana persepsi dan harapan pengguna terhadap layanan yang ada di perpustakaan tersebut. Dalam kajiannya terhadap layanan yang ada di perpustakaan, penelitian tersebut menghasilkan persepsi mahasiswa berada dalam kategori cukup baik.

Penelitian yang lainnya adalah penelitian tentang persepsi pemustaka terhadap layanan di UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Semarang. Ditulis oleh Rizqy Hanida, Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro tahun 2010. Kesimpulan dari penelitian tersebut bahwa persepsi pemustaka terhadap layanan di UPT Perpustakaan Muhammadiyah Semarang cukup baik bahkan cenderung baik.

Dilihat dari penelitian-penelitian di atas, penelitian ini mempunyai korelasi yang sama dengan tujuan yaitu untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka di perpustakaan, namun terdapat perbedaan dalam rumusan masalah yang diteliti. Penelitian sebelumnya di atas mengkaji tentang layanan yang ada di perpustakaan, sedangkan pada penelitian ini yang dikaji adalah sikap pustakawan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, karena metode kualitatif dapat mengungkap dan memahami sesuatu dibalik fenomena yang sedikit pun belum diketahui. Untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian penulis memilih desain penelitian kualitatif. Pada penelitian ini, penulis menggunakan penelitian dekriptif analitis. Penulis menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian dekriptif analitis karena penulis ingin mendeskripsikan bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara.

3.2. Metode Penelitian

Metode adalah cara yang teratur dan terpikir baik untuk mencapai maksud, cara kerja sistematis untuk memudahkan pelaksanaan sebuah kegiatan guna mencapai tujuan yang ditentukan (Sulistyo-Basuki, 2006: 93). Metode penelitian merupakan suatu jalan atau cara untuk memperoleh kembali pemecahan terhadap segala masalah (Subagyo,2006 :2). Menurut (Sulistyo-

Basuki, 2006: 93) metode penelitian mengemukakan secara teknis tentang metode yang digunakan dalam penelitian.

3.3. Informan

Informan adalah orang dalam latar penelitian. Fungsinya sebagai orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian menurut (Busrowi dan Suwandi, 2008: 86). Pengertian Informan menurut Arikunto (2002: 122) adalah orang yang memberikan informasi. Pemilihan informasi dilakukan dengan mempertimbangkan hal-hal yang berkaitan dengan teori yang dikaji dalam penelitian ini, serta telah berinteraksi secara langsung dengan pustakawan yang bertugas pada bagian sirkulasi.

Pada penelitian ini, informan yang penulis ambil ialah lima informan yang terdiri dari kelompok pemustaka berstatus pelajar SMA, mahasiswa, Pegawai Negeri Sipil dan karyawan. Untuk menentukan informan, penulis menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu menentukan informan dengan pertimbangan tertata yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal.

Penelitian ini, untuk menentukan informan penulis mengambil pertimbangan sebagai berikut:

- a. Bersedia menjadi informan.
- b. Pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan dan yang aktif memanfaatkan layanan sirkulasi serta sering meminjam buku.
- c. Penulis mempunyai kewenangan dalam menentukan siapa saja yang menjadi informan, bisa saja penulis membuang informan yang dianggap tidak layak.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan proses untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis adalah :

3.4.1. Observasi

Observasi adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati kejadian tersebut secara langsung di lapangan. Teknik pengumpulan data ini ialah observasi pra-penelitian, saat penelitian dan pasca penelitian yang digunakan sebagai metode pembantu, dengan tujuan untuk mengamati bagaimana pustakawan pada layanan sirkulasi.

3.4.2. Wawancara

Jenis wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, yaitu wawancara dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Wawancara dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi.

3.4.3. Studi Pustaka

Menurut Martono (2010: 97) studi pustaka dilakukan untuk memperkaya pengetahuan mengenai berbagai konsep yang akan digunakan sebagai dasar atau pedoman dalam proses penelitian. Studi pustaka dalam teknik pengumpulan data ini merupakan jenis data sekunder yang digunakan untuk membantu proses penelitian, yaitu dengan mengumpulkan informasi yang terdapat dalam artikel surat kabar, buku-buku, maupun karya ilmiah pada penelitian sebelumnya. Tujuan dari studi pustaka adalah untuk mencari fakta dan mengetahui konsep metode yang digunakan.

3.5. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data adalah suatu proses dalam memperoleh data ringkasan atau angka ringkasan dengan menggunakan cara-cara atau rumus-rumus tertentu (Hasan, 2002:89). Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model Miles dan Huberman dalam Prastowo (2012: 242) yaitu melalui proses reduksi data, penyajian

data, dan penarikan simpulan. Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. *Data Reductional* (Reduksi Data)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung. Selama proses reduksi data berlangsung, tahapan selanjutnya ialah:

a. Mengkategorikan data (*coding*) ialah upaya memilah-milah setiap satuan data ke dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.

b. Interpretasi data

Pencarian pengertian yang lebih luas tentang data yang telah dianalisis atau dengan kata lain interpretasi merupakan penjelasan yang terinci tentang arti yang sebenarnya dari data penelitian (Hasan, 2002: 137).

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pemilihan data yang diperoleh pada saat penelitian mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan, kemudian data tersebut diklasifikasikan dan dipilih secara sederhana.

b. *Data Display* (Penyajian data)

Pada tahap ini, penulis mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif.

Maksud dari teks naratif ialah peneliti mendeskripsikan informasi yang telah di klasifikasikan sebelumnya mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi yang kemudian dibentuk kesimpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.

c. *Conclusion atau Verying* (Penarikan simpulan)

Peneliti berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan proporsi. Pada tahap ini penulis menarik simpulan dari data yang telah disimpulkan sebelumnya, kemudian mencocokkan catatan dan pengamatan yang dilakukan penulis pada saat penelitian.

BAB IV
GAMBARAN UMUM PERPUSTAKAAN DAERAH
JEPARA

4.1. Sejarah Perpustakaan Daerah Jepara

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Jepara Nomor 12 Tahun 2003 Perpustakaan adalah unsur penunjang Pemerintah Daerah dibidang pelayanan perpustakaan kepada masyarakat untuk mencerdaskan bangsa dan sebagai bagian integral dari Pembangunan Nasional, yang perlu ditingkatkan pelayanannya secara terus menerus, didalam upaya peningkatan SDM terutama menyongsong Era Globalisasi. Kronologi sejarah perkembangan Perpustakaan Daerah Jepara sebagai berikut:

a. Tahun 1984

Perpustakaan Umum didirikan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten jepara pada tanggal 16 Agustus dengan koleksi buku sekitar 1000 buku. Pada waktu itu Perpustakaan Daerah Jepara masih bergabung dengan Sekretaris Daerah di Bagian ORTALA (Organisasi dan Tatalaksana).

b. Tahun 1990 - 1999

Perpustakaan bergabung dengan Bagian Hukum dan Organisasi Sekretariat Pemerintah Kabupaten Jepara. Peraturan Daerah Nomor 11

Tahun 1996 Perpustakaan Umum merupakan Unit Pelaksana Daerah. Dalam Pengembangan kepastakaan pengadaan, maupun pengelolaannya oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jepara dibantu oleh perpustakaan Provinsi Jawa Tengah. Tahun 1998 terjadi amuk massa pada tanggal 7 Juli 1998 gedung, koleksi, serta seluruh perabot Kantor perpustakaan telah musnah dilalap api, dengan jumlah buku yang ikut terbakar 10.500 buku. Tepat tanggal 10 April 1999 bertepatan dengan Hari Jadi Jepara, dirintis terwujudnya kembali Perpustakaan Umum dengan koleksi hanya sekitar 750 buku oleh Bupati Jepara (Bapak Drs. H. Soenarto). Biaya sepenuhnya dari Pemerintah Kabupaten Jepara dibantu Perpustakaan Provinsi Jawa Tengah.

c. Tahun 2000 - sekarang

Mulai Januari 2000, Perpustakaan berhasil memperoleh peningkatan status kelembagaan, menjadi Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Jepara berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 2000 dengan koleksi buku yang tersedia baru mencapai 8000 buku. Pada tahun 2003, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2003, Kantor Perpustakaan Umum Kabupaten Jepara digabung dengan Arsip Daerah. Sehingga namanya berubah menjadi Badan Perpustakaan, Arsip Daerah dan Data Elektronik Kabupaten Jepara yang disingkat menjadi BAPADE dengan jumlah koleksi 11.000 eksemplar. Dan pada tahun 2008 sesuai Peraturan Daerah Nomor 10 Tahun 2008, Perpustakaan Kabupaten Jepara yang semula digabung dengan Kantor Arsip Daerah, dipisah lagi menjadi lembaga

yang berdiri sendiri. Namanya berubah lagi menjadi Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara hingga sekarang.

4.2. Lokasi dan Kondisi Fisik

Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara yang terletak di Jalan H.O.S Cokroaminoto No. 10 Jepara. Lokasinya sangat strategis, terletak di kota Jepara, bersebelahan dengan Hotel Jepara Indah sehingga dikenal oleh masyarakat dan mudah dijangkau. Gedung Perpustakaan Daerah Jepara mempunyai 2 lantai, lantai I digunakan untuk ruang tata usaha, pengolahan bahan pustaka dan ruang audiovisual. Sedangkan lantai II digunakan untuk kegiatan layanan yang terdiri dari ruang baca umum, ruang layanan sirkulasi, ruang layanan referensi, ruang layanan terbitan berkala, ruang layanan internet gratis serta fasilitas hotspot area. Ruang perpustakaan yang nyaman dan pencahayaan yang baik menjadi salah satu daya tarik yang menarik pengunjung untuk datang ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara mempunyai luas tanah sekitar 1.6836 M^2 (78 M X 21 M) dan luas bangunan 459 M^2 sehingga pengunjung dapat leluasa memanfaatkan perpustakaan.

4.3. Visi, Misi dan Tujuan Perpustakaan Daerah Jepara

Visi

“Menjadi Pusat Layanan Informasi, Pendidikan, Penelitian, Rekreasi dan Preservasi yang berbasis teknologi informasi guna menunjang pengembangan kualitas sumber daya manusia dan kemandirian masyarakat”.

