

BAB 2

TINJAUAN LITERATUR

Tinjauan literatur ini menguraikan kerangka teoritis yang melandasi penelitian yang berguna bagi peneliti untuk mendapatkan segala informasi tertulis dari berbagai teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dengan menggunakan literatur ini dapat menunjang keberhasilan dan kualitas hasil penulisan secara keseluruhan.

2.1 Layanan Perpustakaan

Gronroos (2000) mendefinisikan bahwa layanan/jasa adalah suatu proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. Sehubungan dengan itu, Lovelock dan Winand (2004) menjelaskan bahwa layanan sebagai tindakan atau kinerja yang ditawarkan oleh satu pihak lain. Walaupun prosesnya mungkin terkait dengan produk fisik, kinerjanya bersifat tidak kekal, terkadang sifatnya *intangible*, dan biasanya tidak menghasilkan kepemilikan terhadap berbagai faktor produksi.

Layanan perpustakaan merupakan bagian dari kegiatan perpustakaan. Perpustakaan memiliki dua sistem layanan, yakni layanan terbuka (*open acces*) dan layanan tertutup (*close acces*). Pada layanan terbuka, pemustaka diperbolehkan menelusur sendiri koleksi yang diinginkan. Sedangkan pada layanan tertutup pemakai hanya boleh menelusur melalui katalog saja, setelah itu ditulis di bon peminjaman, seterusnya diberikan kepada petugas perpustakaan dan selanjutnya petugas lah yang akan mencarikan koleksi yang dimaksud.

Layanan perpustakaan merupakan layanan atau jasa yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka. Manfaat layanan perpustakaan adalah melayani dan menyebarkan sumber-sumber informasi kepada pemustaka. Menurut Sutarno NS (2004) layanan perpustakaan adalah dalam rangka pemanfaatan koleksi oleh masyarakat. Pemanfaatan koleksi oleh masyarakat berupa bahan pustaka baik dalam bentuk tercetak maupun bentuk elektronik seperti buku, jurnal, CD-ROM, majalah, dan lain-lain. Dengan demikian, dengan layanan perpustakaan,

pemustaka dapat memanfaatkan sumber informasi yang dimiliki perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasinya.

Sugiarto (1997) mengartikan layanan dari kata *service* yang menggambarkan bagaimana seharusnya petugas layanan melayani pengguna. Huruf “S” diartikan sebagai *smile for everyone* (senyum kepada setiap pengguna). Huruf “E” diartikan sebagai *excellence in everything we do* (unggul dalam melakukan segala sesuatu). Huruf “R” diartikan sebagai *reaching out to every guest with hospitality* (menyambut setiap pengunjung dengan keramahan). Huruf “V” diartikan sebagai *viewing every guest as special* (memperlakukan setiap pengguna dengan istimewa). Huruf “I” diartikan sebagai *inviting guest to return* (mengundang pengguna untuk berkunjung kembali). Huruf “C” diartikan sebagai *creating a warm atmosphere* (menciptakan suasana yang hangat). Huruf “E” diartikan sebagai *eye contact that shows we care* (tatapan mata yang menunjukkan bahwa kita peduli). Oleh karena itu, seharusnya sikap pustakawan atau staf perpustakaan dalam melayani para pemustaka.

Pada prinsipnya, tujuan layanan perpustakaan adalah untuk memberikan kemudahan kepada pemustaka, hanya saja sistem layanan yang digunakan di tiap-tiap perpustakaan berbeda-beda. Layanan pada perpustakaan umum bertujuan untuk dimanfaatkan seluas-luasnya oleh masyarakat tanpa melihat status sosialnya. Menurut Gill (2001) layanan pada perpustakaan umum merupakan layanan yang disediakan berdasarkan persamaan hak mengakses yang ada di perpustakaan tanpa memperhatikan umur, ras, jenis kelamin, agama, bangsa, bahasa, dan status sosial. Oleh karena itu, layanan perpustakaan umum merupakan layanan yang dapat dimanfaatkan oleh siapa saja tanpa batasan apapun, sehingga layanan yang disediakan perpustakaan akan menjadi sangat bermanfaat.

