

## MEMAHAMI KARAKTERISTIK PEMUSTAKA DALAM LAYANAN PERPUSTAKAAN

*Oleh: Siti Hidayati dan Uminurida Suciati \**

### INTISARI

*Layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima, optimal, dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka serta didasarkan pada standar nasional perpustakaan. Pemustaka datang ke perpustakaan tidak hanya sekedar mencari koleksi yang dibutuhkan, tempat untuk belajar yang nyaman namun mereka pasti juga mengharapkan tanggapan dari pustakawan dengan menyenangkan. Untuk itu agar pemustaka merasa terpenuhi kebutuhan informasi dan maksud tujuannya, maka pustakawan harus mampu mengenali karakter pemustaka yang berasal dari beragam latar belakang sosial, ekonomi, budaya dan pendidikan. Dengan demikian, pustakawan akan menjadi lebih mudah melayani beragam pemustaka.*

**Kata kunci:** *pemustaka; pustakawan; karakteristik pemustaka; layanan perpustakaan*

---

### A. PENDAHULUAN

Perpustakaan sebagai lembaga publik yang melayani semua pemustaka dalam upaya temu kembali informasi perlu menyiapkan diri baik sarana dan prasarana. Salah satu layanan yang diberikan kepada pemustaka yakni layanan jasa perpustakaan. Layanan jasa perpustakaan beragam jenis dan bentuknya mengikuti jenis perpustakaan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 43 tahun 2007

tentang perpustakaan, menyebutkan bahwa layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka serta didasarkan pada standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka.

Menurut Kamus Kepustakawanan Indonesia layanan perpustakaan adalah kegiatan pendayagunaan koleksi, fasilitas, maupun saran prasarana perpustakaan kepada pemustaka atau

calon pemustaka berupa jasa sirkulasi, layanan referensi, silang layan, penelusuran literature/informasi, bimbingan minat baca, layanan cerita/story telling, baca di tempat, pelatihan akses e-journal/e-book, layanan terbitan berkala, layanan repository, terjemahan, bedah buku dan lain-lain. (Lasa & Suciati, 2017).

Penyajian layanan perpustakaan yang berupa jasa diberikan perpustakaan kepada pemustaka dapat beragam bentuk, baik layanan tatap muka dan layanan bentuk daring. Hal ini dapat dikatakan bahwa dalam layanan perpustakaan dapat menimbulkan dampak terjadinya pertemuan antara pemustaka dan pustakawan, baik secara langsung maupun tidak langsung terjadi interaksi antara mereka. Untuk itu seorang pustakawan harus bisa memenuhi maupun melayani semua kebutuhan pemustaka sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan masing-masing perpustakaan. Perpustakaan dalam kesehariannya menyiapkan layanan sebaik mungkin agar pemustaka merasa terpenuhi kebutuhan informasi baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga terpenuhi terjalin hubungan yang harmonis dari

keduanya.

Hak dan kewajiban pemustaka wajib diperhatikan oleh tenaga perpustakaan sehingga akan tercipta kondisi yang harmonis. Tenaga perpustakaan sebagai pengelola perpustakaan yang wajib melakukan tugas pelayanan terhadap pemustaka dengan sebaik-baiknya dan pemustaka sebagai pemakai jasa perpustakaan terpuaskan dan sekaligus pemustaka ikut serta dalam memelihara dan mengembangkan perpustakaan tersebut. Dengan demikian koleksi, layanan dan fasilitas perpustakaan dapat dimanfaatkan secara maksimal dan baik. Agar pemustaka dapat terpenuhi kebutuhan informasi maupun yang lain, maka seorang pustakawan maupun petugas perpustakaan harus mampu mengenali dan memahami pemustaka. Pemustaka terdiri dari beberapa kalangan dan mempunyai beberapa karakter maupun sifat seperti pendiam, pemalu, pemarah maupun cuek dan sebagainya namun sebagai petugas perpustakaan dituntut untuk selalu dapat melayani pemustaka dalam memperoleh informasi.

Berdasarkan paparan di atas maka penulis mencoba mengulas “memahami karakteristik pemustaka

dalam layanan perpustakaan”, dengan tujuan untuk memberikan informasi bagi pustakawan maupun petugas perpustakaan saat melayani pemustaka. Memahami karakteristik pemustaka merupakan bagian layanan yang cukup penting agar memudahkan kita menyiapkan sarana dan prasarana secara prima.