Misi

“Meningkatkan minat dan budaya baca masyarakat dan Pengembangan perpustakaan melalui peningkatan pelayanan perpustakaan dengan menyediakan akses informasi yang berbasis Teknologi Informasi dan menyediakan layanan pembelajaran yang variatif dan aplikatif secara berkelanjutan, serta melaksanakan Pembinaan berbagai jenis perpustakaan”.

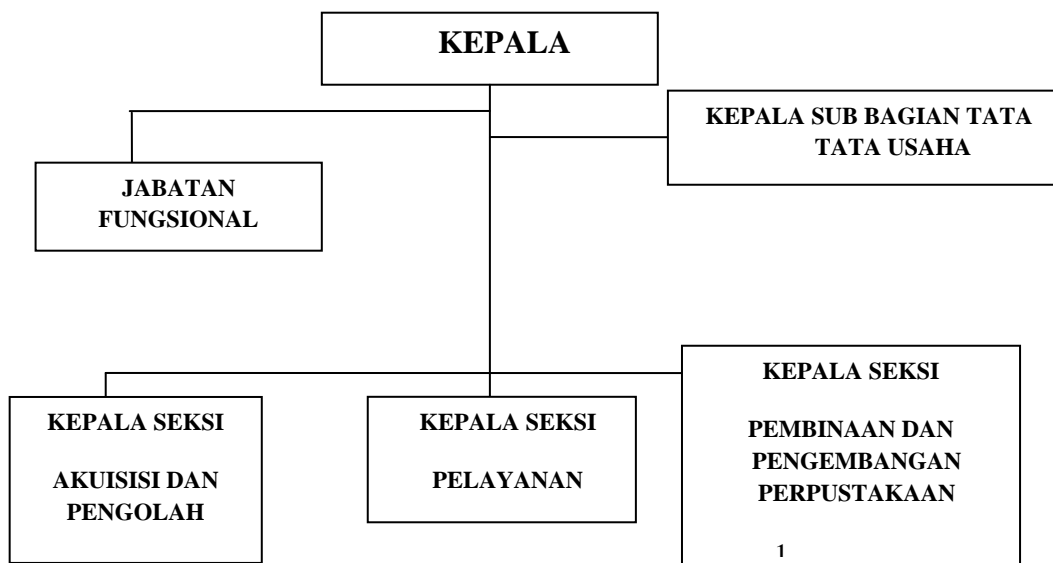
Tujuan

“Mewujudkan masyarakat yang berbudaya baca dan mengembangkan perpustakaan melalui peningkatan kuantitas dan kualitas Perpustakaan, peningkatan kuantitas dan kualitas sarana prasarana, peningkatan intensitas dan jenis layanan perpustakaan sesuai dengan perkembangan teknologi informasi, serta peningkatan SDM pengelola perpustakaan”.

4.4. Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas

4.4.1. Struktur Organisasi

Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara merupakan unsur pelaksana tugas tertentu Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Kantor yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Adapun struktur organisasi Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara terdiri atas :



Bagan 2. Struktur Organisasi Kantor Perpustakaan Daerah 2013.

Personalia

Nama-nama tenaga Perpustakaan Daerah Jepara adalah sebagai berikut:

Kepala	: Salembayong SE. MM
Kepala Sub Bagian Tata Usaha	: Ratnasari Linda S. S.Psi
Kepala Seksi Akuisisi dan Pengolahan	: Noor Komariyah
Kepala Seksi Pelayanan	: Chumayah
Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan	: Dwi Kusumaningsih, SH

4.4.2. Pembagian Tugas

Untuk menjalankan tugas tersebut, Kantor Perpustakaan Daerah memiliki Sub Bagian Tata Usaha dan tiga Kepala Seksi antara lain Kepala Seksi Akuisisi dan Pengolah, Kepala Seksi Pelayanan, Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan dengan mempunyai tugas sebagai berikut :

4.4.2.1. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas melaksanakan urusan surat menyurat, kearsipan, perjalanan dinas, perlengkapan, rumah tangga, kepegawaian, keuangan, pemeliharaan, penyusunan program, evaluasi dan Laporan Kantor Perpustakaan Daerah, Sub Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Kantor Perpustakaan Daerah. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut Sub Bag Tata Usaha mempunyai fungsi:

- a. Penyelenggaraan urusan umum dan kepegawaian, keuangan, perencanaan dan pelaporan.
- b. Penyusunan rencana dan program, evaluasi dan pelaporan.
- c. Pengelolaan administrasi dan pembinaan pegawai.
- d. Pengelolaan keuangan yang meliputi menyiapkan bahan rencana anggaran belanja kantor, pembukuan anggaran, verifikasi serta perbendaharaan.
- e. Pengelolaan administrasi surat menyurat, penggandaan, pengarsipan, perawatan dan perbekalan rumah tangga kantor.
- f. Penyiapan rencana atau program kegiatan.
- g. Pelaksanaan koordinasi dengan Seksi-seksi guna kelancaran pelaksanaan tugas.
- h. Pengolahan dan penyajian konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis kepada pimpinan satuan kerja.
- i. Penyajian konsep laporan kinerja dan keuangan satuan kerja kepada pimpinan satuan kerja.
- j. Pengoordinasian dan pelaksanaan penataan dan penyimpanan arsip dan dokumentasi sesuai dengan bidang tugasnya.
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

4.4.2.2. Kepala Seksi Akuisisi dan Pengolah

Mempunyai tugas melakukan pengadaan dan pengolahan bahan pustaka. Untuk melaksanakan tugas tersebut di atas, seksi akuisisi dan pengolah mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan rencana dan pelaksana kegiatan pengadaan atau pengembangan bahan pustaka sesuai dengan kepentingan pemustaka dengan memperhatikan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan kerjasama dengan unit kerja terkait dan perpustakaan lain.
- c. Pelaksanaan pengolahan, penyiangan, perawatan, pelestarian, penyimpanan, dan penyajian bahan pustaka.
- d. Penyelenggaraan *stock opname* bahan pustaka secara berkala
- e. Pengumpulan data bahan pustaka tentang budaya dan semua terbitan kabupaten jepara.
- f. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Perpustakaan Daerah.

4.4.2.3. Kepala Seksi Pelayanan

Seksi Pelayanan mempunyai tugas mengatur dan mengelola pelayanan kepustakaan terhadap masyarakat yang membutuhkan bahan-bahan pustaka dan referensi. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, seksi pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Pelaksanaan pendaftaran, pencatatan dan penyimpanan data para peminjam bahan-bahan pustaka.
- b. Pengaturan tata ruang dan tata letak bahan pustaka dan bahan informasi lainnya.

- c. Pengembangan sistem layanan perpustakaan berbasis teknologi informasi dan komunikasi.
- d. Pelaksanaan kegiatan layanan meliputi layanan sirkulasi, referensi, perpustakaan keliling, rumah belajar dan warung baca.
- e. Pelaksanaan rujukan informasi dan layanan bimbingan pembaca dan peningkatan apresiasi masyarakat terhadap perpustakaan.
- f. Kerjasama dan jaringan perpustakaan.
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Perpustakaan Daerah.

4.4.2.4. Kepala Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan

Seksi Pembinaan dan Pengembangan Perpustakaan mempunyai tugas melakukan pembinaan dan pengembangan perpustakaan. Untuk menyelenggarakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, seksi pembinaan dan pengembangan perpustakaan mempunyai fungsi :

- a. Pengumpulan dan pencatatan data perpustakaan.
- b. Perencanaan dan pelaksanaan kegiatan pembinaan dan pengembangan perpustakaan.
- c. Pembinaan pengembangan profesi kepustakawanan.
- d. Pembinaan, monitoring dan evaluasi penyelenggaraan semua jenis perpustakaan.
- e. Pengembangan layanan perpustakaan sesuai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

- f. Pelaksanaan promosi gemar membaca dengan memanfaatkan perpustakaan;
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Kantor Perpustakaan Daerah.

4.5. Layanan Perpustakaan

Jenis layanan yang ada di Perpustakaan Daerah Jepara antara lain: layanan sirkulasi, layanan berkala, layanan referensi, layanan audio visual, layanan keanggotaan, layanan bercerita (*story telling*), layanan internet gratis, layanan hot spot, layanan perpustakaan keliling, layanan warung baca dan layanan rumah belajar.

4.5.1. Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi adalah kegiatan melayani peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Apabila pengguna ingin meminjam buku maka pengguna harus mempunyai kartu anggota.

1. Adapun syarat menjadi anggota sebagai berikut :
 - a. Warga Jepara atau yang berdomilisi di Jepara
 - b. Mengisi formulir pendaftaran
 - c. Melampirkan foto copy tanda pengenal diri yang sah (KTP, KTM, OSIS, SIM)
 - d. Melampirkan 2 (dua lembar pas foto ukuran 3x4 cm

2. Peraturan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara :

- a. Peminjam buku maksimal 2 eksemplar baik non fiksi maupun fiksi
- b. Lama peminjaman 2 (dua) minggu dapat diperpanjang selama 2 (dua) minggu dengan melapor terlebih dahulu kepada petugas

3. Jam Layanan Perpustakaan Umum Kabupaten Jepara :

Senin- Kamis : Pukul 07.00 WIB – 16.30 WIB

Jum'at : Pukul 07.00 WIB – 11.00 WIB

: Pukul 13.00 WIB – 16.30 WIB

Sabtu : Pukul 07.00 WIB – 16.30 WIB

4.5.2. Layanan Berkala

Layanan berkala adalah layanan yang koleksinya terdiri dari bahan-bahan pustaka yang terbit secara periodik misalnya surat kabar, majalah, terbitan bereseri.

4.5.3. Layanan Referensi

Layanan referensi disebut juga layanan rujukan yaitu layanan yang diberikan oleh perpustakaan untuk koleksi-koleksi khusus seperti kamus, ensiklopedi, direktori, dan lain-lain. Koleksi referensi di Perpustakaan Daerah Jepara tidak boleh dipinjam atau dibawa pulang oleh pemustaka dan

hanya untuk dibaca di tempat. Layanan referensi merupakan layanan yang disediakan untuk menjawab pertanyaan yang bersifat khusus dan spesifik.