2.1.1 Jenis Layanan

Perpustakaan menyediakan berbagai macam layanan agar pemustaka dapat memanfaatkan perpustakaan sebagai pusat informasi mereka. Akan tetapi, untuk mendukung berbagai macam layanan yang ada, tentu harus dilakukan dengan kualitas layanan yang optimal. Kualitas layanan yang optimal, tak

terlepas dari kemampuan sikap dan penampilan petugas layanan perpustakaan dalam melayani pemustaka. Untuk mewujudkan hal itu, pelatihan dan pendidikan staf perpustakaan yang memadai sangat penting perannya dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka. Jenis layanan pada perpustakaan antara lain; layanan sirkulasi, dan layanan referensi.

2.1.1.1 Layanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi merupakan layanan yang berhubungan langsung dengan pemustaka dan sering dikunjungi oleh pemustaka dalam berbagai kegiatan yang berkaitan dengan layanan sirkulasi. Menurut Lasa HS (1994) pengertian pelayanan sirkulasi sebenarnya adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pemustaka.

Layanan sirkulasi memiliki berbagai macam kegiatan. Menurut Qalyubi (2003) layanan sirkulasi antara lain, meliputi peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, baca ditempat, penagihan, pembuatan statistik, dan hubungan masyarakat. Kegiatan layanan sirkulasi ini merupakan kegiatan yang paling utama. Pada layanan sirkulasi ini merupakan kegiatan yang paling utama. Pada layanan sirkulasi ini juga, staf dan pemustaka melakukan kontak langsung, sehingga terjadinya komunikasi antara pemakai perpustakaan dan staf perpustakaan. Dengan demikian, pada layanan sirkulasi adalah ujung tombak dari sebuah perpustakaan, karena layanan ini merupakan layanan pertama yang berhubungan langsung dengan pemustaka.

2.1.2.2 Layanan Referensi

Layanan referensi merupakan salah satu layanan perpustakaan yang dimanfaatkan oleh pemustaka dalam menemukan jawaban-jawaban atas permasalahan atau persoalan yang dimiliki oleh pemustaka. Layanan referensi adalah suatu layanan yang membantu pemustaka dalam menemukan informasi dengan cara: menjawab pertanyaan dengan menggunakan koleksi referensi serta memberikan bimbingan untuk menemukan dan memakai koleksi referensi. Sumber informasi yang termasuk pada layanan referensi diantaranya adalah, kamus, ensiklopedi, sumber mutakhir seperti buku pegangan, manual, sumber

statistika, bibliografi, majalah indeks dan abstrak, serta sumber audio visual (Lasa HS, 1994).

Pada layanan referensi atau juga yang disebut layanan rujukan, pemakai tidak diperkenankan membawa pulang koleksi-koleksi yang ada di layanan referensi, tapi hanya diperbolehkan membaca di tempat. Sehubungan dengan itu, menurut Sutarno NS (2004) hal ini dilakukan kerana beberapa pertimbangan, misalnya karena keterbatasan koleksi, menurut ini dan sifatnya hanya dibaca pada bagian tertentu, tidak semua isinya (dari halaman depan sampai terakhir), pertimbangan keselamatan dan keutuhan koleksi, dan untuk kepentingan orang banyak, serta penelitian.

Tersedianya layanan ini dapat memudahkan pemustaka dalam menemukan jawaban-jawaban dari pertanyaan yang mereka miliki dengan menggunakan koleksi referensi yang ada di perpustakaan. Koleksi yang ada pada layanan referensi diantaranya:

a. Kamus

Kamus merupakan salah satu koleksi referensi yang ada di perpustakaan. Kamus adalah daftar kata-kata yang disusun secara alfabetis yang disertai dengan arti, lafal, contoh kalimat dan keterangan lain yang berkaitan dengan suatu kata tertentu. Kamus bisa digunakan untuk mencari arti dari kata-kata asing yang tidak kita ketahui artinya. Contohnya adalah kamus bahasa indonesia, kamus ekonomi, dan lain-lain.

b. Ensiklopedi

Ensiklopedi adalah buku yang berisi kumpulan macam-macam ilmu pengetahuan. Ensiklopedi merupakan cara rujukan cepat yang menyajikan informasi mengenai (a) setiap cabang ilmu pengetahuan (b) salah satu cabang ilmu pengetahuan. Ensiklopedi bermanfaat dalam menjawab pertanyaan mengenai apa, siapa, bagaimana, dan kapan. Ensiklopedi juga kadang dilengkapi dengan gambar-gambar yang dapat membantu menjelaskan uraiannya. Contoh ensiklopedi adalah endiklopedi islam, ensiklopedi sains, dan lain-lain.

