

**PERSEPSI PEMUSTAKA (PENGUNJUNG) TENTANG SISTEM LAYANAN  
PERPUSTAKAAN NASIONAL REPUBLIK INDONESIA**

**Yayah Hayriah**

**1215115120**

**Teknologi Pendidikan**

**Fakultas Ilmu Pendidikan**

**Universitas Negeri Jakarta**

**Jakarta**

***Abstrak:** Penelitian ini membahas persepsi pemustaka tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui persepsi pemustaka terhadap sumber daya manusia (Pustakawan), Sistem layanan, koleksi, sarana dan prasarana perpustakaan sebagai sumber belajar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey dengan menggunakan angket/kuesioner. Subjek dari penelitian ini adalah pengguna perpustakaan. Hasil penelitian ini yaitu persepsi pemustaka terhadap sumber daya manusia (pustakawan) adalah sangat baik dengan skor 4,16. Persepsi pemustaka terhadap sistem layanan yang ada adalah baik dengan skor yang diperoleh 3,67. Persepsi pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar yang mencakup koleksi dan sarana serta prasarana adalah baik dengan skor 3,63. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak perpustakaan dalam mengetahui aspek kebutuhan pemustaka.*

*Kata Kunci: Persepsi Pemustaka, Sistem Layanan, Perpustakaan Nasional Republik Indonesia*

## **PENDAHULUAN**

Pusat sumber belajar berperan sebagai penyalur informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan untuk mengembangkan berbagai kompetensi yang diinginkan. Sumber belajar yang beraneka ragam yaitu berupa bahan pembelajaran dapat memberikan hal yang baik dalam meningkatkan mutu pendidikan dan mutu pembelajaran.

Pusat sumber belajar berfungsi agar pembelajaran lebih produktif, menjadikan pembelajaran lebih bersifat individual, membuat belajar menjadi seketika dan memungkinkan penyajian pembelajaran

sampai saat ini masih sangat diminati oleh semua kalangan yaitu perpustakaan.

Perpustakaan merupakan sarana untuk belajar bagi masyarakat. Perpustakaan sebagai media dan pusat informasi dengan berbagai sumber ilmu pengetahuan yang tidak ada habisnya jika digali dan dikembangkan. Keberadaan perpustakaan sangat dibutuhkan oleh masyarakat terutama pelajar dan mahasiswa.

Fasilitas yang ada di dalam suatu perpustakaan juga dapat mendukung pemustaka dalam proses peminjaman, terutama dalam hal pelayanan yang ada dalam

perpustakaan tersebut. Sarana dan prasarana dalam suatu perpustakaan juga mendukung untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan Nasional RI yang biasa di singkat perpusnas ini merupakan perpustakaan umum. Terdapat dua sistem layanan yang ada di perpustakaan, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Perpustakaan nasional menerapkan sistem layanan tertutup. Pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat langsung mengambil buku di rak penyimpanan koleksi. Dalam sistem layanan tertutup, untuk meminjam buku pemustaka diharapkan mengisi bon permintaan peminjaman buku. Kemudian pustakawan meminjamkan buku berdasarkan bon permintaan peminjaman buku.

Pelayanan dikatakan baik apabila dilakukan dengan cepat tidak menunggu terlalu lama, tepat waktu mendapatkan pelayanan tepat pada waktunya dan benar, pustakawan membantu sesuai kebutuhan pemustaka. Ada beberapa pendapat bahwa layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan yang utama di dalam perpustakaan. Terdapat beberapa jenis layanan perpustakaan, yaitu layanan peminjaman bahan pustaka (layanan sirkulasi), layanan referensi, layanan ruang baca.

Perpustakaan Nasional RI merupakan perpustakaan yang disediakan oleh pemerintah untuk seluruh masyarakat yang membutuhkan berbagai informasi. Berbagai layanan perpustakaan diberikan untuk memenuhi kebutuhan pemustaka, dari mulai memberikan

layanan informasi, fasilitas komputer, meja membaca, dan proses peminjaman buku yang tersedia diperpustakaan.

Persepsi pemustaka dapat dilihat ketika apa yang mereka dapatkan sesuai dengan harapan atau minimal pemustaka mendapatkan solusi dalam memenuhi kebutuhan informasinya. Pemustaka sebagai penerima layanan perpustakaan, diharapkan dapat memberi persepsi terhadap pelayan tersebut. Karena pemustaka yang menikmati pelayanan berhak memberikan pendapat terhadap layanan yang didapat diperpustakaan tersebut sudah baik atau belum.