4.5.4. Layanan Audio Visual

Pada layanan ini disediakan koleksi yang berupa CD, kaset, slide. Koleksi ini dapat diakses di bagian layanan Audio Visual. Kebanyakan pengunjung pada layanan Audio Visual di Perpustakaan Daerah Jepara adalah anak-anak dari sekolah dasar (SD) kelas 1-3, taman kanak-kanak (TK), dan PAUD.

4.5.5. Layanan Keanggotaan

Layanan yang digunakan oleh masyarakat untuk mengurus keanggotaan perpustakaan baik memperpanjang maupun memperbaharui kartu anggota perpustakaan.

4.5.6. Layanan Bercerita (*Story Telling*)

Layanan bercerita gunanya untuk memperkenalkan perpustakaan dan menumbuhkan minat baca sedini mungkin. Layanan ini biasanya diperuntukkan untuk siswa sekolah dasar maupun taman kanak-kanak.

4.5.7. Layanan Pemutaran Film

Layanan yang diberikan untuk dimanfaatkan anak-anak pada kegiatan rumah belajar.

4.5.8. Layanan Internet Gratis

Layanan internet merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh pengelola perpustakaan untuk dapat dimanfaatkan oleh pengunjung Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara secara cuma-cuma tanpa dipungut biaya. Ada beberapa komputer yang dapat dimanfaatkan. Namun Penggunaannya dibatasi selama satu jam.

4.5.9. Layanan Hot Spot

Layanan ini diberikan untuk pengguna yang memiliki atau membawa laptop ke Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

4.5.10. Layanan Perpustakaan keliling

Pelayanan Perpustakaan Keliling merupakan tangan panjang dari layanan perpustakaan umum dalam upaya peningkatan minat dan budaya baca masyarakat. Perpustakaan Keliling berfungsi sebagai agen perubahan bagi kemajuan masyarakat terutama masyarakat yang jauh jangkauannya dari perpustakaan umum. Sehingga dengan adanya perpustakaan keliling pelayanan perpustakaan dapat dirasakan semua lapisan masyarakat di seluruh wilayah Kabupaten Jepara dalam menunjang kemandirian masyarakat untuk meningkatkan taraf hidupnya. Koleksi Perpustakaan Keliling berupa buku non fiksi, fiksi dewasa, fiksi anak-anak, referensi atau kamus, tabloid serta majalah.

1. Kegiatan Perpustakaan Keliling meliputi:
 - a. Pelayanan baca ditempat
 - b. Layanan *Story Telling*
 - c. Layanan Pinjam Paket Bahan Pustaka
2. Syarat Dikunjungi Layanan Perpustakaan Keliling
 - a. Diutamakan pada lokasi atau daerah yang jangkauannya jauh dari layanan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara
 - b. Sudah mempunyai Perpustakaan
 - c. Dapat bekerjasama dalam pelayanan perpustakaan
 - d. Pengajuan pelayanan melalui surat yang ditujukan kepada Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
3. Lokasi layanan

Lokasi yang dikunjungi Perpustakaan Keliling sebanyak 40 pos layanan tersebar di 15 Kecamatan sekabupaten Jepara yang terdiri dari SD, MI, MTs, MA, Ponpes, Desa dan Rumah Tahanan.

4.5.11. Layanan Warung Baca dan Rumah Belajar

Warung Baca dan Rumah Belajar merupakan pengembangan layanan dari Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara dalam rangka ikut mencerdaskan kehidupan bangsa. Sehingga dengan kehadiran Warung Baca dan Rumah Belajar diharapkan dapat menyadarkan masyarakat untuk

menjadikan Warung Baca dan Rumah Belajar tersebut sebagai sumber informasi, sarana pendidikan dan rekreasi masyarakat.

1. Warung Baca

Lokasi Warung Baca berada di areal tempat wisata Pantai Kartini Jepara dan di sebelah Alun-alun Jepara.

a. Jam Buka

Senin- Kamis dan Sabtu Pukul 08.00 WIB – 16.30 WIB

Jum'at Pukul 08.00 WIB - 11.00 WIB

Pukul 13.00 WIB – 16.30 WIB

b. Kegiatan

Layanan membaca ditempat, Hot Spot Area (Alun – alun Jepara),

Layanan bercerita anak.

c. Koleksi

Surat kabar, majalah, buku non fiksi atau karya ilmiah, buku cerita anak, dan novel.

2. Rumah belajar

Rumah belajar yang dilengkapi dengan Taman Bermain berlokasi di belakang Gedung Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.

4.6. Gambaran Umum Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara

Layanan sirkulasi terletak di lantai II yang berdekatan dengan layanan referensi dan layanan internet gratis. Sistem yang digunakan Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara ialah layanan terbuka (*Open Acces*). Pada sistem ini pemustaka dapat melakukan *browsing* bahan pustaka melalui OPAC (*Online Public Acces Catalog*) dengan software yang dipakai Pustaka Pro. Jam buka pada layanan sama seperti jam buka perpustakaan, dimana pemustaka dapat memilih sendiri bahan pustaka di rak. Kemudian koleksi tersebut dapat dibaca ditempat ataupun dipinjam dengan batas maksimal peminjaman 2 minggu, dapat diperpanjang selama 2 minggu dengan melapor terlebih dahulu kepada petugas. Selain itu, layanan sirkulasi sekarang ini telah dilengkapi dengan fasilitas hot spot, sehingga pemustaka yang membawa laptop dapat memanfaatkan fasilitas tersebut secara gratis. Beberapa pemustaka yang berkunjung hanya memanfaatkan layanan hot spot saja, tidak meminjam atau membaca buku. Koleksi dalam layanan sirkulasi dikelompokkan berdasarkan aturan persepuluhan *dewey* yang meliputi karya umum, filsafat, agama, ilmu-ilmu sosial, bahasa, ilmu-ilmu murni, ilmu-ilmu terapan, kesenian dan olahraga, kesusasteraan, sejarah dan geografi. Jenis koleksi yang disirkulasi adalah buku teks (buku wajib), buku penunjang, buku jenis fiksi, buku populer, koleksi referensi kecuali jenis serial seperti majalah dan koran yang tidak di sirkulasi. Kegiatan di layanan sirkulasi

meliputi kegiatan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka, memperpanjang peminjaman, pembuatan kartu anggota, denda, dan jasa fotocopy.

4.7. Pegawai Layanan Sirkulasi Perpustakaan Daerah Jepara

Untuk meningkatkan pelayanan dan kelancaran dalam proses peminjaman maupun pengembalian bahan pustaka dan kegiatan-kegiatan lain yang dilakukan di layanan sirkulasi, maka Perpustakaan Daerah Jepara membuat Jadwal untuk semua staf. Dari jumlah pegawai yang terdiri dari 30 orang pegawai di Perpustakaan Daerah Jepara yang bertugas di layanan sirkulasi adalah 20 pegawai yang bergantian di setiap harinya. Setiap hari ada 6 pegawai di layanan sirkulasi dengan waktu, 3 pegawai dari pukul 07.00-14.00 WIB dan 3 pegawai pukul 14.00-17.00 WIB. Adapun daftar pegawai layanan sirkulasi adalah sebagai berikut:

NO	NAMA	JABATAN DALAM DINAS
1.	TABITA YOGIASIH	Staf
2.	NANING PRANINGRUM	Staf
3.	IDA WINARTI, S.Hum	Pustakawan
4.	SRI MULYANI	Pustakawan
5.	SUROTO	Pustakawan

6.	ANUTI RAKHMADIYAH, STP	Pustakawan
7.	RATNA KRISWIJAYANTI, Amd	Staf
8.	RATNA AMALIA, Amd	Staf
9.	KHOIRUL MIZAN, Amd	Staf
10.	SHOLIHATUL HIDAYATI, Amd	Staf
11.	ROISTIAWAN	Staf
12.	WAHYU DWI ASTUTI	Staf
13.	MARSIDI	Staf
14.	SUHARNO	Staf
15.	TONY ARIANTO	Petugas Warung Baca
16.	TRI WAHYU JATMIKO, Amd	Petugas Warung Baca
17.	FARIDAH NUGRAHANI, SP	Petugas Warung Baca
18.	IVANA HARMAYANTI, SH	Petugas Warung Baca
19.	SISKA INDRIHARNANI	Petugas Warung Baca
20.	SEPTIANA NILAM PRAJANTI	Petugas Warung Baca

Tabel 1. Daftar Pegawai Layanan Sirkulasi.

BAB V

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG SIKAP PUSTAKAWAN
PADA LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN DAERAH
JEPARA**

Persepsi merupakan pemaknaan terhadap objek tertentu dari penangkapan panca indera, dan untuk penelitian ini objek yang dikaji adalah persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara.

Pada bab ini akan diuraikan hasil penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 13 Agustus - 29 Agustus 2013 di Perpustakaan Daerah Jepara. Penulis berusaha membahas hasil penelitian berdasarkan teknik pengamatan, atau observasi, wawancara, dan studi pustaka yang telah dilakukan. Subjek dalam penelitian ini adalah pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi. Kemudian yang menjadi objek dalam penelitian ini ialah pemustaka yang menjadi anggota perpustakaan dengan kategori yang sudah ditentukan. Aspek-aspek yang digunakan untuk menguraikan persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan meliputi aspek kehandalan, aspek empati, dan aspek perhatian.

5.1. Karakteristik Informan

Berdasarkan kriteria yang ditentukan dalam memilih informan, didapatkan 5 orang informan. Untuk memilih informan agar sesuai dengan kejelasan informasi dan tujuan penelitian, dari sejumlah pemustaka yang memanfaatkan layanan sirkulasi, diperoleh beberapa informan yang bersedia untuk menjadi informan. Berikut ini adalah daftar inisial dari nama-nama yang peneliti kumpulkan:

- a. SA
- b. GS
- c. ASA
- d. KS
- e. ANI

Dari informan diatas, seluruhnya bersedia untuk diwawancarai dan seluruhnya juga bersedia hasil wawancara mereka dipublikasikan dalam penelitian ini. Sebelumnya peneliti meminta persetujuan dari informan dengan memberikan transkrip wawancara.