c. Jurnal

jurnal merupakan kumpulan hasil-hasil karya ilmiah seseorang yang dikumpulkan dalam satu buku. Jurnal merupakan isu periodik oleh lembaga,

perusahaan, atau pembelajaran masyarakat yang berisi berita saat ini dan laporan aktivitas dan karya dalam bidang tertentu (Courtney, 2003). Perpustakaan memiliki jurnal sebagai koleksi referensi, karena jurnal yang ada di perpustakaan sangat terbatas.

2.1.2 Koleksi perpustakaan

Koleksi yang memadai adalah salah satu faktor penting yang menentukan kualitas layanan perpustakaan dalam memenuhi kebutuhan informasi kepada pemustaka. Koleksi perpustakaan terbagi dua, yaitu koleksi tercetak dan koleksi elektronik (tidak tercetak). Koleksi tercetak umumnya terdiri dari buku (umum dan referensi), majalah, buletin, jurnal, surat kabar, peta, dll. Adapun koleksi tidak tercetak diantaranya piringan hitam, pita rekaman, film, slide, microfilm, mikrofis, kaset, video, disc, televisi, dan internet.

Koleksi tercetak dan tidak tercetak keduanya merupakan produk yang ditawarkan perpustakaan dalam layanannya kepada pemustaka. Karena pentingnya kedudukan koleksi dalam sebuah perpustakaan, hingga muncul anggapan bahwa besar/banyaknya koleksi sebuah perpustakaan menggambarkan kualitas suatu perpustakaan tersebut. Dengan kata lain, ukuran kualitas layanan sebuah perpustakaan dilihat berdasarkan seberapa besar koleksi yang dimiliki.

Dalam layanan perpustakaan, peran koleksi sangat signifikan, dan banyak penelitian menunjukkan hal tersebut. Crurch (2004) menemukan tujuh elemen penting (buku, terbitan berseri, online database, koleksi referensi, dll) agar perpustakaan mampu berperan aktif dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Salah satu elemen penting itu adalah memiliki koleksi yang kuat yang bisa memenuhi kebutuhan pemustaka. Dengan demikian, perpustakaan yang koleksinya tidak mampu memenuhi kebutuhan pemustaka akan berdampak tidak diminati oleh pemustaka, bahkan berpotensi ditinggalkan oleh pemustaka. Sehubungan dengan itu, Madjid (2001) dalam penelitiannya menemukan bahwa problem umum yang sering dijumpai pada perpustakaan di negara-negara berkembang adalah ketersediaan koleksi yang tidak memadai, sudah kadaluarsa (*out of date*), dan tidak relevan (*irrelevant*) dengan kebutuhan pemustaka.

Koleksi perpustakaan pada umumnya lebih didominasi oleh buku. Sebab buku merupakan media yang lazim digunakan penulis/peneliti dalam menuangkan ilmu atau informasi. Meskipun demikian, majalah, jurnal, dan surat kabar juga penting menjadi koleksi perpustakaan, karena koleksi tersebut juga merupakan koleksi yang berisi informasi yang pemustaka butuhkan. Besarnya jumlah koleksi memang bukan jaminan terpenuhinya kebutuhan informasi pemustaka, sebab seberapa besarpun koleksi yang dimiliki tidak akan dapat memenuhi seratus persen kebutuhan pemustaka.

Pada masa sekarang, seiring kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang bisa dimanfaatkan, menawarkan banyak peluang untuk perpustakaan memperkuat koleksinya, yaitu dengan CD ROM dan internet. Kelebihan koleksi CD ROM dan internet dibanding dengan koleksi tercetak adalah (1) keluasan cakupan informasi yang dimuat, (2) kecepatan, kemudahan dan keakuratan dalam mengakses, dan (3) formatnya yang tidak memerlukan tempat yang banyak. Kenyataan dilapangan, tidak semua orang mampu merumuskan konsep tentang informasi yang mereka cari, dan tidak semua orang memiliki keterampilan dan keahlian dalam teknis penelusuran. Dalam konteks semacam ini, kecepatan, kemudahan, dan keakuratan akses informasi pada koleksi CD ROM dan internet menjadi tidak berarti.