## **B. PEMBAHASAN**

### **Karakteristik**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online, “Karakteristik adalah mempunyai sifat khas sesuai dengan perwatakan tertentu”. Sedangkan Khaerah (2016) memberikan gambaran bahwa dalam memahami karakter pemustaka dalam meningkatkan kualitas layanan di Perpustakaan STIKES Mega Rezky Makassar, mengemukakan bahwa dalam pelayanan di perpustakaan perlu adanya upaya untuk memahami dan memenuhi kebutuhan pengguna fasilitas di perpustakaan, dengan pelayanan yang baik bagi setiap individu akan melahirkan kepuasan sendiri dan akan menjadikan perpustakaan sebagai tempat yang tepat dalam mencari informasi yang dibutuhkannya. Untuk itu perlu

diketahui nilai 18 nilai karakter disebutkan oleh Hasan, (2010) sebagai berikut:

- a) Religius, yaitu sikap dan perilaku yang patuh dalam melaksanakan ajaran agama yang dianutnya, toleran terhadap pelaksanaan ibadah agama lain, dan hidup rukun dengan pemeluk agama lain.
- b) Jujur, yaitu perilaku yang didasarkan pada upaya menjadikan dirinya sebagai orang yang selalu dapat dipercaya dalam perkataan, tindakan, dan pekerjaan.
- c) Toleransi, yaitu sikap dan tindakan yang menghargai perbedaan agama, suku, etnis, pendapat, sikap, dan tindakan orang lain yang berbeda dari dirinya.
- d) Disiplin, yaitu tindakan yang menunjukkan perilaku tertib dan patuh pada berbagai ketentuan dan peraturan.
- e) Kerja keras, yaitu perilaku yang menunjukkan upaya sungguh-sungguh dalam mengatasi berbagai hambatan belajar dan tugas, serta menyelesaikan tugas dengan sebaik-baiknya.
- f) Kreatif, yaitu berpikir dan melakukan sesuatu untuk menghasilkan cara atau hasil baru

- dari sesuatu yang telah dimiliki.
- g) Mandiri, yaitu sikap dan perilaku yang tidak mudah tergantung pada orang lain dalam menyelesaikan tugas-tugas.
  - h) Demokratis, yaitu cara berfikir, bersikap, dan bertindak yang menilai sama hak dan kewajiban dirinya dan orang lain.
  - l) Rasa ingin tahu, yaitu sikap dan tindakan yang selalu berupaya untuk mengetahui lebih mendalam dan meluas dari sesuatu yang dipelajarinya, dilihat, dan didengar.
  - j) Semangat kebangsaan, yaitu cara berpikir, bertindak, dan berwawasan yang menempatkan kepentingan bangsa dan negara di atas kepentingan diri dan kelompok.
  - k) Cinta tanah air, yaitu cara berfikir, bersikap, dan berbuat yang menunjukkan kesetiaan, kepedulian, dan penghargaan yang tinggi terhadap bahasa, lingkungan fisik, sosial, budaya, ekonomi, dan politik bangsa.
  - l) Menghargai prestasi, yaitu sikap dan tindakan yang mendorong dirinya untuk menghasilkan sesuatu yang berguna bagi masyarakat, dan mengakui, serta menghormati keberhasilan orang lain.
  - m) Bersahabat/komunikatif, yaitu tindakan yang memperlihatkan rasa senang berbicara, bergaul, dan bekerja sama dengan orang lain.
  - n) Cinta damai, yaitu sikap, perkataan, dan tindakan yang menyebabkan orang lain merasa senang dan aman atas kehadiran dirinya. Gemar membaca, yaitu kebiasaan menyediakan waktu untuk membaca berbagai bacaan yang memberikan kebajikan bagi dirinya.
  - o) Peduli lingkungan, yaitu sikap dan tindakan yang selalu berupaya mencegah kerusakan pada lingkungan alam di sekitarnya, dan mengembangkan upaya-upaya untuk memperbaiki kerusakan alam yang sudah terjadi.
  - p) Peduli sosial, yaitu sikap dan tindakan yang selalu ingin memberi bantuan pada orang lain dan masyarakat yang membutuhkan.
  - q) Tanggung jawab, yaitu sikap dan perilaku seseorang untuk melaksanakan tugas dan kewajibannya, yang seharusnya dia lakukan, terhadap diri sendiri, masyarakat, lingkungan (alam, sosial dan budaya), negara dan Tuhan Yang Maha Esa.