Adapun status keanggotaan pemustaka, peneliti mengelompokkan informan tersebut berdasarkan status keanggotaan yang telah dimiliki pemustaka. Berikut status keanggotaan yang dipilih dalam penelitian ini:

- a. Wartawan
- b. Masyarakat umum (Karyawan)
- c. Siswa pelajar (SMA)
- d. Bidan
- d. Bidan
- e. Mahasiswa

5.2. Analisis Sikap Pustakawan

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

5.2.1. 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 kepada pemustaka.

5.2.1.1. Daya Tanggap

Penilaian sikap yang dilakukan terhadap karyawan, yang dalam hal ini adalah pustakawan dimaksudkan untuk mengetahui sikap mereka baik dari kualitas. Kualitas sikap yang baik sangat dipengaruhi oleh beberapa aspek antara lain ialah aspek kehandalan individual dari masing-masing pustakawan, yang tentunya antar individu satu dengan individu lainnya terdapat perbedaan. Dalam pengembangan sikap pustakawan, kehandalan merupakan salah satu faktor penting untuk menunjang kepuasan pemustaka dalam hal ini. Menurut Poewardaminta (2006: 36) dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) kehandalan berasal dari kata dasar andal yang berarti dapat dipercaya. Sebagai pustakawan, kehandalan dalam melayani pemustaka sangatlah diperlukan. Selain untuk meningkatkan kepercayaan

pemustaka terhadap kemampuan pustakawan, khususnya pustakawan yang bertugas di bagian sirkulasi, kehandalan yang dimiliki pustakawan juga dapat menunjang karir pustakawan itu sendiri. *Responsif* seseorang pustakawan juga sangat dibutuhkan oleh pemustaka atau pengunjung karena kepada siapa lagi mereka akan bertanya dan menerima bantuan mengenai kesulitan yang dihadapinya, gerak cepat atau tindakan pustakawan dalam merespon keluhan atau kebutuhan pemustaka. Kehandalan yang dimiliki pustakawan di Perpustakaan Daerah Jepara bagian pelayan sirkulasi dalam hal daya tanggap, memperoleh hasil yang positif oleh pemustaka. Hal ini sesuai dengan pernyataan informan dengan inisial nama SA salah satu dari Wartawan dari sebuah Majalah Gelora Kartini di lingkungan Daerah Jepara:

“Iya untuk tanggap pustakawannya, saya barusan tanya judul buku saya langsung diantar ke rak yang bersangkutan, saya kira juga sudah cukup bagus, meskipun petugas dan pustakawannya banyak muda-muda tapi respek juga dengan anggota, meskipun anak kecil SD dan TK dilayani dengan cara mereka juga...”

Pernyataan informan berinisial GC yang merupakan seorang karyawan di lingkungan Jepara berpendapat:

“Saya kira iya, soalnya saya mengetahui pustakawan sering mengikuti pelatihan-pelatihan, jadi tanggapan ke saya sangat baik, responnya juga baik...”

Selanjutnya informan berinisial ASA seorang pelajar SMA Negeri 1

Jepara sebagai berikut:

“Petugas perpustakaan sudah tanggap apabila saya bertanya langsung dijawab, sikapnya bersahabat, siap sedia dalam pelayanannya...”

Kemudian informan berinisial ANI yang sudah menjadi anggota Perpustakaan sejak belajar di bangku SMA sekarang seorang Mahasiswa Jurusan Ekonomi Islam yang belajar dari salah satu Perguruan Tinggi di kota Yogyakarta mengatakan kehandalan pustakawan dalam daya tanggap dan merespon kurang baik berikut penuturannya:

“Petugasnya ada yang beberapa kurang tanggap, dulu waktu saya di pengembalian, buku saya tertukar dengan buku pribadi, saya sudah mengembalikan buku perpustakaan tapi buku saya ikut masuk di perpustakaan dari pihak pustakawannya cuma diem, saya waktu itu keadaan cepat-cepat pulang. Sudah beberapa kali saya tanya tentang buku saya tanggapannya selalu akan dicarikan, no hp sudah saya tinggal sampai 2 minggu saya ke perpustakaan baru ada petugas yang menanggapi masalah saya, akhirnya buku saya ketemu...”

Dari penuturan tersebut dapat disimpulkan bahwa pustakawan dalam aspek kehandalan mempunyai 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. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka, misalnya sesuai pernyataan informan, buku milik pribadi yang masuk dalam perpustakaan. Dengan kejadian tersebut, masalah informan tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat.

5.2.1.2. Akurasi atau Kesesuaian

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2007: 25) definisi akurasi yaitu kecermatan, ketelitian, ketepatan. Menurut Prabu dalam Muslihah (2006: 7) Akurat (*Accurate*), yaitu berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan. Selain itu informasi yang didapatkan tidak boleh bias atau menyesatkan bagi penggunanya, serta harus dapat mencerminkan dengan jelas maksud dari informasi tersebut. Ketidakakuratan data terjadi karena sumber dari informasi tersebut mengalami gangguan dalam penyampaiannya baik hal itu dilakukan secara sengaja maupun tidak sehingga menyebabkan data asli tersebut berubah atau rusak. Kehandalan pustakawan juga dilihat dari akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan pustakawan dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda. Pernyataan informan berkaitan dengan akurasi ini SA salah satu dari Wartawan dari sebuah Majalah Gelora Kartini di lingkungan Daerah Jepara mengatakan:

“Untuk akurasi di pelayanan saya rasa pustakawan sudah bagus, sudah mengarah lebih baik, kalo dulu buku yang kita baca kita taruh di meja yang kita baca, mulai dari beberapa waktu melakukan perubahan, buku yang sudah kita baca harus ditaruh di meja petugas layanan sirkulasi, lebih bagus yang ini. Denda saya rasakan beberapa kali mengalami keterlambatan pengembalian disesuaikan dengan waktu, denda tidak kaku sesuai aturan, pustakawan menyesuaikan dengan kedekatan anggota dengan pustakawan dan seringnya anggota datang di perpustakaan. Jadi denda terlambat tidak bisa minjam buku. Selama saya mengenal Perpustakaan Daerah Jepara waktu tahun sekitar 2003 sampai sekarang, mengurus kartu anggota saya menganggap tidak terlalu banyak birokrasi, saya kira pustakawan memudahkan dalam menjadi anggota, yang kedua ketika peminjaman pustakawan juga melancarkan dalam artian untuk menjadi anggota Perpustakaan Jepara...”

Kemudian informan GC membuka pernyataan :

“Saya kira lebih bagus, lebih mendidik daripada peraturan sebelumnya yaitu perhari Rp100, jadi saya memilih terlambat karena dengan membayar denda seperti itu, kalau sekarang saya kira sulit kalau harus terlambat karena harus di denda dengan waktu kalau kita terlambat, berupa hari dendanya sekian hari, waktu juga lebih akurat yang sekarang karena sudah ada aturan-aturan yang sudah lebih ditaati baik oleh pemustaka maupun pustakawan jadi cepat prosesnya...”

Selanjutnya informan lain berinisial ASA mengatakan:

“Peminjaman dan pengembalian sangat akurat terutama masalah tanggal pengembalian, dendanya sesuai hari bukan berupa uang, misalnya terlambat 14 hari maka kartu itu di *blacklist* hingga tidak bisa minjem selama 14 hari itu...”

Adapun pendapat menurut informan berinisial KS, seorang Bidan di lingkungan Daerah Jepara sebagai berikut:

“Layanan peminjaman sama pengembalian sudah baik menurut saya, misal denda kita telat mengembalikan 3 hari, berarti dendanya tidak boleh meminjam selama kita telat tadi, tetapi masalah keakuratan waktu pustakawan kadang cepet kadang lama mbak, menurut saya karena perpustakaan daerah Jepara tidak memakai *barcode* untuk *menscan* buku, masih ketik manual jadi pustakawan dalam melayani masalah waktu kurang maksimal...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap akurasi pustakawan dalam aspek daya tanggap sudah cukup baik. Pustakawan menyesuaikan aturan denda, dengan kedekatan pemustaka dan seringnya pemustaka datang di perpustakaan, dengan kedekatan pustakawan kepada pemustaka tersebut, aturan denda menjadi berbeda dan tidak sesuai dengan peraturan yang berlaku. Namun, keakurasian atau kesesuaian pustakawan dengan pemustaka yang tidak ada kedekatan mengenai denda keterlambatan buku baik sesuai aturan yang berlaku. Di sisi lain pelayanan peminjaman dan

pengembalian di layanan sirkulasi tidak selalu cepat karena perpustakaan tidak memakai *barcode*.

5.2.1.3. Kompetensi

Kompetensi secara umum adalah setiap orang dalam suatu perusahaan atau lembaga memiliki ketrampilan atau pengetahuan yang dibutuhkan agar memberikan jasa tertentu. Dalam perpustakaan standart kompetensi pustakawan merupakan suatu pernyataan tentang kriteria yang dipersyaratkan, ditetapkan dan disepakati bersama dalam bentuk penguasaan pengetahuan, ketrampilan dan sikap. Bagi seseorang pustakawan diharapkan sebagai jaminan pemberian layanan prima kepada pemustaka, menciptakan suasana perpustakaan yang kondusif, memberi keteladanan dan menjaga nama baik lembaga dan kedudukan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Littrell dalam Uno (2011: 62) kompetensi adalah kekuatan mental dan fisik untuk melakukan tugas atau ketrampilan yang dipelajari melalui latihan dan praktik. Sedangkan kompetensi menurut R.M. Guion dalam Uno (2011: 63) mendefinisikan kompetensi sebagai karakteristik yang menonjol bagi seseorang dan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir dalam segala situasi dan berlangsung terus dalam periode waktu yang lama. Jadi dapat disimpulkan kompetensi adalah karakteristik seseorang dan kondisi psikologi dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian dan sikap dengan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau

berpikir untuk melakukan tugas atau ketrampilan dalam segala situasi melalui latihan dan praktik yang berlangsung terus dalam waktu yang lama.