Koleksi yang diadakan dan dikembangkan di perpustakaan harus berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Oleh karena itu koleksi diadakan melalui satu sistem yang disebut dengan kebijakan pengembangan koleksi, baik tercetak maupun noncetak/elektronik, harus dinilai sedemikian rupa sebelum diadakan, seperti kualitas isi, kualitas pengarang, kualitas penerbit, cara penyajian, bahasa yang digunakan, kemutakhiran informasi yang dikandung, relevansinya dengan kebutuhan pemustaka, dan bahkan bentuk/format.

Menurut Sutarno (2004) pengembangan koleksi perpustakaan bertujuan untuk (1) menambah jumlah, (2) meningkatkan jenis bahan bacaan, serta (3) meningkatkan mutu sesuai dengan kebutuhan masyarakat pengguna. Sebagai perpustakaan umum, koleksi yang dikembangkan harus lebih bervariasi dan relevan yang harus disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan pemustaka. Hal ini dilakukan agar perpustakaan benar-benar menjadi pusat informasi bagi mereka.

Disamping itu, pengorganisasian koleksi dan sarana akses kepada koleksi harus berorientasi pada kemudahan pemustaka, disamping juga harus mempertimbangkan kemudahan bagi petugas perpustakaan. Sebab sebaik apapun koleksi yang dimiliki perpustakaan, menjadi tidak bermakna bila sulit atau tidak dapat diakses/ditemukan oleh pemustaka.

Berdasarkan uraian di atas, dapat dikatakan bahwa seluruh koleksi perpustakaan baik tercetak maupun elektronik merupakan faktor penting yang turut menentukan kualitas layanan perpustakaan kepada para pemustaka. Koleksi yang kuat yang relevan dengan kebutuhan pemustaka akan berdampak baik bagi kualitas layanan. Sebaliknya, koleksi yang lemah, tidak relevan dengan kebutuhan pemustaka akan berdampak buruk bagi kualitas layanan. Sebab koleksi merupakan salah satu produk penting sebuah perpustakaan yang harus memiliki nilai jual yang bisa ditawarkan kepada pemustaka pada bidang layanan.

2.1.3 Petugas Layanan

Kemampuan sikap dan penampilan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka juga sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan kepada para pemustaka. Pelatihan dan pendidikan staf perpustakaan yang memadai sangat penting perannya dalam memenuhi kebutuhan informasi pemustaka.

Pustakawan adalah *intermediary* yang profesional, karena mereka secara khusus mempelajari sistem penelusuran dan sistem temu-kembali informasi. Untuk meningkatkan layanan perpustakaan, petugas layanan pada perpustakaan hendaknya melakukan penelitian dan kajian mendalam tentang kebutuhan pengguna (*user studies*) dan kajian perilaku pengguna (*user behavior studies*), melalui kajian-kajian ini nantinya akan ditemukan rumusan atau model penelusuran informasi yang dianggap lebih efektif dan efisien bagi pemustaka. Kualitas layanan akan semakin baik dengan adanya petugas perpustakaan yang memosisikan diri sebagai *information specialist* bagi pemustaka.

Selain mempunyai kemampuan, keterampilan dan keahlian di bidang informasi, pustakawan juga dituntut agar berperilaku positif dihadapan para pemustaka. Pustakawan/petugas layanan harus memperlihatkan sikap empati kepada kebutuhan pemustaka, tanggap membantu pemustaka, serta dapat

diandalkan menangani permasalahan pemustaka. Menurut Lily (2002) perilaku pengguna di perpustakaan pada umumnya dalam keadaan (1) malu bertanya/enggan bertanya/malas bertanya, (2) kurang komunikatif, (3) rasa keingintahuannya rendah/curiosity-nya rendah, dan (4) merasa tahu, sebetulnya tidak tahu.

Di sisi lain, Dupuy (1999) mengatakan bahwa sekarang ini adalah zaman yang disebut "*The Costumer's Victory*", zaman kejayaan pengguna, dimana perusahaan/organisasi harus memahami, bekerjasama, dan menjalin hubungan yang sebaik-baiknya dengan pengguna. Oleh sebab itu, sikap, mentalitas dan bahkan penampilan fisik petugas layanan dalam melayani pengguna juga mempengaruhi kualitas layanan yang diberikan. Sebagai sebuah institusi yang memberikan layanan kepada para pemustaka, perpustakaan juga mestinya merespon fenomena ini (bahwa pengguna akan menentukan eksistensi masa depan perpustakaan).