Banyak hal yang dapat mempengaruhi persepsi pemustaka terhadap layanan perpustakaan. Tidak hanya keberadaan koleksi, akan tetapi juga tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung kebutuhan informasi pemustaka. Interaksi dari pustakawan juga mempengaruhi persepsi pemustaka. Dengan adanya Perpustakaan Nasional RI sebagai perpustakaan umum yang ada di tengah kota, sangat membantu pemustaka dalam mencari berbagai macam informasi.

Dalam hal ini, kualitas layanan sangat berpengaruh dalam persepsi pemustaka apabila layanan yang didapat sesuai dengan harapan pemustaka, maka kualitas layanan dipersepsikan baik. Namun, sebaliknya jika layanan yang didapat tidak sesuai dengan harapan, maka kualitas layanan dipersepsikan kurang baik.

Masukan dari pemustaka sangat penting dalam proses pengembangan perpustakaan. Hal ini bertujuan agar adanya rasa nyaman di perpustakaan yang merupakan saran untuk mendapatkan berbagai macam informasi bagi pemustaka. Pemustaka tentu menginginkan informasi yang terbaru dan sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, perpustakaan harus memberikan layanan yang baik serta selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pemustaka.

Perpustakaan Nasional RI memang menyediakan pelayanan pembuatan kartu anggota secara gratis dan langsung jadi. Namun, ada juga beberapa keluhan dari pemustaka tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional.

Beberapa pemustaka berpendapat bahwa sistem layanan tersebut menyulitkan bagi mereka. Seperti pemustaka tidak dapat langsung mencari buku sendiri, tetapi ada petugas yang mengambilkan dan pemustaka wajib mengisi bon peminjaman buku. Pemustaka harus mengetahui dulu daftar buku yang akan dipinjam dan mengetahui penulis buku tersebut dan terbitannya sebelum meminjam. Menurut pemustaka sistem tersebut mempersulit pencarian buku. Koleksi buku juga kurang lengkap. Pengunjung hanya bisa membaca di ruang dimana mereka meminjam buku tersebut.

Beberapa orang yang sudah mengetahui apa yang dibutuhkan akan dengan mudah di dapat, tetapi mereka tidak bisa melihat informasi dari buku yang lainnya. Dalam

sistem layanan Perpustakaan Nasional ini, pengunjung hanya dapat meminjam buku maksimal 3 dan tidak dapat dipinjam untuk dibawa pulang melainkan bisa difoto copy namun biaya foto copy cukup mahal yaitu Rp 250-, per-lembar sedangkan pemustaka datang ke perpustakaan untuk meminimalisir pembelian buku.

Sikap dan penampilan pustakawan dalam melayani pemustaka sangat menentukan kualitas layanan perpustakaan yang di berikan pemustaka. Dalam pelayanan perpustakaan pemustaka mengharapkan apa yang dibutuhkan atau yang dicari, dapat dipenuhi. Jika dalam melayani pemustaka para pustakawan melayani dengan ramah dan baik, maka disitulah adanya persepsi yang baik terhadap suatu layanan yang ada diperpustakaan.

Dengan adanya permasalahan di atas maka timbul persepsi pelayanan yang berbeda-beda dari pelayanan yang ada di perpustakaan tersebut. Hal ini yang mendasari penulis untuk mengetahui bagaimana persepsi pemustaka (pengunjung) tentang sistem layanan Perpustakaan Nasional RI.

#### **A. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dapat diidentifikasi sejumlah masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem layanan perpustakaan nasional?
2. Bagaimanakah persepsi Pemustaka (Pengunjung) Tentang Sistem

Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia?

3. Kendala apa saja yang dihadapi pemustaka dengan sistem layanan perpustakaan nasional?

## **B. Pembatasan Masalah**

Mengingat keterbatasan waktu, berdasarkan identifikasi masalah peneliti memfokuskan penelitian tentang “Persepsi Pemustaka (Pengunjung) Tentang Sistem Layanan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia”. Tempat penelitian dilakukan di Perpustakaan Nasional RI.

## **C. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka diperoleh rumusan masalah sebagai berikut, bagaimanakah persepsi pemustaka terhadap sistem layanan Perpustakaan Nasional RI sebagai Sumber Belajar?

## **D. Tujuan Penelitian**

Mendeskripsikan persepsi pemustaka terhadap sistem layanan Perpustakaan Nasional RI sebagai Sumber Belajar.

## **E. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis.
  - a. Menambah wawasan pengetahuan sistem layanan Perpustakaan Nasional.
  - b. Memberikan kontribusi pada peningkatan layanan perpustakaan.

