

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP
PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN
DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
ACEH BARAT**

SKRIPSI

Diajukan Oleh

MIFTAHUL JANNAH
NIM. 180503031

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**



**FAKULTAS ADAB DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1446 H**

**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH
BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Fakultas Adab dan Humaniora
Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda
Aceh Sebagai Salah Satu Beban Studi Program
Sarjana (S1) Dalam Ilmu Perpustakaan**

Disusun Oleh :

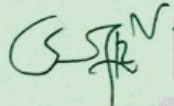
MIFTAHUL JANNAH

NIM. 180503031

**Mahasiswa Fakultas Adab dan Humaniora
Prodi Ilmu Perpustakaan**

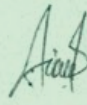
Disetujui untuk Dimunaqasyahkan oleh:

Pembimbing I



**Suraiva, S.Ag., M.Pd
NIP.197511022003122002**

Pembimbing II



**Asnawi, S.IP., M.IP
NIDN.2022118801**

A R - R A N I R Y

Disetujui Oleh Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan



**Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS.
NIP.197711152009121001**

SKRIPSI

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH BARAT

Pada Hari/Tanggal

Rabu, 30 April 2025
2 Zulkaidah 1446 H

Darussalam – Banda Aceh

PANITIA SIDANG MUNAQASYA SKRIPSI

Ketua

Suraiya, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197511022003122002

Sekretaris

Asnawi, S.IP., M.IP
NIDN. 2022118801

Penguji I

Drs. Syukrinur, M.LIS.
NIP. 1968012252000031002

Penguji II

Cut Putroe Yuliana, S.IP., M.IP
NIP. 198507072019031007

Mengetahui

Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Syarifuddin, M.Ag., Ph.D
NIP. 197001011997031005

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya

Nama : Miftahul Jannah

NIM : 180503031

Jenjang : Strata Satu (S-1)

Prodi : Ilmu Perpustakaan

Judul skripsi : Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Jika dikemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya melanggar pernyataan ini, maka saya siap menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry.

Banda Aceh, 30 April 2025

Peneliti,

Miftahul Jannah
NIM. 180503031

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kesimpulan dari hasil penelitian ini yaitu: Persepsi pemustaka terhadap kehandalan pustakawan menunjukkan bahwa banyak pustakawan sudah responsif dalam membantu pencarian koleksi, meskipun ada yang kurang cepat dalam merespons masalah pemustaka. Pustakawan seharusnya memberikan layanan dengan lebih sigap, terutama saat peminjaman koleksi. Dalam hal akurasi, tanggapan pustakawan terkait aturan perpustakaan sudah baik, namun proses peminjaman dan pengembalian sering lambat karena banyaknya pengguna dan kurangnya layanan digital. Sikap penuh perhatian pustakawan terhadap pemustaka juga dinilai baik, namun tidak semua pustakawan memberikan bantuan dengan senang hati. Ada yang kurang responsif dalam situasi pemustaka kebingungan. Sikap tenggang rasa pustakawan membantu menciptakan suasana kondusif, dengan keramahan saat menjawab pertanyaan. Pustakawan umumnya sopan, meskipun terkadang suasana hati mereka memengaruhi layanan. Kepedulian terhadap pemustaka terlihat, namun beberapa pustakawan dianggap kurang peduli, terutama ketika tidak mengenal pemustaka.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah SWT atas anugerah dan nikmat yang telah melimpahkan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan dalam Memberikan Layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat”** dengan baik dan benar.

Shalawat beserta salam kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW serta para sahabat, tabi'in dan para ulama yang senantiasa berjalan dalam risalah-Nya, yang membawa cahaya kebenaran yang penuh dengan ilmu pengetahuan dan mengajarkan manusia tentang etika dan akhlakul karimah sehingga manusia dapat hidup berdampingan secara dinamis dan tentram.