Menurut Suyanto (2010) yang dimaksud dengan karakter adalah cara berpikir dan berperilaku yang menjadi ciri khas tiap individu untuk hidup dan bekerja sama, baik dalam lingkungan keluarga, masyarakat, bangsa maupun negara. Individu yang berkarakter baik adalah individu yang bisa membuat keputusan dan siap mempertanggung jawabkan tiap akibat dari keputusan yang ia buat. Masih menurut Suyanto (2010) bahwa ada Sembilan pilar karakter yang berasal dari nilai-nilai luhur universal yaitu (1) cinta kepada Tuhan dan segenap ciptaannya, (2) kemandirian dan tanggung jawab, (3) kejujuran/amanah, diplomatis, (4) hormat dan santun, (5) dermawan, suka menolong dan gotong royong, (6) percaya diri dan pekerja keras, (7) kepemimpinan dan keadilan (8) baik dan rendah hati, (9) toleransi, kedamaian, dan kesatuan.

### **1. Pemustaka dan Layanan Perpustakaan**

Pengertian pemustaka berdasarkan UU RI No.43 tahun 2007 adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan

perpustakaan. Menurut Suwarno (2011) yang dimaksud dengan pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan baik koleksi maupun buku (bahan pustaka maupun fasilitas lainnya). Dari kedua pengertian tersebut di atas tentang pemustaka maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pemustaka adalah semua orang yang memanfaatkan fasilitas yang ada di perpustakaan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Layanan perpustakaan harus dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustakan serta didasarkan pada standar nasional perpustakaan untuk mengoptimalkan pelayanan kepada pemustaka (UU RI No.43 tahun 2007).

Sedangkan menurut Lasa & Suciati (2017) yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah kegiatan pendayagunaan koleksi, fasilitas, maupun sarana, prasarana perpustakaan kepada pemustaka atau calon pemustaka berupa jasa sirkulasi, layanan referensi, silang layan, penelusuran *literature/informasi*, bimbingan minat baca, layanan cerita/*story telling*, baca di tempat,

pelatihan akses *e-journal/e-book*, layanan terbitan berkala, layanan repositori, terjemahan dan bedah buku, dan lain-lain.

Kegiatan layanan perpustakaan yang berupa jasa sebagian besar akan mempertemukan pemustaka, pustakawan dan bahan pustaka yang dicari. Beberapa layanan perpustakaan tersebut dapat juga dilakukan melalui teknologi informasi, seperti melalui email, sosial media, dan media elektronik lainnya. Penggunaan media ini tetap memerlukan jasa layanan pustakawan. Berikut ini layanan yang menimbulkan kontak langsung pemustaka dan pustakawannya yakni:

- a) Layanan sirkulasi, merupakan salah satu jasa perpustakaan yang pertama kali berhubungan langsung dengan pengguna perpustakaan karena di bagian layanan ini terdapat tugas di antaranya peminjaman, pengembalian, pemungutan denda, pendaftaran anggota, layanan fotocopy dan layanan bebas pustaka.
- b) Layanan referensi, merupakan layanan yang memberikan informasi langsung kepada pembaca baik informasi ilmiah untuk kepentingan studi dan riset

maupun informasi yang bersifat non-ilmiah. Layanan referensi dapat juga diartikan sebagai layanan memberikan petunjuk kepada sumber informasi yang ada di perpustakaan ataupun sumber-sumber yang ada di luar perpustakaan. Unit layanan ini terdapat beberapa tugas di antaranya memberikan informasi umum maupun khusus, membantu penelusuran dokumen maupun membantu penggunaan katalog dan tugas lainnya.

Menurut Istiana (2014) berpendapat bahwa yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah penyediaan bahan pustaka dan atau informasi secara tepat dan penyediaan berbagai layanan dan bantuan kepada pengguna sesuai kebutuhan pengguna perpustakaan. Dari paparan tersebut di atas dapat penulis simpulkan bahwa yang dimaksud dengan layanan perpustakaan adalah semua bantuan dalam segala bentuk yang diberikan perpustakaan kepada pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya tentang suatu informasi.