2. Manfaat praktis.

- a. Sebagai masukan tentang sistem layanan perpustakaan yang sebaiknya dijalankan di perpustakaan.

Sebagai dasar pertimbangan bagi pihak yang terkait untuk menjadikan hasil penelitian ini sebagai pedoman untuk dapat mengetahui bagaimana persepsi pemustaka terhadap sistem layanan .

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Persepsi**

#### **a. Pengertian Persepsi**

Persepsi merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki persepsi yang berbeda-beda sesuai dengan pola pikir dalam dirinya. Persepsi merupakan pendapat seseorang terhadap objek yang dilihat maupun dirasakan.

Bimo Walgito mengartikan persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh proses penginderaan, yaitu merupakan proses diterimanya stimulus oleh individu melalui alat indera atau juga disebut proses sensoris.<sup>1</sup>

Persepsi adalah kemampuan seseorang dalam mencerna lingkungan (fisik) berdasarkan apa yang ia terima melalui semua indranya.<sup>2</sup> Stimulus yang ada diindera dalam individu, kemudian diorganisasikan sehingga individu

---

<sup>1</sup>Bimo Walgito, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2005), h. 99-100

<sup>2</sup>Dewi Salma P, *Wawasan Teknologi Pendidikan* (Jakarta: Kencana, 2012), h. 81

menyadari dan mengerti tentang apa yang ada diindera itu, proses ini merupakan proses persepsi.

Persepsi dapat mempengaruhi tingkah laku individu terhadap suatu objek dan kondisi lingkungannya. Dengan demikian, tingkah laku individu terhadap suatu objek dipengaruhi oleh persepsinya.

## 2. Pemustaka

### a. Pengertian

#### **Pemustaka/Pengunjung**

Pengunjung atau pemustaka merupakan mereka yang mempunyai tekad dan kemauan yang kuat untuk selalu belajar sepanjang hayat di perpustakaan.<sup>3</sup>

Pemustaka adalah pengguna perpustakaan, yaitu perseorangan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga yang memanfaatkan fasilitas layanan.<sup>4</sup>

Pemustaka dianggap sebagai raja mempunyai arti bahwa pemustaka wajib dilayani dan diperlakukan seperti layaknya seorang raja. Tetapi banyak pengelola perpustakaan yang belum mengetahui pengaruh ini. Pelayanan yang berkualitas baik akan berdampak baik juga untuk para tenaga kerja perpustakaan. Jika

fasilitas memenuhi kebutuhan pemustaka dan para pemustaka dapat memanfaatkan dengan sebaik mungkin, maka terbentuklah masyarakat yang cerdas dan berkualitas tinggi.

## 3. Sistem layanan

### a. Sistem Layanan Perpustakaan

Secara umum sistem layanan perpustakaan ada dua macam, yaitu sistem layanan terbuka dan sistem layanan tertutup. Dari kedua sistem tersebut masing-masing mempunyai kekurangan dan kelebihan. Dalam pemilihan sistem tersebut, penyelenggara harus mengerti kedua sistem tersebut. Sistem layanan akan berpengaruh pada mekanisme kerja sebuah perpustakaan.

Yang harus diperhitungkan dalam memilih sistem layanan yaitu berkaitan dengan jenis perpustakaan, jumlah koleksi, pemakai perpustakaan, sarana dan prasarana, petugas, dan lingkungan. Karena jika salah memilih dalam sistem layanan akan berakibat pada aspek yang lain.

Ada beberapa faktor dalam pemilihan sistem layanan terbuka dan tertutup:<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Achmad dkk, *Layanan Cinta Perwujudan Layanan Prima Perpustakaan*, (Jakarta: CV Sagung Seto, 2012) h. 42

<sup>4</sup> Undang-Undang Perpustakaan nomor 43 tahun 2007 (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 4

---

<sup>5</sup> Darmono, *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*, (Jakarta: PT Grasindo, 2001), h. 137

- a) Pertimbangan tingkat keselamatan koleksi perpustakaan,
- b) Pertimbangan jenis koleksi dan sifat rentan dari koleksi. Untuk koleksi pandang dengar dan bentuk mikro pada umumnya layanan yang di berikan bersifat tertutup,
- c) Perbandingan antara jumlah staf, jumlah pemakai, dan jumlah koleksi. Jika jumlah pemakai sangat besar maka perpustakaan cenderung memilih sistem pelayanan yang bersifat terbuka,
- d) Rasio antara jam layanan dengan jumlah staf perpustakaan.