Dengan selesainya skripsi ini, penulis turut menyampaikan ribuan terima kasih kepada:

1. Ibu Suraiya, S.Ag., M.Pd selaku pembimbing I beserta bapak Asnawi, S.IP., M.IP selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Dekan Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Bapak Syarifuddin, M.Ag., Ph. D
3. Ketua Prodi Ilmu Perpustakaan (IP) Bapak Mukhtaruddin, S.Ag., M.LIS dan kepada seluruh dosen yang ada di prodi IP yang telah banyak membantu.
4. Kepada Ibu Zubaidah, M.Ed selaku Penasehat Akademik.
5. Seluruh Staf pengajar dan pegawai di Fakultas Adab dan Humaniora UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
6. Kepada kepala perpustakaan Fakultas Adab dan Humaniora serta seluruh karyawannya, kepala perpustakaan UIN Ar-Raniry beserta seluruh karyawannya dan kepala perpustakaan Wilayah beserta karyawan yang telah memberikan pinjaman buku-buku yang menjadi bahan rujukan dalam penulisan skripsi ini.
7. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tak terhingga kepada Ayahanda tercinta Ismail, S.Pd dan Ibunda tercinta Masriyana, S.Pd yang telah

membesarkan ananda dengan penuh kasih sayang, yang tak pernah lelah dalam membimbing serta tak pernah lelah memberikan dukungan sehingga ananda mampu menyelesaikan studi ini hingga jenjang sarjana. Harapan penulis semoga Ayah dan Ibu selalu dalam lindungan Allah Swt. Kepada adik saya yang sangat saya sayangi Ulfiyaturrahmi dan kepada saudara lainnya yang memberikan semangat dan do'a dalam menyelesaikan skripsi ini.

8. Terima kasih kepada pasangan saya Mirza.S.T yang telah menjadi salah satu penyemangat, pendengar keluh kesah dalam penulisan skripsi, penasehat yang baik dan senantiasa memberikan kasih sayang sebagai pasangan dan abang kepada saya.
9. Terima kasih kepada sahabat seperjuangan IP'18 yang telah sama-sama berjuang melewati setiap tahapan ujian yang ada di kampus serta terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.
10. Tidak lupa untuk berterima kasih kepada diriku sendiri yang sudah bertahan dan pantang menyerah hingga saat ini.

Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dengan dengan balasan yang tiada tara kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikan skripsi ini.

Di akhir penulisan ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat terutama kepada penulis sendiri dan kepada yang membutuhkan. Maka kepada Allah SWT kita berserah diri dan meminta pertolongan Amin.

Banda Aceh, 24 April 2025

Miftahul Jannah

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: Surat Keterangan Pembimbing Skripsi

LAMPIRAN 2: Surat Untuk melakukan Penelitian

LAMPIRAN 3: Biodata Informan

LAMPIRAN 4: Daftar Pertanyaan Untuk Wawancara

LAMPIRAN 5: Foto Bukti Hasil Wawancara dan Observasi

LAMPIRAN 6: Daftar Riwayat Hidup



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

LEMBAR PENGESAHAN PEMBIMBING

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

ABSTAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABLE	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	7
E. Penjelasan Istilah.....	7

BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Kajian Pustaka.....	12
B. Sikap dan Prilaku Pustakawan	16
1. Definisi Sikap.....	16
2. Ciri Sikap	17
3. Komponen Sikap.....	18
4. Pembentukan dan Perubahan Sikap	19
5. Pustakawan.....	20
6. Sikap Pustakawan	21
C. Layanan Perpustakaan.....	25
1. Pengertian Layanan Perpustakaan.....	25
2. Konsep Layanan Perpustakaan	28