Kemampuan pustakawan dengan kondisi psikologi seseorang dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian dan sikap memberikan kontribusi besar pada ketrampilan. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal. Pengetahuan lebih berorientasi pada pemahaman teknis praktis yang sangat berhubungan dengan teori pekerjaan. Kemampuan dan pengetahuan merupakan keadaan yang menggambarkan kondisi seseorang dari sisi ditinjau baik kemampuan maupun teori dapat melakukan pekerjaan sesuai dasar ketentuan yang berlaku, berikut menurut informan berinisial SA mengenai pengetahuan dan kemampuan petugas kaitannya dengan pekerjaannya:

“Saya kira 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...”

Kemudian menurut informan berinisial KS dengan pernyataan:

“Menurut saya pustakawan ada yang pintar atau paham dengan pekerjaannya, ada juga yang masih bingung, misalnya dalam pencarian koleksi di komputer pustakawan ada yang kurang paham menurut saya, karena saya hanya disuruh mencari di komputer tanpa dibantu...”

Setara dengan informan yang berinisial ANI berikut pernyataannya:

“kalo pengetahuan atau kemampuan pustakawan tergantung dari pendidikannya, karena di perpustakaan yang bertugas nggak cuma pegawainya ada anak magang jadi tergantung orangnya...”

Dari hasil wawancara dengan informan dapat disimpulkan bahwa kemampuan (kompetensi) pustakawan sebagian besar sudah sesuai dengan fungsi akan tugasnya, sementara itu terdapat beberapa pustakawan yang kurang kompetensi dalam mengoperasikan komputer dan pencarian koleksi melalui OPAC kepada pemustaka.

5.2.1.4. Komunikatif

Komunikatif artinya cara seseorang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami. Menurut Kamus Besar Indonesia (2007: 585) komunikatif yaitu mudah dipahami. Menurut M. Fadhly (2011) kalimat komunikatif itu adalah suatu kalimat yang makna atau maksudnya dapat dipahami oleh pendengar atau pun pembacanya secara benar. Persepsi pemustaka di Perpustakaan Daerah Jepara mengenai komunikatif dalam pelayanan, beberapa pernyataan informasi memperoleh apresiasi positif. Hal ini sesuai pernyataan informan berinisial SA seorang Wartawan di Majalah Gelora Kartini di lingkungan Daerah Jepara dengan pernyataan:

“Untuk pustakawan, untuk komunikatifnya saya kira lebih komunikatif karena meskipun saya ini pengunjung saya pernah dilibatkan ke beberapa acara milik kantor Arsip Daerah Jepara, sempat saya diajak menjadi peserta pelatihan advokasi dan publikasi perpustakaan, alasannya mungkin saya lebih komunikatif dengan pengunjung...”

Setara dengan pendapat informan inisial GC dengan penuturan sebagai berikut:

“Saya pernah ikut pelatihan dengan pustakawan di sini sehingga saya sudah tau standart-standartnya pustakawan kepada pemustaka seperti apa, mereka juga sudah menerapkan semuanya...”

Berikut pernyataan informan yang beranggapan bahwa tidak semua pustakawan komunikatif ada beberapa pustakawan yang tidak komunikatif berikut penuturan informan berinisial KS:

“Beberapa pustakawan, ada yang komunikatif ada yang tidak mbak, dari segi kemampuan pekerjaan yang saya sudah bilang tadi mbak..”

Kemudian penuturan informan berinisial ANI:

“Hanya beberapa petugas yang menurut saya bisa komunikatif kepada pemustaka...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kemampuan pustakawan dalam berkomunikasi sebagian besar sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan pustakawan mengajak memberikan arahan kepada pemustaka untuk ikut serta dalam pelatihan perpustakaan.

5.2.2 Aspek Empati

Empati, yaitu suatu sikap peduli dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka dan mencoba mengkondisikannya. Menurut Kamus Besar Indonesia (2007: 299) empati adalah keadaan mental yang membuat seseorang merasa atau mengidentifikasi dirinya di keadaan perasaan atau pikiran yang sama dengan orang atau kelompok lain. Pemustaka datang ke perpustakaan tentunya bermaksud mencari buku yang dibutuhkan, maka semaksimal mungkin pemustaka berkunjung dapat dilayani pustakawan dengan selalu menyapa, tersenyum dengan sikap simpatik dan sopan agar terjalinnya kenyamanan dan ketenangan antara pemustaka dan pustakawan.

5.2.2.1. Simpatik

Menurut Kamus Besar Indonesia (2007: 1067) simpatik yaitu bersifat membangkitkan rasa simpati. Simpati yaitu rasa kasih. Hubungan masyarakat dimulai dengan sikap simpatik dari meja informasi berkembang melalui peminjaman dan pengembalian pustaka secara efisien, penampilan umum perpustakaan, bantuan pustakawan, koleksi dan jasa yang tersedia. Pustakawan dalam melayani pemustaka di perpustakaan harus menunjukkan sifat simpatik (perasaan tertarik terhadap pelanggan) dalam memberi pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak menjengkelkan pengunjung. Dengan kata lain, segala sesuatu yang mampu memberikan citra baik bagi masyarakat. Empati kepada pemustaka dalam kaitannya dengan sikap simpatik dan kesopanan. Persepsi pemustaka mengenai sikap simpatik menurut informan berinisial SA berikut penuturannya:

“Bagi pustakawan ada sikap sapa, senyum, itu kayaknya sudah diterapkan, dan diberikan kepada pustakawan, standarnya mungkin ya hanya itu, karena ada pengunjung yang langsung mencari ada yang bertanya dan dijelaskan oleh pustakawan...”

Selanjutnya informan GC dengan penuturan:

“Saya sudah lama menjadi anggota disini mungkin pustakawan sangat mengenal saya, jadi saya tidak ada masalah saya sudah biasa, kalau di pelayanan misalnya mencari buku, membantu dicarinya itu contoh sederhananya...”

Selanjutnya informan berinisial ASA dengan pernyataan:

“Pustakawan simpatik kepada pengunjung ketika melakukan peminjaman buku selalu diingatkan tanggal pengembaliannya..”

Berbeda dengan pendapat informan inisial ANI penuturannya:

“Kalau kita nggak ngomong apa masalahnya pustakawan nggak akan nanyain, kalau kita harus ngomong dulu pustakawan simpatik, tergantung petugasnya nggak semua punya sikap simpatik jadi beberapa yang simpatik..”

Dengan demikian 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 kepada pemustaka. Sikap simpatik pustakawan yaitu dengan kedekatan pustakawan terhadap pemustaka, dalam pelayanan kebutuhan, pencarian koleksi. Pustakawan di layanan sirkulasi simpatik dengan selalu mengingatkan tanggal pengembalian agar pemustaka tidak mengalami denda karena keterlambatan buku ketika pemustaka meminjam buku. Pernyataan dari salah satu informan, pustakawan di layanan sirkulasi tidak semua memiliki sikap simpatik.

5.2.2.2. Kesopanan

Sopan satun adalah sikap seseorang terhadap yang dirasakan, dilihat, dan dalam situasi dan kondisi apapun. Kesopanan yang benar ialah lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja. Dari tutur bicara pun orang bisa melihat kesopanan kita. Menurut Kamus Besar Indonesia (2007: 1084) sopan adalah hormat dan takzim (akan kepada), tertib menurut adat yang baik. Kesopanan adalah adat sopan santun, tingkah laku (tutur kata) yang baik, tata karma. Persepsi pemustaka mengenai kesopanan sangat baik, seperti yang diungkapkan oleh informan GC berikut penuturannya:

“Saya kira pustakawan mempunyai standar untuk pelayanan seperti itu dan semuanya sopan, misalnya dalam tutur kata kepada pemustaka saat pemustaka melakukan kesalahan dalam hal lupa meletakkan tas...”

Selanjutnya informan berinisial KS dengan pernyataannya:

“Pustakawan di sini semuanya sopan ketika saya sedang berkunjung apalagi dalam hal menyapa, pustakawan selalu menyapa...”

Dengan demikian dapat disimpulkan kesopanan baik, karena pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka dalam mengingatkan kesalahan misalnya dalam hal peletakan tas. Kesopanan pustakawan dalam selalu menyapa ketika pemustaka berkunjung.

5.2.3. Aspek Perhatian

Menurut Walgito (2004: 89) Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek.

5.2.3.1. Kepedulian

Menurut Suwarno (2003:141), bahwa sikap *courtesy* 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. Di dalam masyarakat dan di kantor pustakawan tidak sendirian. Pustakawan bergaul dengan orang lain. Ini artinya pustakawan harus membangun rasa peduli dengan kebutuhan

orang lain untuk memberikan rasa nyaman kepada mereka yang berada dalam posisi sebagai pemustaka. Dalam penelitian ini aspek perhatian kaitannya dengan sikap peduli, tindak lanjut dari pustakawan dan sikap proaktif kepada pemustaka.

Dari hasil wawancara dengan informan tentang persepsi pemustaka mengenai sikap peduli informan berinisial SA berpendapat bahwa:

“Hampir semua pengunjung yang datang rata-rata sudah dikenal oleh pustakawan maupun petugas layanan, hampir semua kebanyakan kenal nama satu persatu, pendekatan personal pustakawan dengan pengunjung lebih dekat dan bersahabat dengan para pengunjung...”

Selanjutnya informan berinisial ASA menyatakan:

“Iya, ketika menanyakan letak buku yang akan dipinjam dibantu...”

Berbeda dengan informan berinisial KS penuturannya:

“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 pasti...”

Setara dengan penuturan informan berinisial ANI sebagai berikut:

“Iya biasanya yang kenal yang punya kebutuhan, yang nggak kenal ya nggak, kalau nggak kenal nggak kasih perhatian individual dari pustakawan, kalau kenal mungkin kasih perhatian, cuman kalau pedulinya kalau kita yang minta bantuan...”

Dengan demikian dapat disimpulkan sikap peduli berkaitan dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, misalnya dengan para pengunjung mengenal nama satu persatu pemustaka, peduli dalam pencarian koleksi. Dari beberapa pernyataan informan lainnya di atas menganggap kepedulian pemustaka kurang baik karena, tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi yang peduli dalam pencarian koleksi.