Budaya kompetitif dalam pelayanan mestinya tidak hanya terjadi pada lembaga yang berorientasi profit, seperti bank, hotel, mall, dan sebagainya. Kecenderungan petugas pelayanan di perpustakaan beranggapan bahwa pemustaka lah yang memerlukan layanan, karena pemustaka yang datang keperpustakaan, dan petugas bisa lebih cepat istirahat jika pemustaka yang datang tidak banyak.

Sikap petugas semacam ini sangat berbahaya bagi eksistensi perpustakaan di zaman yang sangat menghormati pelanggan ini. Meskipun memang pemustaka yang memerlukan layanan, namun perpustakaan mestinya dapat berbuat secara proaktif melakukan berbagai cara untuk memuaskan pemustaka. Apalagi di mata pemustaka, citra petugas perpustakaan di Indonesia masih belum sepenuhnya bergeser dari anggapan bahwa memasuki perpustakaan sangat tidak menyenangkan. Sebagaimana pendapat Lily (2002) selama ini terdapat kesan yang kurang baik terhadap citra pustakawan di mata penggunanya, yaitu (1) muka serius, (2) berkaca mata tebal, (3) ibu-ibu tua, (4) kurang senyum, (5) tidak suka diganggu. Padahal pengguna pada umumnya selalu minta dilayani dengan ramah, dihargai, cepat dan akurat, serta apa yang diharapkan semua terpenuhi.

2.2 Perpustakaan Umum

Perpustakaan umum sebagai institusi sosial sangat besar perannya dalam perubahan sosial, hal ini berkaitan dengan keberadaan perpustakaan yang menyediakan informasi dan sumber informasi yang sangat dibutuhkan bagi pengembangan hidup masyarakat. Sebagaimana menurut Sinaga (2004) bahwa perpustakaan umum adalah merupakan perpustakaan yang menampung atau menghimpun dan menyebarkan informasi kepada masyarakat luas, tidak terbatas pada lokasi dan masyarakat tertentu saja. Sebagaimana yang didefinisikan oleh *International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA)* dalam *The Public Library Service: IFLA/UNESCO guidelines for development* (2001):

“A public library is an organization established, supported and funded by the community, either through local, regional, or national government or through some other form of community organization. It provides access to knowledge, information and works of the imagination through a range of resources and services and is equally available to all members of community regardless of race, age, gender, religion, language, disability, economic and employment status and education attainment (IFLA, 2001)”.

Dengan demikian, perpustakaan umum merupakan organisasi yang didirikan, didukung, dan didanai oleh komunitas. Pendanaan tersebut dapat berasal dari pemerintah daerah, provinsi, maupun pemerintah pusat, atau perkumpulan masyarakat. Perpustakaan umum merupakan perpustakaan yang diperlukan bagi masyarakat umum yang membutuhkan informasi dan pemanfaatannya tidak dibatasi usia, agama, ras, dan sebagainya. Perpustakaan umum, sebagaimana tercantum dalam UU nomor 43 tahun 2007 adalah perpustakaan yang diperuntukkan bagi masyarakat luas sebagai sarana pembelajaran sepanjang hayat tanpa membedakan umur, jenis kelamin, suku, ras, agama, dan status sosial-ekonomi.

Dalam manifesto perpustakaan umum IFLA/UNESCO diuraikan dua belas (12) misi yang diemban oleh perpustakaan umum, yaitu:

1. Menciptakan dan menguatkan kebiasaan baca anak mulai usia dini.
2. Mendukung pendidikan individual dan mandiri (self-conducted) sebaik mungkin mendukung pendidikan formal pada segala jenjang pendidikan.
3. Memberikan kesempatan bagi pengembangan kreatif setiap orang.