Berdasarkan faktor tersebut, dalam pemilihan sistem layanan suatu perpustakaan harus memperhatikan beberapa faktor. Dalam pemilihan sistem layanan, dapat dilihat berdasarkan fasilitas atau sumber daya manusia yang ada di perpustakaan tersebut jika memadai untuk menggunakan sistem layanan terbuka, maka diterapkannya sistem layanan terbuka.

Perpustakaan Nasional RI menggunakan sistem layanan tertutup, pada sistem layanan tertutup pemustaka tidak dapat langsung mengambil buku di rak penyimpanan koleksi. Dalam sistem layanan tertutup, untuk meminjam buku pemustaka diharapkan mengisi bon permintaan peminjaman buku. Kemudian pustakawan meminjamkan buku berdasarkan bon permintaan peminjaman buku.

#### 4. Perpustakaan

##### a. Pengertian perpustakaan

Sumber belajar dapat dikelompokkan atas dasar berbagai sudut pandang. Dilihat dari cara memperoleh informasi, sumber belajar dapat dibagi menjadi jenis visual, audio, dan audio visual. Disamping itu, dilihat dari tujuan pembuatannya, sumber belajar dapat dibagi ke dalam kelompok sumber belajar yang sengaja dirancang dan dibuat/diproduksi khusus untuk keperluan belajar atau membelajarkan (*by design*). Contoh sumber belajar kelompok pertama ialah buku teks pelajaran, modul, laboratorium/tempat praktik, video pembelajaran, dan perpustakaan.<sup>6</sup>

Perpustakaan adalah sebuah gedung atau ruangan dimana didalamnya terjadi proses kegiatan pengumpulan, pengolahan, penyimpanan dan penyebarluasan

---

<sup>6</sup> Sitepu, *Pengembangan Sumber Belajar*, (Jakarta: PT RajaGrafindo, 2014), h. 64

bahan pustaka (informasi) untuk keperluan pemustaka.<sup>7</sup>

Perpustakaan merupakan suatu tempat yang didalamnya banyak berbagai informasi. Banyak yang membutuhkan keberadaan perpustakaan, karena perpustakaan menyediakan banyak referensi. Perpustakaan menyediakan koleksi seperti buku, jurnal, skripsi, dan bahan bacaan lainnya. Selain itu, perpustakaan juga merupakan sumber belajar bagi siswa yang membutuhkan informasi terkait pelajarannya disekolah. Perpustakaan juga dapat dimanfaatkan untuk penelitian.

## METODE PENELITIAN

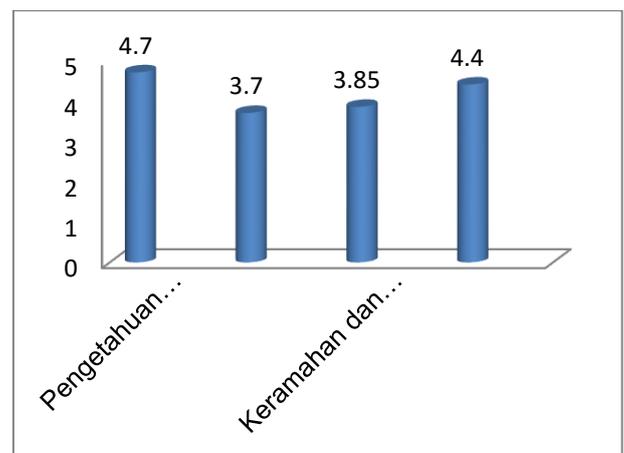
Penelitian dilakukan di Perpustakaan Nasional Republik Indonesia, yang berlokasi di Jl. Salemba Raya 28A Jakarta Pusat 10430, Indonesia. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Mei 2015 - April 2016 dengan metode survei yang bersifat deskriptif. Instrumen pengumpulan data pada penelitian ini berupa kuesioner/angket dengan menggunakan skala Likert. Berdasarkan hasil uji validitas yang telah dilakukan, instrumen ini memiliki 26 item pernyataan valid dan koefisien realibilitas sebesar 0,8595, hal ini menyimpulkan bahwa instrumen tersebut layak dan dapat dipergunakan dalam penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan dalam menguji hipotesis pada penelitian ini adalah studi deskriptif, analisis deskriptif dari hasil survei dilaporkan dalam bentuk tabulasi dan persentase.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan angket yang disebar ke beberapa pengunjung perpustakaan. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sistem layanan Perpustakaan Nasional sebagai sumber belajar. Responden atau sampel yang diambil dalam penelitian ini diambil sebanyak 30 responden. Setelah dilakukan penyebaran data, selanjutnya dilakukan tabulasi jawaban yang ada dalam angket.