Mendapatkan kepedulian individual tergantung kedekatan pemustaka dengan pustakawannya. Kepedulian pustakawan rata-rata dengan pengunjung yang sudah dikenal. Perhatian kepada pemustaka yang kurang dikenal, kalau pemustaka meminta bantuan.

5.2.3.2. Tindak Lanjut

Menurut Kamus Besar Indonesia (2007: 1195) tindak lanjut adalah langkah selanjutnya (tentang penyelesaian perkara, perbuatan, dan sebagainya). Pengertian tindak lanjut adalah pengawasan yang perlu dilaksanakan dengan mempertimbangkan semua resiko baik atau buruknya yang mungkin timbul. Tindak lanjut dilaksanakan sebagai alat ukur dalam menilai efektivitas pemeriksaan yang telah dijalankan. Persepsi pemustaka mengenai tindak lanjut pustakawan dari pernyataan informan sangat baik, berikut penuturan informan berinisial GC dengan pendapat :

“Ya selama pengalaman saya jadi anggota perpustakaan di sini kalau dulu ada masukan, mungkin dulu pustakawan disambut dengan beberapa alasan-alasan kenapa nggak bisa, tapi 5 tahun kebelakang sekarang ada usulan atau pendapat semuanya ditindaklanjuti dengan baik oleh pustakawan dan banyak yang sudah diapresiasi...”

Kemudian pendapat dari informan berinisial ANI dengan penuturan:

“Mungkin koleksi bukunya, kalau ada pengunjung minta usul buku, nanti ditindaklanjuti oleh pustakawannya...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa aspek perhatian yang berkaitan dengan tindak lanjut dapat dikatakan baik. Hal ini dibuktikan dengan semua usulan atau pendapat pemustaka ditindaklanjuti dan diapresiasi dengan baik oleh pustakawan.

5.2.3.3. Proaktif

Menurut Suwarno (2003: 141), bahwa sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh pertolongan yaitu sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain. Demikian pula dengan pemustaka yang tidak selalu menemukan kemudahan dengan mencari informasi maupun hal lain. Pustakawan dituntut peka rasa untuk ringan tangan membantunya. Pustakawan dituntut mampu menyediakan bantuan baik dalam bentuk kemudahan maupun pemberian solusi lain tanpa pamrih kepada pemustaka.

Pustakawan dalam pernyataan informasi kaitannya dengan persepsi pemustaka mengenai sikap proaktif di Perpustakaan Daerah Jepara mendapatkan hasil yang kurang baik, mereka beranggapan pustakawan kurang proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka kesulitan mencari dan mendapatkan buku berikut pendapat dari informan berinisial GC penuturannya sebagai berikut:

“Kalau dengan saya yang sudah kenal, kalau saya punya masalah langsung menanyakan anggota kalau yang lain nggak tahu, kalau bertanya baru di layani menurut saya jadi kurang proaktif...”

Selanjutnya dengan penuturan informan berinisial ASA sebagai berikut:

“Menurut pengalaman saya yang tanya dulu pemustaka, soal pencarian buku ke rak atau dengan komputer jadi pustakawan tidak pernah proaktif...”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan keaktifan pemustaka dalam meminta bantuan kepada pustakawan, dengan keaktifan pemustaka tersebut pustakawan baru melayani. Pustakawan di layanan sirkulasi tidak mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka dalam hal pencarian buku di rak atau dengan pencarian buku melalui komputer, pemustaka yang harus bertanya dulu kepada pustakawan.

BAB VI

PENUTUP

6.1. Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dipaparkan pada bab sebelumnya, berikut ini akan disajikan simpulan penelitian tentang persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Perpustakaan Daerah Jepara dengan menggunakan beberapa aspek seperti aspek kehandalan, aspek empati dan aspek perhatian. Dari beberapa aspek yang telah disebutkan di atas, maka dapat ditarik simpulan.

Pertama, menurut persepsi pemustaka yang berkaitan dengan kehandalan dapat disimpulkan bahwa aspek kehandalan yang terkait dengan daya tanggap pustakawan, akurasi atau kesesuaian pelayanan pustakawan, kompetensi, dan komunikatif, sudah cukup baik, tetapi dalam hal daya tanggap sebagian pustakawan masih kurang baik karena pemustaka tidak langsung dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat.

Kedua, persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati dapat disimpulkan jika dilihat dari baik dari sikap simpatik dan kesopanan, walaupun sebagian pustakawan tidak bersikap simpatik kepada pemustaka.

Ketiga, persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian disimpulkan bahwa perhatian pustakawan kurang baik, karena pustakawan tidak proaktif kepada pemustaka, disisi lain persepsi pemustaka tentang tindak lanjut dan sikap kepedulian baik.

6.2. Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis data penelitian, maka disarankan hal-hal berikut:

1. Perlu diadakan kembali *barcode* di Perpustakaan yang sekarang rusak untuk dioperasikan, agar waktu pelayanan bisa lebih cepat dan maksimal.
2. Pustakawan harus mempunyai inovasi dalam penataan letak rak, dengan cara pustakawan bisa lebih sering melakukan perubahan posisi agar pemustaka lebih merasa puas dan tidak selalu bosan dengan keadaan perpustakaan.
3. Pustakawan harus berusaha belajar dari kesalahan dan introspeksi dalam menanggapi dan merespon agar masalah sepele tidak membuat pemustaka kecewa dan beranggapan petugas tidak berdaya tanggap kurang baik.
4. Beberapa pemustaka yang tidak memiliki pengetahuan dan kemampuan (kompetensi), komunikatif, sikap simpatik, sikap kepedulian dan sikap perhatian, sebaiknya dapat terus mengikuti pelatihan-pelatihan perpustakaan, merubahnya dan berusaha agar sikap tersebut selalu diterapkan. Beberapa pustakawan yang mengetahui atau melihat pustakawan lain tidak menerapkan sikap tersebut padahal saat itu kondisi memungkinkan sebaiknya bisa menegur atau mengingatkannya. Hal tersebut bertujuan agar menciptakan suasana dan kondisi di dalam perpustakaan kepada pemustaka selalu baik.

5. Pustakawan berharap sikap proaktif pustakawan dapat ditingkatkan harus lebih proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pemustaka terlihat kebingungan dalam mendapatkan informasi yang diinginkan.
6. Pustakawan perlu punya inisiatif dan kesadaran untuk memberikan bimbingan teknis dalam penelusuran informasi buku yang dibutuhkan masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui secara tepat cara menggunakan alat penelusuran informasi tersebut.
7. Sebaiknya pustakawan harus tegas dan bersikap lebih bijaksana terhadap akurasi denda, walaupun kedekatan pemustaka dengan pustakawan baik dan seringkali pemustaka datang di perpustakaan, denda harus sesuai dengan aturan yang berlaku.
8. Perlu diadakan kotak saran dan kritik di layanan sirkulasi bagi pemustaka untuk pustakawan dan perpustakaan agar layanan sirkulasi terus berkembang dan menjadi lebih baik dengan tujuan meningkatkan kepuasan pemustaka serta kualitas dari pustakawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti Puji, Renie. 2010. "Sikap Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan SMP Negeri 39 Semarang". Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Azwar, Saifuddin. 1988. *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Liberty.
- Brosur Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. 2012. Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara. Jepara: Kantor Perpustakaan Daerah Kabupaten Jepara.
- Bruno, Frank J. 1989. *Kamus Istilah Kunci Psikologi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Busrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Harmawan, 2008. *Kompetensi Pustakawan : Antara Harapan dan Kerisauan*. Terdapat di <http://pustaka.uns.ac.id/?menu=news&option=detail&nid=71> [diunduh tanggal 5 juni 2013].
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Kartono, kartini. 1991. *Psikologi social untuk Managemen*, Jakarta: Rajawali.
- Lasa, HS. 2007. *Manajemen Perpustakaan Sekolah*. Yogyakarta: Pinus Book Publisher.
- _____. 1993. *Metode-metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Mar'at. 1984. *Sikap Manusia: Perubahan serta Pengukurannya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Martono, N. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Isi dan Analisis Data Sekunder*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

- M. Fadhly. 2011. Terdapat di <http://fdhly.wordpress.com/2011/02/09/berbicara-dengan-baik/#more-410> [diunduh pada tanggal 10 September 2013].
- Mulyana, Dedy. 2001. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Roskarya.
- Nuryanti, Lusi. 2008. *Psikologi anak*. Jakarta: Indeks.
- Prastowo, Andi. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif :Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar- Ruzz Media.
- Qalyudi, Syihabuddin. 2007. *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. Yogyakarta: Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi, Fakultas Adab.
- Rahayuningsih. 2007. *Pengelolaan Perpustakaan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 1987. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta: Rajawali.
- Soetminah. 1992. *Perpustakaan, Kepustakawanan, dan Perpustakaan Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Subagyo, P. Joko. 2006. *Managemen Penelitian: Dalam Teori dan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sugiono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Jakarta: Alfabeta.
- Sulistyo-Basuki. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- _____. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Gramedia Pustaka.
- _____. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedyatama Widya Sastra.
- Sutarno N. S. 2008. *Kamus Perpustakaan dan Informasi*. Jakarta: Jala Permata.
- Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- _____. 2011. *Perpustakaan & Buku*. Yogyakarta: Ar-Ruzz.

_____. 2010. *Ilmu Perpustakaan dan Kode Etik Pustakawan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

[Tim Penyusun. 2007. *Kamus Besar Bahasa Indonesia \(KBBI\)*. Jakarta: Balai Pustaka.](#)

Tjitropranoto, Prabowo. (1995). Penelitian dan Sumber Daya Manusia di Bidang Perpustakaan. *Jurnal Perpustakaan Pertanian*, IV (1), 1995: hal 1-9. Bogor: Pusat Perpustakaan Pertanian dan Komunikasi Penelitian.

[Uno, H. Hamzah. 2011. *Profesi Kependidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.](#)

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

_____. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Penerbit Andi.

Wibowo, Istiqomah. 1991. *Psikologi Sosial*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.

Widayatun, Tri Rusmi. 1999. *Ilmu Perilaku*. Jakarta: Sagung Seto.