Pemustaka datang ke perpustakaan tentunya mempunyai tujuan yang berbeda-beda ada yang

hanya ingin duduk-duduk saja sambil menunggu pergantian jam kuliah, ada yang hanya menemui temannya saja namun banyak juga pemustaka yang benar-benar datang ke perpustakaan karena mereka ingin belajar, ingin mengerjakan tugas dan ingin mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Setiap layanan perpustakaan kepada pemustaka pasti terjadi suatu interaksi yang baik secara langsung atau pun tidak langsung akan terjadi komunikasi antara petugas perpustakaan dengan pemustaka. Sedangkan pemustaka yang dilayani berasal dari berbagai macam kalangan dengan latar belakang sosial, budaya, pendidikan, karakter dan sifat yang berbeda-beda. Sebagai pustakawan dan petugas perpustakaan dituntut untuk bisa melayani pemustaka sebaik mungkin agar pemustaka merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan.

Pemustaka merasa terpuaskan dengan layanan yang diberikan, tidak hanya karena koleksinya yang lengkap, sarana yang nyaman namun bisa juga pemustaka merasa terpuaskan karena cara menyambut kedatangan mereka sangat menyenangkan. Mengapa demikian, karena ibarat bertamu

pemustaka itu tamu dan sebagai petugas perpustakaan merupakan tuan rumah, jadi bila tamu disambut dengan ramah dan menyenangkan oleh tuan rumah, maka tamu akan merasa bahagia.

Dari uraian tersebut maka kita sebagai petugas perpustakaan harus bisa mengenali karakter atau watak yang dimiliki oleh para pemustaka yang amat beragam macamnya agar dalam melayani dan berkomunikasi bisa menggunakan kata maupun sikap yang tepat.

## **2. Macam-Macam Karakter Pemustaka dan Cara Menghadapinya**

Watak maupun karakter orang satu dengan yang lainnya pasti berbeda namun kita harus mampu memahami perbedaaan itu agar tujuan kita dalam memuaskan pemustaka dalam memperoleh informasi bisa terwujud. Menurut Ahmad (2012) membagi karakter pengguna dalam beberapa kategori, di antaranya:

### **a. Pelanggan yang pendiam**

Ada beberapa cara untuk mengatasi tipe pelanggan pendiam ini, di antaranya pelanggan yang pendiam dan cenderung pemalu akan merasa

nyaman biladihadapi dengan ramah dan penuh perhatian, jika pelanggan ini seolah-olah sedang memikirkan sesuatu petugas cukup melontarkan pertanyaan yang dapat menarik perhatian pada produk yang ditawarkan.

b. Pelanggan yang tidak sabar

Pelanggan yang tidak sabar biasanya selalu terburu-buru dalam melakukan sesuatu hal, maka di dalam suatu perpustakaan jika melayani pelanggan seperti ini dapat dilakukan dengan beberapa cara, di antaranya mengenali pelanggan yang tidak sabar dari sikapnya dan meminta maaf kepadanya atas tertundanya pelayanan, mengatakan padanya bahwa dia akan dibantu semaksimal mungkin dan sesegera mungkin, secara cepat dan efisien menangani situasi tersebut dan bila perlu menenangkan pelanggan tersebut, mengucapkan terima kasih bahwa pelanggan tersebut masih bersedia menunggu dan meminta maaf atas ketidaknyamanan dalam pelayanan.

c. Pelanggan yang banyak bicara

Apabila menemui pelanggan yang banyak bicara bisa dihadapi dengan cara seperti mengenali kedatangan pelanggan dengan mengucapkan

salam, menawarkan bantuan yang diperlukan pelanggan tersebut, bila pelanggan masih terus bicara maka petugas bisa mengalihkan perhatiannya pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasan yang cukup, menawarkan bantuan dan memuji kehebatannya berbicara, bila berondongan pujian tampaknya berhasil maka petugas segera menawarkan produknya, bila perlu meminta alamat dan nomor telfonnya karena pelanggan jenis ini senang sekali jika mendapatkan perhatian.