3. Sistem Layanan	30
4. Layanan Perpustakaan Umum	31
BAB III METODE PENELITIAN	36
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	37
C. Teknik Pengumpulan Data.....	37
D. Teknik Analisis Data	39
E. Teknik Pengujian Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	42
B. Hasil Penelitian	45
C. Pembahasan.....	58
BAB V PENUTUP	64
A. Kesimpulan	64
B. Saran	66
DAFTAR PUSTAKA.....	67
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perpustakaan memiliki arti penting dalam pengaruh ilmu pengetahuan masyarakat, terutama dikalangan pelajar, mahasiswa dan kelompok-kelompok lainnya yang membutuhkan kehadiran buku sebagai referensi dalam menunjang kegiatannya. Di dalam dunia pendidikan khususnya pendidikan perguruan tinggi ketersediaan sebuah perpustakaan sangat dibutuhkan sebagai sarana penunjang dalam mendukung kegiatan akademik. Dengan demikian kehadiran sebuah perpustakaan diharapkan untuk menyediakan bahan-bahan literatur yang lengkap untuk dapat memenuhi kebutuhan pengguna perpustakaan.

Perpustakaan adalah lembaga yang didalamnya terdapat berbagai macam informasi mengenai ilmu pengetahuan untuk menunjang berbagai aktivitas pembelajaran dengan tujuan mencerdaskan kehidupan bangsa sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 1 ayat 9 tentang Perpustakaan yang berbunyi “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka dan layanan perpustakaan dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka”.¹

Kehadiran perpustakaan dituntut memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat yang dilayaninya karena kepuasan masyarakat merupakan suatu keberhasilan atas pelayanan yang diberikan. Sebagai salah satu usaha di bidang

¹ Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan

pemberian jasa informasi maka layanan di sebuah perpustakaan idealnya harus dapat memikat, cepat, tepat, bersahabat, akurat dan orientasi pelayanan perpustakaan harus didasarkan pada kebutuhan pengguna. Dalam aktivitas pelayanan yang terdapat di perpustakaan menjadi kegiatan teknis yang dilakukan oleh pustakawan, dan etika pelayanan pustakawan juga menjadi hal penting dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemustakanya.²

Peran pustakawan dan staf pun tidak luput dari tugas, tanggung jawab, dan kewajiban mereka sebagai seseorang yang berdedikasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dari penyedia informasi dalam suatu perpustakaan. Sikap dan pelayanan pustakawan sangat mempengaruhi penilaian dari sebuah perpustakaan, karena pustakawan berinteraksi secara langsung dan sangat berperan di dalam perpustakaan itu sendiri. Tidak sedikit dari pustakawan hanya memerhatikan kinerja dan keahlian yang mereka punya saja, tapi tidak terlalu memperhatikan pelayanan dari segi kode etik pustakawan.

Untuk meningkatkan taraf pelayanan seorang pustakawan harus memenuhi kriteria dan mampu memberikan pelayanan dengan sikap ramah maupun berpenampilan menarik karena hal ini adalah salah satu faktor penting yang dapat memberikan pengaruh citra positif pada suatu perpustakaan. Menurut kode etik pustakawan Indonesia, pustakawan wajib memberikan pelayanan dengan prinsip 4S (senyum, salam, sopan dan santun), hal ini agar pemustaka merasa puas dan

² Yasmine FD. *Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Referensi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Kepulauan Riau* (Doctoral dissertation, Universitas Sumatera Utara).

menjadi salah satu hal yang dapat memicu pustakawan untuk menarik pemustaka datang ke perpustakaan itu sendiri.

Islam mengajarkan kita untuk selalu memiliki akhlak yang baik. Akhlak sangat penting untuk kehidupan setiap muslim, baik secara pribadi maupun masyarakat. Karena dengan akhlak seseorang dapat menyempurnakan kepribadiannya. Maka dari itu, setiap aspek ajaran islam berorientasi pada pembinaan dan pembentukan akhlak yang mulia (karimah). Hal ini dijelaskan dalam Hadits Riwayat Ahmad nomor 26273:³

عَنْ أَبِي الدَّرْدَاءِ يَبْلُغُ بِهِ مَنْ أُعْطِيَ حَظَّهُ مِنَ الرَّفْقِ أُعْطِيَ حَظَّهُ مِنَ الْخَيْرِ
وَلَيْسَ شَيْءٌ أَثْقَلَ فِي الْمِيزَانِ مِنَ الْخُلُقِ الْحَسَنِ

Dari Abu Darda' dan dia sampaikan (kepada Nabi), bahwa beliau bersabda: “Barangsiapa diberikan kepadanya bagian dari kelembutan, berarti telah diberikan kepadanya bagian dari kebaikan, dan tidak ada sesuatu yang lebih berat dalam timbangan (pada hari Kiamat) daripada akhlak yang baik.”