Prastowo, Andi. 2011. *Penelitian Kualitatif dalam Prespektif Rencana Penelitian*. Yogyakarta : Ar-Ruzz Media.

http://pribadiraharja.com/muflihah/Skripsi_muf/BABII_muf.doc [diunduh pada tanggal 10 September 2013].

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

Pedoman Wawancara

Nama Informan :

Status :

Tanggal Wawancara :

Daftar Pertanyaan

1. Aspek Kehandalan

- a. Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?
- b. Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?
- c. Bagaimana menurut saudara mengenai kompetensi petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?
- d. Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?

2. Aspek Empati

- a. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?
- b. Bagaimana pendapat saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika saudara sedang berkunjung di perpustakaan?

3. Aspek Perhatian

- a. Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? (Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung)?
- b. Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakawan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka.
- c. Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?

LAMPIRAN B

REDUKSI DATA WAWANCARA

NO	Aspek	Inisial Informan	Status	Tanggal Wawancara	Pertanyaan	Jawaban	Interpretasi
1.	KHN	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Iya untuk tanggap pustakawannya, saya barusan tanya judul buku saya langsung diantar ke rak yang bersangkutan, saya kira, juga sudah cukup bagus, meskipun petugas dan pustakawannya banyak muda-muda tapi respek juga dengan anggota, meskipun anak kecil SD dan TK dilayani dengan cara mereka juga...”	Pustakawan mempunyai daya tanggap dalam pencarian judul buku, daya tanggap pustakawan cukup bagus, meskipun pustakawan banyak yang muda, dapat menanggapi dan melayani anggota dengan sikap sesuai umur
		GS	Karyawan	21 Agustus 2013	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Saya kira iya, soalnya saya mengetahui pustakawan sering mengikuti pelatihan-pelatihan, jadi tanggapan ke saya sangat baik, responnya juga baik...”	Dengan pelatihan daya tanggap pustakawan di layanan sirkulasi sangat baik, sikap petugas layanan sirkulasi dalam merespon baik

		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Petugas perpustakaan sudah tanggap apabila saya bertanya langsung dijawab, sikapnya bersahabat, siap sedia dalam pelayanannya ...”	Pustakawan di layanan sirkulasi mempunyai daya tanggap dalam merespon pertanyaan baik, bersahabat dan siap sedia
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Tanggap mbak, cukup jelas dalam memberikan informasi, jawabannya juga mudah saya pahami...”	Pustakawan di layanan sirkulasi tanggap dan jelas dalam memberikan informasi, jawaban mudah dipahami
		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Bagaimana daya tanggap petugas layanan sirkulasi dalam melayani dan memberikan informasi kepada Saudara? Apakah tanggap terhadap kebutuhan saudara?	“Petugasnya ada yang beberapa kurang tanggap, dulu waktu saya di pengembalian, buku saya tertuker dengan buku pribadi, saya sudah mengembalikan buku perpustakaan tapi buku saya ikut masuk di perpustakaan dari pihak pustakwannya cuma diem saya waktu itu keadaan cepat-	Beberapa pustakawan kurang tanggap dalam merespon, pemustaka kecewa dan menganggap masalah tertukarnya buku pribadi yang masuk dalam perpustakaan tidak dilayani atau ditanggapi dengan baik dan cepat

						cepat pulang. Sudah beberapa kali saya tanya tentang buku saya tanggapannya selalu akan dicarikan, no hp sudah saya tinggal sampai 2 minggu saya ke perpustakaan baru ada petugas yang menanggapi masalah saya, akhirnya buku saya ketemu...”	
	KHN	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Untuk akurasi di pelayanan saya rasa pustakawan sudah bagus, denda saya rasakan beberapa kali mengalami keterlambatan pengembalian denda disesuaikan dengan waktu, tidak kaku sesuai aturan, pustakawan menyesuaikan dengan kedekatan anggota dengan pustakawan dan seringnya anggota datang di perpustakaan. Jadi denda terlambat tidak bisa minjam buku. Selama saya mengenal Perpustakaan Daerah Jepara waktu tahun sekitar 2003 sampai sekarang, mengurus	Akurasi pelayanan pustakawan bagus, karena denda disesuaikan oleh waktu tetapi tidak sesuai dengan aturan, tergantung kedekatan anggota dengan pustakawan, aturannya tidak bisa meminjam buku saat di denda. Selama tahun 2003 sampai sekarang pustakawan selalu memudahkan dan melancarkan dalam mengurus atau membuat kartu anggota

						<p>kartu anggota saya menganggap tidak terlalu banyak birokrasi, saya kira pustakawan memudahkan dalam menjadi anggota, yang kedua ketika peminjaman pustakawan juga melancarkan dalam artian untuk menjadi anggota Perpustakaan Jepara...”</p>	
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	<p>Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?</p>	<p>“Saya kira lebih bagus, lebih mendidik daripada peraturan sebelumnya yaitu perhari Rp100, jadi saya memilih terlambat karena dengan membayar denda seperti itu, kalau sekarang saya kira sulit kalau harus terlambat karena harus di denda dengan waktu kalo kita terlambat, berupa hari dendanya sekian hari, waktu juga lebih akurat yang sekarang karena sudah ada aturan-aturan yang sudah lebih ditaati baik oleh pemustaka maupun pustakawan jadi cepat</p>	<p>Pelayanan sirkulasi bagus, lebih mendidik pemustaka karena perubahan peraturan denda sekarang pemustaka menjadi tidak terlambat dalam pengembalian buku. Waktu pelayanan layanan sirkulasi tahun sekarang lebih bagus daripada tahun dahulu dikarenakan pustakawan membuat aturan-aturan yang lebih ditaati dan prosesnya cepat</p>

					prosesnya...”		
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Peminjaman dan pengembalian sangat akurat terutama masalah tgl pengembalian, dendanya sesuai hari bukan berupa uang, misalnya terlambat 14 hari maka kartu itu di blacklist hingga tidak bisa minjem selama 14 hari itu...”	Layanan sirkulasi sangat akurat masalah tanggal pengembalian, denda memblacklist kartu anggota sesuai hari keterlambatan bukan berupa uang
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Layanan peminjaman sama pengembalian sudah baik menurut saya, misal denda kita telat mengembalikan 3 hari misalnya berarti dendanya tidak boleh meminjam selama kita telat tadi, tetapi masalah keakuratan waktu pustakawan Kadang cepet kadang lama mbak, menurut saya perpustakaan daerah Jepara tidak memakai <i>barcode</i> untuk menscan buku, masih ketik manual jadi pustakawan dalam melayani masalah waktu kurang maksimal...”	Pelayanan pustakawan di layanan sirkulasi baik, karena denda sesuai hari keterlambatan buku dengan tidak meminjam buku kembali. Pustakawan dalam Pelayanan di sirkulasi tidak selalu cepat karena Perpustakaan tidak memakai <i>barcode</i> dalam peminjaman dan pengembalian

		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Bagaimana menurut saudara mengenai akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan petugas layanan sirkulasi dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda?	“Peminjaman dan pengembalian pustakawan lumayan akurat, tapi kalau masalah denda saya kurang tau karena saya tidak pernah mengalammi denda...”	Peminjaman dan pengembalian buku pustakawan akurat, pemustaka tidak pernah di denda
	KHN	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau kemampuan petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?	“Saya kira pustakawan sudah cukup mengetahui itu, sudah bekerja sesuai dengan fungsi mereka sebagai pustakwan karena ada beberapa ruangan yang ada dan mereka paham tugas mereka masing-masing...”	Pengetahuan dan kemampuan pustakawan sudah sesuai dengan fungsi dan paham akan tugasnya
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau kemampuan petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?	“Iya saya kira pustakawan sudah paham semuanya..”	Pustakawan sirkulasi sudah paham akan pekerjaannya
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau	“Kemampuan petugas perpustakaan sudah profesional...”	Petugas layanan sirkulasi sudah profesioanal

					kemampuan petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?		
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau kemampuan petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?	“Menurut saya pustakawan ada yang pintar atau paham dengan pekerjaannya, ada juga yang masih bingung, misalnya dalam pencarian koleksi di komputer pustakawan ada yang kurang paham menurut saya, karena saya hanya disuruh mencari di komputer tanpa dibantu...”	Pengetahuan dan kemampuan pustakawan di perpustakaan beberapa kurang dalam pekerjaannya karena pustakawan hanya menyuruh pemustaka dalam pencarian koleksi di computer tanpa dibantu
		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Bagaimana menurut Saudara mengenai pengetahuan atau kemampuan petugas dalam berkaitan dengan pekerjaannya?	“kalau pengetahuan atau kemampuan pustakawan tergantung dari pendidikannya, karena di perpustakaan yang bertugas nggak cuma pegawainya ada anak magang jadi tergantung orangnya...”	Pengetahuan dan kemampuan pustakawan dilihat dari segi pendidikan dan siapa yang bertugas menjaga layanan sirkulasi
	KHN	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	“Untuk pustakawan, untuk komunikatifnya saya kira lebih komunikatif karena meskipun saya ini pengunjung saya pernah dilibatkan ke beberapa	Komunikatif pustakawan dengan melibatkan, mengajak pemustaka dalam pelatihan perpustakaan

						acara milik kantor Arsip Daerah Jepara, sempat saya diajak menjadi peserta pelatihan advokasi dan publikasi perpustakaan, alasannya mungkin saya lebih komunikatif dengan pengunjung...”	
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	“Saya pernah ikut pelatihan dengan pustakawan di sini sehingga saya sudah tau standart-standartnya pustakawan kepada pemustaka seperti apa, mereka juga sudah menerapkan semuanya...”	Komunikatif pustakawan dengan melibatkan, mengajak pemustaka tertentu dalam pelatihan perpustakaan, dalam pelatihannya pustakawan sudah menerapkan kepada pemustaka
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	“Sangat komunikatif..”	Pustakawan komunikatif
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	“Beberapa pustakawan, ada yang komunikatif ada yang tidak mbak, dari segi kemampuan pekerjaan yang saya sudah bilang tadi mbak..”	Dari segi kemampuan pekerjaan, beberapa pustakawan yang komunikatif