4. Merangsang imajinasi dan kreatifitas anak dan remaja.
5. Mempromosikan kesadaran akan warisan budaya, apresiasi seni, pencapaian dan inovasi sains.
6. Memberikan akses untuk ekspresi budaya dalam berbagai bentuk penampilan seni.
7. Mendampingi dialog antar budaya serta memberikan pemahaman terhadap perbedaan budaya.
8. Mendukung tradisi oral.
9. Memastikan akses bagi masyarakat terhadap segala bentuk informasi yang terkait dengan masyarakat.
10. Menyajikan layanan informasi yang sesuai bagi perusahaan lokal, asosiasi, dan kelompok minat tertentu.
11. Memfasilitasi pengembangan kemampuan literasi informasi dan komputer.
12. Mendukung dan berpartisipasi dalam kegiatan dan program yang terkait dengan minat baca bagi semua kelompok usia, dan mengadakan acara tersebut bila diperlukan.

Sehubungan dengan itu, menurut Sulistyono-Basuki (1991) membagi tujuan perpustakaan umum menjadi empat tujuan utama seperti tercantum dalam manifesto perpustakaan umum, yakni:

1. Memberikan kesempatan kepada masyarakat umum untuk membaca bahan pustaka yang dapat membantu meningkatkan mereka ke arah kehidupan yang lebih baik. Peningkatan ini bukan hanya pada segi ekonominya, tapi juga kehidupan moral dan spiritual masyarakat.
2. Menyediakan sumber informasi yang cepat, tepat dan murah bagi masyarakat. Terutama informasi mengenai topik yang berguna bagi mereka, dan sedang hangat di kalangan masyarakat. Informasi seperti ini biasanya bukan panduan kerja sendiri (*do it you self*) yang diseleksi sedemikian rupa, sehingga sesuai dengan kepentingan masyarakat setempat yang dilayaninya untuk menambah penghasilan yang (*income generating*) atau dapat membuka lapangan kerja (*employing generating*).

3. Membantu warga untuk mengembangkan kemampuan yang dimilikinya sehingga yang bersangkutan akan bermanfaat bagi masyarakat sekitarnya, sejauh kemampuan tersebut dapat dikembangkan dengan bantuan bahan pustaka. Tujuan ini berkaitan dengan fungsi edukatif, yakni dengan koleksinya, masyarakat setempat dapat memperoleh pendidikan yang berkesinambungan, atau pendidikan seumur hidup (*life long education*).
4. Bertindak selaku agen kultural, perpustakaan umum merupakan pusat utama kehidupan budaya bagi masyarakat sekitarnya. Perpustakaan umum bertugas apresiasi budaya masyarakat sekitarnya dengan cara menyelenggarakan pameran budaya, ceramah, pemutaran film, dan penyedia informasi yang dapat meningkatkan keikutsertaan, kegemaran, dan apresiasi masyarakat terhadap segala bentuk seni budaya. Disini perpustakaan umum harus selektif dalam memilih sumber informasi yang akan disajikan dalam koleksi, jangan sampai sumber informasi tersebut menimbulkan dampak negatif bagi budaya masyarakat yang dilayannya.

Sebagai lembaga yang mengelola informasi untuk kepentingan umum, penyediaan layanan di perpustakaan umum juga harus berorientasi pada kepuasan pemustaka, layanan di perpustakaan umum tidak sekedar diartikan sebagai penyediaan koleksi, peminjaman buku, dan pencatatan sirkulasi. Hal-hal yang harus diperhatikan dalam layanan adalah antara lain: (1) ketepatan waktu layanan, (2) akurasi layanan, (3) kesopanan dan keramahan memberikan layanan, (4) kelengkapan koleksi, dan atribut pendukung layanan lainnya. Sebagaimana menurut Darmono (2001), perpustakaan perlu mengembangkan layanan sebagai berikut: (1) berorientasi kepada kebutuhan dan kepentingan pemakai, (2) diberikan atas keseragaman, keadilan, dan memandang pemakai sebagai satu kesatuan menyeluruh, (3) dilandasi dengan tata aturan yang jelas, dan (4) dilaksanakan dengan cepat, tepat dan didukung oleh administrasi yang baik.