Penjelasan sikap merujuk pada hadis di atas, dalam melayani pemustaka dianjurkan untuk menerapkan akhlakul karimah yaitu bersikap baik maupun penuh kelembutan. Sedangkan berdasarkan Standar Nasional Perpustakaan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan bab V mengenai layanan menyebutkan bahwa:⁴

- 1) Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka.

³ Hadits riwayat Muslim, Ahmad, dan Abu Dawud 26273

⁴ Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan

- 2) Setiap perpustakaan menerapkan tata cara layanan perpustakaan berdasarkan standar Nasional perpustakaan.
- 3) Setiap perpustakaan mengembangkan layanan perpustakaan sesuai dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi.
- 4) Layanan perpustakaan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dikembangkan melalui pemanfaatan sumber daya perpustakaan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan merupakan perpustakaan umum yang menyediakan layanan kepada semua kalangan pengguna perpustakaan, dimulai dari anak-anak hingga orang dewasa yang ingin berkunjung ke perpustakaan tersebut. Pengguna perpustakaan ini mayoritas adalah masyarakat umum yang masih pelajar yang ingin membaca buku, melihat koleksi, mengerjakan tugas dan mencari bahan referensi tambahan untuk mengerjakan tugas.

Pustakawan yang bertugas dibagian layanan harus kompeten, bukan hanya mampu melakukan tugas dengan baik sesuai bidangnya, tetapi mereka harus berbekal keterampilan. Pustakawan juga harus paham kode etik profesi yang berlaku di 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 pustakawan karena layanan perpustakaan merupakan ujung tombak eksistensi perpustakaan di masyarakat.⁵

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat merupakan salah satu perpustakaan yang menyediakan berbagai jenis layanan untuk memenuhi

⁵ Suratmi, Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perpustakaan melalui Kerja Sama antar Perpustakaan. *ABDI PUSTAKA: Jurnal Perpustakaan dan Kearsipan*, 1 (2), 2021, 55-59,

kebutuhan informasi pemustaka. Berdasarkan pengamatan awal peneliti lakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat mengenai sikap pustakawan, diketahui bahwa pustakawan pada umumnya sudah ramah dan sopan dalam melayani pemustaka. Namun, belum semua pustakawan menerapkan sikap dasar pustakawan yang baik dalam memberikan pelayanan.

Seperti yang penulis peroleh dari sebagian pemustaka, ada beberapa hal yang ada di lapangan, antara lain: pustakawan cukup mampu menerapkan sikap ramah tamah dalam melayani, responsif membantu pencarian koleksi, dan cepat memberikan informasi kepada pemustaka.⁶ Penulis juga menemukan pustakawan dapat dikatakan masih kurang profesional dalam atur waktu. Sebagai contoh, pustakawan kurang tepat waktu dalam jam kerja. Pustakawan juga kurang tanggap dalam membantu mencari koleksi dan memberikan informasi, malah terkadang mereka sibuk sendiri.⁷ Menurut pemustaka lainnya di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat, layanan yang diberikan cukup lancar dan aktif baik itu layanan sirkulasi maupun layanan referensi yang dikelola oleh pustakawan, tetapi pustakawan masih kurang teliti pada layanan sirkulasi dan penataan koleksi referensi yang berantakan tidak teratur serta sarana prasarana masih kurang lengkap di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat. Akan tetapi koleksi yang dimiliki setiap tahun selalu dikembangkan sesuai kebutuhan pemustaka dan sistem layanan yang diterapkan tetap ditingkatkan.⁸

⁶ Wawancara dengan Muhammad Fadhil sebagai Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat, pada tanggal 04 Desember 2024