d. Pelanggan yang pendebat

Jenis pelanggan seperti ini bisanya pendapat yang mereka keluarkan selalu dianggap benar dan susah untuk mengalah. Berikut ini cara-cara yang bisa kita lakukan untuk menghadapinya, di antaranya: tidak menunjukkan reaksi apabila pelanggan tersebut berada pada pihak yang salah sebab bila menunjukkan reaksi maka akan timbul diskusi yang berkepanjangan, bersikap tenang dan tidak gugup serta jangan terpancing untuk marah, membatasi percakapan pada masalah yang sedang dihadapi dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, mengemukakan argumen yang masuk akal agar



## Artikel

pelanggan menghargai anda apabila pelanggan sudah tenang maka anda mulai memberikan pelayanan, mengulangi argumen anda sekedar untuk mengingatkannya apabila pelanggan bersikeras dengan pendapatnya, mencari kelemahan dari argumen pelanggan dan menunjukkan kekeliruannya agar pelanggan tenang, apabila anda dapat menguasai keadaan maka pelanggan akan lunak.

### e. Pelanggan yang banyak permintaan

Pelanggan jenis ini dapat kita hadapi dengan cara seperti ini: Mengucapkan salam bila pelanggan datang kepada anda namun bila permintaan pelanggan dengan menggunakan telepon maka gunakan cara bertelepon yang baik, mendengarkan permintaannya jika mungkin membuat ringkasan atas permintaan tersebut masalah permintaan dipenuhi atau tidak itu tergantung kebijakan perusahaan, segera memenuhi permintaan pelanggan jika memungkinkan dan tidak melakukan kesalahan dalam melayani karena dia akan terus mencecar anda jika sedikit salah, meminta maaf dan menyarankan alternatif lain jika pelanggan merasa

tidak puas atas pelayanan yang diberikan, segera memberitahu supervisor sambil menyebutkan permintaan pelanggan jika anda tidak mampu melayani pelanggan tersebut.

Fatmawati (2013) menyatakan beberapa karakter pemustaka dan cara menghadapinya, yaitu di antaranya:

#### a) Pendiam

Karakter pendiam ini dapat dihadapi dengan penyambutan secara ramah untuk menarik perhatiannya

#### b) Tidak sabar

Sifat ini dapat dihadapi dengan mengemukakan bantuan kita secara maksimal dan secepat mungkin.

#### c) Banyak bicara

Menghadapi pemustaka yang mempunyai sifat ini maka pustakawan dapat mengatasinya dengan menawarkan bantuan dan mengalihkan perhatian pada hal-hal yang ditawarkan dengan penjelasannya.

#### d) Banyak permintaan

Cara menghadapi pemustaka yang mempunyai sifat ini dapat dilakukan dengan mendengarkan dan segera memenuhi permintaannya serta minta maaf dan memberi alternatif lain apabila permintaan tidak tersedia.

#### e) Peragus

Pada pemustaka yang mempunyai

sifat ini maka pustakawan bisa menghadapinya dengan memberikan kepercayaan, tenang dan tidak memberikan banyak pilihan namun mengikuti seleranya.

f) Senang membantah

Bila menemui pemustaka yang mempunyai sifat senang membantah maka pustakawan bisa menghadapinya dengan tetap tenang dan jangan terpancing untuk berdebat.

g) Lugu

Para pemustaka yang mempunyai karakter lugu bisa kita hadapi dengan menerima apa adanya, menanyakan keperluannya dan melayani berdasarkan permintaan

h) Siap Mental

Pemustaka yang mempunyai sifat ini bisa dihadapi dengan membiarkan memilih yang dikendakinya tanpa banyak bertanya, memuji pemakai dan mengucapkan terimakasih atas kunjungannya.

I) Curiga

Pustakawan dapat menghadapi pemustaka yang mempunyai sifat curiga ini dengan cara memberikan jaminan yang baik dan jangan tunjukan sikap seolah-olah petugas lebih unggul.

j) Sombong

Jika menemui pemustaka yang

mempunyai sifat ini maka pustakawan dapat menghadapinya dengan tetap tenang, sabar menghadapi sikapnya dan tidak terlalu serius, serta berikan kesan bahwa pemustaka tersebut perlu dihormati.