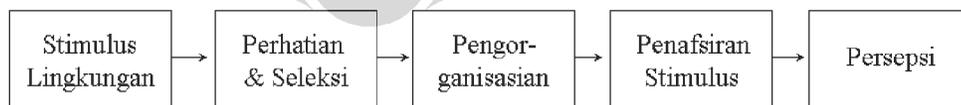
Jika pengelolaan perpustakaan umum dilakukan dengan baik, memerhatikan kebutuhan pemustaka, dan berorientasi pada pemustaka, serta sebagaimana menurut pendapat para ahli di atas, maka perpustakaan akan menjadi suatu lembaga yang keberadaannya selalu diperhatikan. Dengan demikian, persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan dan perpustakaan secara umum akan baik.

2.3 Persepsi

Rakhmat (2005) mendefinisikan bahwa “persepsi adalah pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan”. Sementara itu, Mulyana (2001) mendefinisikan persepsi sebagai suatu proses aktif, yang berarti setiap orang memperhatikan, mengorganisasikan, dan menafsirkan semua pengalamannya secara selektif, karena setiap orang memberi arti kepada stimulus, maka ketika melihat hal yang sama, setiap akan memberi arti yang berbeda-beda. Pendapat lain tentang persepsi, Homan dalam Sutomo (2002) menjelaskan persepsi adalah gambaran respons individu terhadap objek yang sedang diamati berdasarkan nilai *cost* (biaya) dan *reward* (penghargaan) yang mencerminkan kepuasan yang berlaku. Menurutnya persepsi individu dipengaruhi oleh faktor pribadi (latar belakang sosial, pengalaman, pengetahuan, dan keterampilan), dan faktor lingkungan (satuannya ekologis, keadaan lingkungan dan jarak geografis). Dengan demikian, persepsi adalah gambaran respons individu melalui penginderaan terhadap objek yang sedang diamati.

Dalam suatu hubungan kerja, setiap orang memiliki persepsi terhadap apa yang harus dikerjakan (*role perception*), sedangkan orang lain juga memiliki persepsi tentang apa yang seharusnya ia kerjakan (*role expectation*). Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa persepsi adalah suatu kesan, anggapan, tanggapan atau reaksi yang diberikan oleh seseorang atas adanya suatu stimulus yang datang dari luar diri individu yang diterima melalui alat indera, yang dicerna melalui sensorimotor. Bagan 2.1 berikut ini menggambarkan proses persepsi.

Bagan 2.1. Proses Persepsi

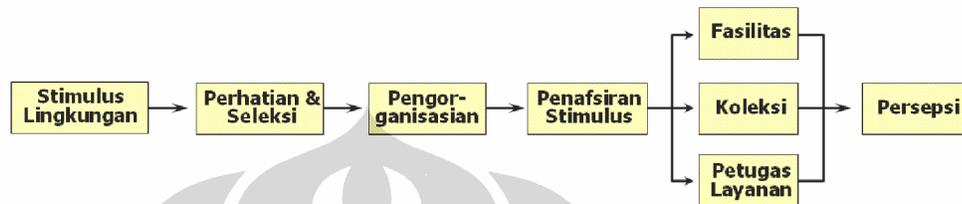


Dari bagan proses persepsi di atas dapat dilihat bahwa persepsi adalah suatu kesan, anggapan, tanggapan atau reaksi yang diberikan oleh seseorang atas adanya suatu stimulus yang datang dari luar diri individu yang diterima melalui alat indera dengan perhatian dan seleksi, selanjutnya diorganisir, dan ditafsirkan sesuai dengan pengetahuan individu yang bersangkutan tentang stimulus yang datang.

2.4 Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilandasi oleh kerangka berpikir bahwa persepsi dipengaruhi oleh objek yang diamati oleh seseorang, seperti tergambar pada bagan 2.2 berikut:

Bagan 2.2. Kerangka Pikir



Berdasarkan bagan tersebut di atas, dapat dilihat bahwa persepsi berawal dari reaksi yang diberikan oleh seseorang atas adanya suatu stimulus yang datang dari luar diri individu, yang diterima melalui penginderaan dengan perhatian dan seleksi, selanjutnya diorganisasi, dan ditafsirkan sesuai dengan pengetahuan individu yang bersangkutan tentang stimulus yang datang tersebut, maka terbentuklah sebuah persepsi dari objek yang mempengaruhi stimulus tersebut. Dalam hal ini, terbentuknya persepsi pemustaka tentang layanan perpustakaan secara keseluruhan melalui beberapa aspek yang terdapat dalam layanan, yakni: fasilitas layanan, koleksi dan petugas layanan.