		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Apakah petugas layanan sirkulasi komunikatif dalam pelayanan kepada pengunjung?	“Hanya beberapa pustakawan yang menurut saya bisa komunikatif kepada pemustaka...”	Beberapa pustakawan layanan sirkulasi yang bisa komunikatif kepada pemustaka
2.	EPT	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?	“Bagi pustakawan ada sikap sapa, senyum, itu kayaknya sudah diterapkan, dan diberikan kepada pustakawan, standarnya mungkin ya hanya itu, karena ada pengunjung yang langsung mencari ada yang bertanya dan dijelaskan oleh pustakawan...”	Sikap simpatik pustakawan dengan adanya sapa, senyum dan pelayanan dari pustakawan yang sudah diterapkan kepada pemustaka
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga	“Saya sudah lama menjadi anggota disini mungkin pustakawan sangat mengenal saya, jadi saya nggak ada masalah saya sudah biasa, kalau di pelayanan misalnya mencari buku, membantu dicarikan itu contoh sederhananya...”	Kedekatan pemustaka dengan pustakawan menjadikan sikap simpatik dalam pelayanan kebutuhan

					pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?		
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengujung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?	“Pustakawan perpustakaanya simpatik kepada pengunjung ketika melakukan peminjaman buku selalu diingatkan tanggal pengembaliannya..”	Pustakawan di layanan sirkulasi simpatik dengan selalu mengingatkan tanggal pengembalian agar pemustaka tidak mengalami denda karena keterlambatan buku
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengujung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa	“Pustakawannya simpatik menurut saya, misalnya dengan pertanyaan-pertanyaan tentang koleksi, kelengkapan koleksi misalnya mencari dengan judul tertentu tidak ada, pustakawannya menanggapi dengan baik ,mencatatnya itu tindakan penuh simpatik menurut saya...”	Pustakawan simpatik mengenai kelengkapan koleksi, pencarian koleksi, dan menanggapi dengan baik misalnya mencatatnya

					dikatakan penuh simpatik?		
		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara mengenai sikap simpatik pustakawan kepada pengunjung setiap ada masalah yang berkaitan dengan layanan sirkulasi? apa yang bisa saudara standarkan sehingga pustakawan itu bisa dikatakan penuh simpatik?	“Kalau kita nggak ngomong apa masalahnya pustakawan nggak akan nanyain, kalau kita harus ngomong dulu pustakawan simpatik, tergantung petugasnya nggak semua punya sikap simpatik jadi beberapa yang simpatik..”	Pustakawan di layanan sirkulasi tidak semua memiliki sikap simpatik, pemustaka harus aktif bertanya untuk memenuhi kebutuhannya
	EPT	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika Saudara sedang berkunjung di perpustakaan?	“Sudah bagus, dari temen-temen pustakawan yang di instasi disini...”	Kesopanan semua pustakawan bagus menurut beberapa pemustaka
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan yang dimiliki	“Saya kira pustakawan mempunyai standar untuk pelayanan seperti itu dan	Pustakawan mempunyai standar kesopanan untuk pelayanan, pustakawan

					pustakawan ketika Saudara sedang berkunjung di perpustakaan?	semuanya sopan, misalnya dalam tutur kata kepada pemustaka saat pemustaka melakukan kesalahan dalam hal lupa meletakkan tas..”	mempunyai tutur kata yang baik kepada pemustaka dalam mengingatkan kesalahan dalam hal peletakan tas
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika Saudara sedang berkunjung di perpustakaan?	“Masalah kesopanan pustakawan sudah baik...”	Kesopanan petugas layanan sirkulasi baik
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika Saudara sedang berkunjung di perpustakaan?	“Pustakwan di sini semuanya sopan ketika saya sedang berkunjung apalagi dalam hal menyapa, pustakawan selalu menyapa...”	Pustakawan semuanya sopan dan selalu menyapa ketika berkunjung
		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan yang dimiliki pustakawan ketika Saudara sedang berkunjung di	“Semuanya sopan ...”	Pustakawan semuanya sopan

					perpustakaan?		
4.	PHT	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	“Hampir semua pengunjung yang datang rata-rata sudah dikenal oleh pustakawan maupun petugas layanan, hampir semua kebanyakan kenal nama satu persatu, pendekatan personal pustakawan dengan pengunjung lebih dekat dan bersahabat dengan para pengunjung...”	Sikap peduli dan perhatian individual pustakawan dengan kedekatan personal pustakawan dengan pengunjung lebih dekat dan bersahabat dengan para pengunjung dengan kenal nama nama satu persatu
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	“Saya kira kebutuhan dari pemustaka ada kebutuhan apa nanti dilayani baik...”	Sikap peduli pustakawan dengan Kebutuhan dari pemustaka dilayani dengan baik
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah	“Iya, ketika menanyakan letak buku yang akan dipinjam dibantu...”	Sikap peduli pustakawan dalam pencarian koleksi

					petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?		
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	“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 pasti...”	Tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi yang peduli dalam pencarian koleksi, kedekatan pemustaka dengan pustakawannya mendapat perhatian individual. Kepedulian pustakawan rata-rata dengan pengunjung yang sudah dikenal
		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Selama saudara berkunjung, sikap peduli yang bagaimana yang ditunjukkan pustakawan kepada saudara? Apakah petugas layanan sirkulasi memberikan perhatian individual kepada para pengunjung?	“Iya biasanya yang kenal yang punya kebutuhan, yang nggak kenal ya nggak, kalau nggak kenal nggak kasih perhatian individual dari pustakawan, kalau kenal mungkin kasih perhatian, cuman kalau pedulinya kalau kita yang minta bantuan...”	Sikap peduli pustakawan di layanan sirkulasi kurang baik, perhatian kepada pemustaka hanya yang dikenal. Kepedulian dari pustakawan kalau pemustaka meminta bantuan
	PHT	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang	“Saya biasanya komplek masalah WIFI, misalnya pelayanan internetnya sering	Tindak lanjut petugas layanan sirkulasi cepat masalah WIFI, usulan

					kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakawan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka?	<i>disconnected</i> cuma model sms langsung dibalas, kalau pelayanan buku belum pernah usulkan, cuma dari temen-temen anggota usulkan ada even bersama anggota dan pustakawan belum pernah diwujudkan jawabnya karena masalah dana...”	pemustaka masalah even bersama belum ditindaklanjuti
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakawan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka?	“Ya selama pengalaman saya jadi anggota perpustakaan di sini kalau dulu ada masukan, mungkin dulu pustakawan disambut dengan beberapa alasan-alasan kenapa nggak bisa, tapi 5 tahun kebelakang sampai sekarang ada usulan atau pendapat semuanya di tindaklanjuti dengan baik oleh pustakawan dan banyak yang sudah diapresiasi misalnya dengan usulan penambahan jam layanan dll...”	5 tahun sampai sekarang semua usulan atau pendapat pemustaka ditindaklanjuti dan diapresiasi dengan baik oleh pustakawan
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang	“Ketika saya atau pemustaka lainnya mengusulkan untuk menambah koleksi baru,	Pustakawan menindaklanjuti usulan pemustaka dalam

					kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakwan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka?	pustakwan menindaklanjuti...”	penambahan koleksi baru
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakwan itu dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka?	“Kecepatan misalnya contoh sederhana saya buru-buru pengen cepet dalam fotocopy, peminjaman, pengembalian ya dicepetin, atau dari kelengkapan koleksi tadi juga mbak saya sudah bilang langsung dicatat...”	Kecepatan menjadi indikator sikap pustakawan, misalnya sirkulasi dalam pelayanan yang ditindaklanjuti, pencatatan usulan pemustaka tentang kelengkapan koleksi
		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Berdasarkan pengalaman atau pengetahuan saudara tentang kejadian-kejadian di perpustakaan, indikator sikap yang bagaimana, sehingga pustakwan itu	“Mungkin koleksi bukunya, kalau ada pengunjung minta usul buku, nanti ditindaklanjuti oleh pustakawannya...”	Tindak lanjut pustakawan dalam usulan permintaan koleksi ditindaklanjuti dengan baik

					dikatakan memiliki tindak lanjut dari apa-apa yang diusulkan oleh pemustaka?		
	PHT	SA	Wartawan	21 Agustus 2013	Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?	“Saya belum mengalami yang seperti itu, ada tadi anak kecil mau fotocopy langsung dilayani, pemustaka tengok-tengok langsung dilayani...”	Sikap proaktif pustakawan sirkulasi baik
		GC	Karyawan	21 Agustus 2013	Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?	“Kalau dengan saya yang sudah kenal, kalau saya punya masalah langsung menanyakan anggota kalau yang lain nggak tau, kalau bertanya baru di layani menurut saya jd kurang proaktif...”	Sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi kurang proaktif, hanya keaktifan pemustaka dalam meminta bantuan baru dilayani
		ASA	Pelajar SMA	27 Agustus 2013	Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam	“Menurut pengalaman saya yang tanya dulu pemustaka soal pencarian buku ke rak atau	Petugas layanan sirkulasi tidak mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka

					memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?	dengan komputer jd pustakawan tidak pernah proaktif...”	dalam hal pencarian buku di rak atau dengan komputer, pemustaka yang harus tanya dulu kepada pustakawan
		KS	Bidan	28 Agustus 2013	Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?	“Ya beberapa mbak, yang bersikap begitu ada yang dibiarin ada yang dibantu, tergantung petugasnya...”	Beberapa pustakawan di layanan sirkulasi, yang mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka dan dirasa kurang begitu proaktif
		ANI	Mahasiswa	28 Agustus 2013	Apakah menurut saudara petugas layanan sirkulasi bersikap proaktif dalam memberikan bantuan tanpa diminta ketika pengunjung kesulitan mencari dan mendapatkan informasi (buku) yang diinginkan?	“Nggak harus kita yang minta bantuan dulu...”	Hanya pemustaka yang mengalami kesulitan yang akan meminta bantuan kepada pustakwan, pustakawan tidak mempunyai sikap proaktif kepada pemustaka

Keterangan :

1. Kehandalan : KHN

2. Empati : EPT

3. Perhatian : PHT

LAMPIRAN C

Lembar Konsultasi

LAMPIRAN D

Surat Ijin Penelitian

LAMPIRAN E

Surat Keterangan