⁷ Wawancara dengan Nurul Intan sebagai Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat, pada tanggal 05 Desember 2024

⁸ Wawancara dengan Keisha Ramadhani sebagai Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat, pada tanggal 03 Desember 2024

Namun, pemustaka perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat dengan seluruh lapisan masyarakat maka timbul persepsi yang berbeda-beda dari pemustaka yang dilayaninya. Sehingga penulis tertarik meneliti variabel tersebut. Hal ini penting untuk dilakukan dengan harapan akan diketahui gambaran tentang pelayanan perpustakaan di kalangan masyarakat dan kendala-kendala yang dihadapi dalam memanfaatkan layanan yang ada di di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat.

Dengan demikian penulis tertarik untuk meneliti hal tersebut. Hal ini penting dilakukan dengan harapan untuk mengetahui gambaran tentang layanan yang diberikan pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat. Sehubungan dengan hal itu maka penulis tertarik untuk menuangkannya ke dalam tulisan berupa skripsi dengan judul **“PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SIKAP PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN ACEH BARAT”**.

B. Rumusan Masalah

Dari penjabaran latar belakang yang telah peneliti paparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, bagaimana persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam memberikan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan latar belakang di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sikap

pustakawan dalam memberikan layanan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Aceh Barat.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini secara teoritis diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam meningkatkan pelayanan referensi sehingga frekuensi kunjungan pemustaka di Perpustakaan Aceh Barat terus meningkat.
2. Secara praktis penelitian ini dapat dijadikan bahan evaluasi untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi pemustaka dalam mengoptimalkan sikapnya dalam memberikan layanan.

E. Penjelasan Istilah

Untuk tidak menimbulkan adanya perbedaan pengertian, perlu ada penjelasan istilah yang digunakan dalam penelitian ini. Batasan istilah yang digunakan diambil dari beberapa pendapat para pakar dalam bidangnya. Namun sebagian ditentukan oleh peneliti dengan maksud untuk kepentingan penelitian ini. Beberapa batasan istilah yang perlu dijelaskan adalah sebagai berikut:

1. Persepsi Pemustaka

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia persepsi adalah tanggapan (penerimaan) langsung dari sesuatu, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui pancaindriya.⁹

⁹ Departemen Pendidikan dan Kebudayaan, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Balai Pustaka, 2001), hlm. 863.

Menurut Jalaludin Rahmat persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.¹⁰ Istilah persepsi biasanya digunakan untuk mengungkapkan tentang pengalaman terhadap sesuatu benda ataupun sesuatu kejadian yang dialami.

Menurut Wiji Suwarno pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Menurut Wiji Suwarno pemustaka dikelompokkan menjadi beberapa golongan yaitu mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya, tergantung jenis perpustakaan yang ada.¹¹ Menurut Sutarno NS, pemustaka adalah kelompok orang yang mengunjungi dan memakai layanan fasilitas perpustakaan.¹²

Jadi pemustaka adalah orang yang mengunjungi ke perpustakaan untuk mencari informasi yang dapat diperoleh melalui bahan pustaka maupun fasilitas lain yang disediakan oleh perpustakaan tersebut. Dari penjelasan di atas dapat dipahami bahwa pemustaka adalah pengguna perpustakaan baik perorangan atau kelompok yang memanfaatkan layanan dan koleksi perpustakaan.

¹⁰ Jalaluddin Rahmat, *Psikologi Komunikasi*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2003), hlm. 51.

¹¹ Wiji Suwarno, *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan*, (Yogyakarta: Ar-Ruzz Media, 2009), hlm. 80.

¹² Sutarno SN, *Kamus Perpustakaan dan Informasi*, (Jakarta: Jala Permata, 2008), hlm. 150.

Berdasarkan uraian di atas, persepsi pemustaka yang dimaksud dalam penelitian ini adalah seseorang yang menilai suatu objek ataupun informasi yang diterima melalui panca inderanya yang pada akhirnya dapat menentukan tindakan dari orang yang bersangkutan.