Berdasarkan paparan tersebut di atas ada beberapa hal yang sering dijumpai dalam menjalankan tugas sebagai seorang pustakawan, yaitu:

a) Pemalu

Pemustaka yang pemalu ini sering penulis amati dan mereka biasanya sangat malu untuk bertanya kepada pustakawan tentang letak buku maupun cara akses informasi. Saat menghadapi pemustaka seperti ini biasanya penulis langsung menawarkan bantuan dan disapa dengan ramah.

b) Cuek dan semaunya sendiri

Pustakawan menghadapi pemustaka yang cuek dan semaunya sendiri seperti ini sebaiknya sebagai seorang pustakawan jangan mudah terpancing untuk emosi namun kita bisa menasehati pemustaka dengan lemah lembut dan penuh keramahan, setelah itu kita bisa menjelaskan peraturan-peraturan perpustakaan yang harus dijalankan oleh semua pengunjung

c) Melanggar peraturan

## Artikel

perpustakaan

Bagi pemustaka yang sering melanggar peraturan perpustakaan kita harus tetap santun namun terlihat tegas, kita tetap harus menjelaskan kepada pemustaka bahwa dalam perpustakaan ada aturan main yang harus kita jalani bersama-sama.

d) Memaksakan kehendak

Pustakawan menghadapi pemustaka seperti ini biasanya penulis akan menjelaskan bahwa sesuatu yang telah menjadi peraturan di perpustakaan ini tidak bisa dilanggar, kalau pemustaka tetap memaksa maka penulis akan langsung menyerahkan masalah ini kepada penanggung jawab perpustakaan untuk mengambil kebijaksanaan.

e) Ragu-ragu

Pustakawan menghadapi pemustaka yang seperti ini, bisa dilakukan dengan memberi senyuman ramah dan menyapa lebih dahulu, “ada yang dibantu?”. Pemustaka akan merasa tenang karena sudah disambut dengan ramah oleh petugas perpustakaan.

f) Suka Curhat

Sering kali pustakawan menjadi bagian penerima curhat dari pemustaka. Curhat di sini yakni

curahan perhatian, karena perlu ada yang mendengarkan keluh kesah, kegelibiran, kebahagiaan, kesedihan bahkan kemalangan yang sedang dialami oleh pemustaka. Cara mengatasi hal ini dilakukan dengan mencari celah memutus pembicaraan apabila sudah terlalu lama, dengan alasan yang sopan seperti “maaf saya masih ada tugas yang harus diselesaikan, mungkin lain waktu disambung lagi”.

g) Merasa sok kenal akrab

Beragam pemustaka ada juga merasa sok kenal akrab, harus hati hati, pustakawan harus melihat dahulu tujuan kedatangan pemustaka untuk menjaga keakraban yang belum jelas. Kalau pemustaka memang teman lama, sahabat atau saudara bisa dilayani dengan baik, tidak perlu berlebihan, sesuai dengan aturan yang ada di perpustakaan.

h) Tidak bisa berbahasa Indonesia dan Inggris

Pustakawan harus cerdas, ketika ada pemustaka dari negara asing yang tidak bisa berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris. Ditanyakan kartu indentitasnya, apabila sudah diketahui bisa dilakukan layanan yang sesuai dengan yang dibutuhkan. Kadangkala

pemustaka asing tersebut hanya ingin mencari lokasi tempat tertentu, atau hanya melihat sekeliling perpustakaan.

### 3. Pustakawan

UU RI No. 43 Tahun 2007 menyebutkan bahwa tugas utama pustakawan adalah mengelola dan memberikan layanan kepada pemustaka. Jadi selain memperbaiki kondisi koleksi perpustakaan yang harus mengikuti perkembangan jaman dan teknologi, juga memperbaiki fisik gedung perpustakaan sehingga pemustaka akan merasa nyaman dan betah untuk belajar di perpustakaan. Namun sikap dan keahlian personal para pustakawan dan staf perpustakaan juga harus selalu dipupuk dan diperbaiki demi tercapainya kesuksesan layanan perpustakaan kita. Seperti diungkap Choiriyah (2017) bahwasanya tingkat kategori persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga adalah baik. Dengan mengetahui persepsi pemustaka, maka dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran dan pertimbangan bagi pihak perpustakaan agar kinerja pustakawan dalam melakukan

pelayanan di referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga itu maksimal sesuai yang diharapkan pemustaka.