2. Sikap Pustakawan

Sikap adalah sikap pribadi yang mencerminkan perilaku individu itu sendiri. Sikap dasar tersebut sangat penting bagi seorang pustakawan sebagai bentuk implementasi dan realisasi diri. Pustakawan juga bertanggung jawab dapat melaksanakan tugas pada pemustaka dan memenuhi kebutuhan pemustaka.

Secara umum, tugas pustakawan adalah sebagai *public service*, yang dimana melayani pengguna perpustakaan. Sikap pustakawan merupakan kunci keberhasilan perpustakaan. Karena sikap yang baik adalah prasyarat yang paling penting. Meskipun pustakawan sangat bergantung pada pelayanan bagian sirkulasi, namun sikap profesional pustakawan merupakan indikator penting dalam membangun citra positif atau negatif perpustakaan di awal berdirinya perpustakaan.

Pustakawan yang baik memiliki nilai positif dalam proses pelayanan yang berlangsung. Pustakawan dihimbau untuk melayani pemustaka dengan ramah, menyambut pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan, menanyakan kebutuhan pemustaka, serta memberikan penjelasan dan petunjuk kepada pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.¹³

¹³ Rachmananta dan Dady, *Etika Kepustakawanan* (Jakarta: CV. Sagung Seto, 2006), hlm. 130.

3. Layanan Perpustakaan

Secara umum, pelayanan menurut Andi Prastowo merupakan Kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (consumer atau yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki.¹⁴ Pengertian pelayanan bahwa layanan merupakan suatu aktifitas yang tidak berwujud dan yang memberikan suatu tingkat kepuasan bagi pemakai jasa tersebut tetapi tidak dapat disimpan atau dipindahkan. Kepuasan pengguna merupakan respon setelah pengguna membandingkan pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan.

Menurut Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar pelayanan perpustakaan adalah Proses penyebarluasan segala macam informasi kepada masyarakat luas.¹⁵ Layanan perpustakaan merupakan salah satu kegiatan utama disetiap perpustakaan. Layanan tersebut merupakan kegiatan yang langsung berhubungan dengan pemustaka dan sekaligus merupakan barometer keberhasilan penyelenggaraan perpustakaan. Oleh karena itu dari meja layanan akan dikembangkan gambaran dan citra perpustakaan, sehingga seluruh kegiatan perpustakaan akan diarahkan dan terfokus kepada bagaimana memberikan layanan yang baik sebagaimana dikehendaki oleh pemustaka. Layanan yang baik adalah yang dapat memberikan rasa senang dan puas kepada pemakai.

¹⁴ Andi Prastowo, *Manajemen Perpustakaan Sekolah Profesional*, (Jogjakarta: Diva Press, 2012) hlm. 241

¹⁵ Pawit M. Yusuf dan Yaya Suhendar, *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Sekolah* (Jakarta: Kencana, 2010), hlm. 69.

Untuk memberi gambaran yang jelas terhadap permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini serta untuk menghindari interpretasi yang berbeda, penulis akan mengemukakan pengertian dari beberapa kata yang terkandung dalam judul skripsi ini, yaitu:

- 1) Persepsi dalam kamus besar bahasa Indonesia, Persepsi dapat diartikan sebagai tanggapan (penerima) langsung dari suatu serapan, proses seseorang mengetahui beberapa hal melalui panca indra. Persepsi juga dapat diartikan oleh beberapa ahli, yaitu sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang.¹⁶
- 2) Pemustaka diartikan pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan.¹⁷
- 3) Layanan adalah pemberian informasi dan fasilitas kepada pemustaka.

Secara umum penulis berpendapat bahwa persepsi pemustaka adalah pendapat atau tanggapan seseorang yang memanfaatkan perpustakaan dan layanan adalah layanan perpustakaan yang disediakan untuk pemustaka.

746 ¹⁶ Poerwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia* (Jakarta: Balai Pustaka, 2003) hlm.

¹⁷ Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan Pasal 1 Ayat 9