Pustakawan menurut Lasa & Suciati (2017) seseorang yang memiliki kompetensi kepustakawanan yang diperoleh melalui pendidikan serendah-rendahnya Sarjana Ilmu Perpustakaan dan Informasi atau yang disetarakan melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawan yang diselenggarakan oleh lembaga yang terakreditasi yang diberi tugas dan tanggung jawab, wewenang dan hak penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melaksanakan kegiatan perpustakaan di unit perpustakaan tertentu.

Karena tugas seorang pustakawan selalu akan berhubungan dan berinteraksi dengan pemustaka sebagai pengguna perpustakaan, untuk itu demi tercapainya layanan perpustakaan yang memuaskan bagi pemustaka maka setiap pustakawan harus mampu mengenali karakter para pemustaka yang datang kepada kita. Karakter pemustaka ini bisa kita lihat sewaktu para pemustaka datang maupun sewaktu kita berinteraksi dengan

## Artikel

mereka secara langsung maupun tidak. Memang tidak mudah bagi kita untuk mengenali bahkan memahami karakter para pemustaka yang berasal dari berbagai latar belakang sosial-ekonomi, budaya serta tingkat pendidikan. Inilah tantangan bagi kita yang harus diperjuangkan demi tercapainya kesuksesan layanan kita karena keberhasilan pekerjaan kita terletak pada merasa terpuaskan atau tidaknya pemustaka dalam mendapatkan sebuah informasi yang menjadi kebutuhan mereka.

### C. KESIMPULAN

Berdasarkan paparan dalam pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa sebuah perpustakaan selain mengembangkan koleksi mengikuti perkembangan teknologi dan informasi juga mengutamakan layanan pemustaka. Layanan pemustaka merupakan kontak langsung pustakawan dengan pemustaka, namun tidak mengabaikan perbaikan bentuk fisik perpustakaan agar pemustaka merasa nyaman belajar dan betah di perpustakaan seperti di rumah. Selain itu ada hal yang lebih penting yang harus diperhatikan yaitu sumber daya manusia yaitu pustakawan sebagai

pengelola perpustakaan. Sumber daya manusia harus selalu dikembangkan dalam hal sikap dan keahlian personalnya, karena pustakawan sebagai ujung tombak berhasil tidaknya layanan perpustakaan yang akan diberikan kepada pemustaka. Pustakawan yang selalu berinteraksi dengan pemustaka, untuk itu sebagai seorang pustakawan harus bisa memahami karakter pemustaka yang beraneka ragam. Pustakawan sebisa mungkin menangani pemustaka yang datang ke perpustakaan agar mereka merasa terlayani dengan baik.

### DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, dkk. (2012). *Layanan cinta perwujudan layanan prima perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.
- Choiriyah, (2017). Persepsi pemustaka terhadap pustakawan dalam pelayanan referensi di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta. *Jurnal Publish*, 1(2), 1-2.
- Fatmawati, E. (2013). *Mata baru penelitian perpustakaan: Dari servqual ke libqual*: Jakarta: Sagung Seto

- Hasan, S. H., et al. (2010). *Pengembangan pendidikan budaya dan karakter bangsa*. Jakarta: Pusat Kurikulum, Badan Penelitian dan Pengembangan, Kementerian Pendidikan Nasional.
- Istiana, P., (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Ombak
- Karakteristik (n.d). *Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Diakses melalui <https://kbbi.web.id/karakteristik>, 28 April 2020.
- Khaerah, U, (2016). *Upaya pustakawan dalam memahami karakter pemustaka untuk meningkatkan pelayanan di perpustakaan STIKES Mega Rezeki Makassar*. Skripsi. Makassar: Fakultas Adab dan Humaniora UIN Alauddin. Diakses melalui <http://repositoti.uin-alauddin.ac.id/929/1/UMMUL%20KHAERAH.pdf>
- Lasa Hs & Suciati, U, (2017). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*, Edisi 4, Cet. 1, Yogyakarta: Calpulis.
- Republik Indonesia (2007). *Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan*. Diakses melalui [www.pnri.go.id/law/undang-undang-nomor-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan](http://www.pnri.go.id/law/undang-undang-nomor-43-tahun-2007-tentang-perpustakaan).
- Suwarno, W., (2011). *Perpustakaan dan buku: wacana penulisan dan penerbitan*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- Suyanto, (2010). *Urgensi pendidikan karakter*. Diakses dari <https://waskitamandiribk.wordpress.com/2010/06/02/urgensi-pendidikan-karakter/>
- 
- \*Pustakawan UGM