Berdasarkan hasil angket yang disebar kepada 30 responden yang dikelompokkan dalam tiga indikator persepsi pemustaka terhadap sistem layanan Perpustakaan Nasional sebagai sumber belajar yaitu, pendapat pemustaka terhadap pustakawan, pendapat pemustaka mengenai sistem layanan, pendapat pemustaka terhadap manfaat perpustakaan

### Indikator Pemustaka tentang Pustakawan

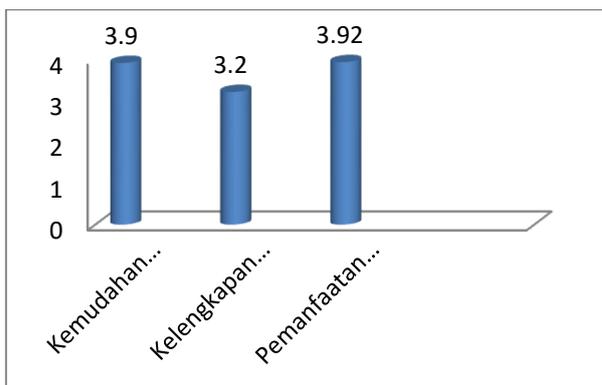


**Gambar 4.1 Diagram Pendapat Pemustaka tentang Pustakawan**

<sup>7</sup> Achmad, *Op.cit.*, h. 3

Dari hasil diagram tersebut dapat disimpulkan pada sub indikator “pengetahuan tentang perpustakaan” mendapatkan 4,7 termasuk dalam kategori sangat baik, dari sub ini pemustaka berpendapat bahwa pengetahuan pustakawan tentang perpustakaan sangat baik. Pada sub indikator “ketepatan dan kecepatan dalam memberikan bantuan” mendapat hasil 3,7 termasuk dalam kategori baik, dapat disimpulkan pemustaka berpendapat para pustakawan tepat dan cepat dalam memberikan bantuan. Pada sub indikator “keramahan dan kesopanan” mendapat 3,85 termasuk dalam kategori baik, pemustaka berpendapat para pustakawan ramah dan sopan dalam melayani. dan pada sub indikator “penampilan pustakawan” mendapatkan nilai rata-rata 4,4 masuk dalam kategori sangat baik, pemustaka berpendapat dalam hal penampilan para pustakawan berpenampilan sangat baik atau rapi.

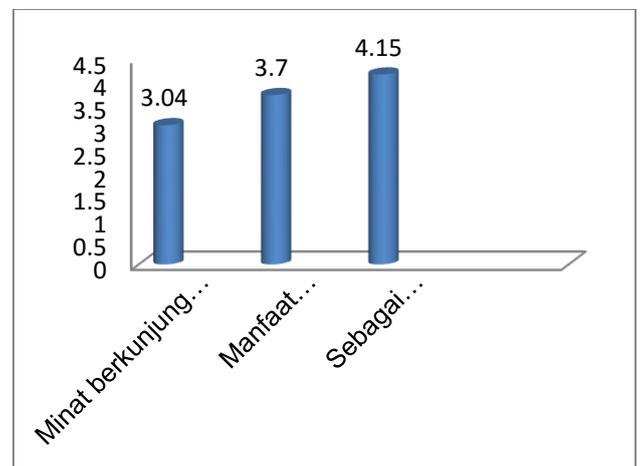
#### Indikator Pemustaka Mengenai Sistem Layanan



**Gambar 4.2 Diagram Pendapat Pemustaka Mengenai Sistem Layanan**

Dari hasil diagram tersebut dapat disimpulkan pada sub indikator “kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan” mendapat hasil 3,9 masuk dalam kategori baik, pemustaka berpendapat bahwa sistem layanan yang ada sudah mempermudah dalam pencarian buku. Pada sub indikator “kelengkapan koleksi buku” mendapat hasil rata-rata 3,2 masuk dalam kategori baik. Sub indikator “pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan” mendapat hasil rata-rata 3,92 masuk dalam kategori baik, para pemustaka sudah memanfaatkan layanan yang disediakan dengan baik.

#### Indikator Pendapat Pemustaka Terhadap Manfaat Perpustakaan



**Gambar 4.3 Diagram Pendapat Pemustaka Terhadap Manfaat Perpustakaan**

Dari hasil diagram tersebut dapat disimpulkan pada sub indikator “minat berkunjung ke perpustakaan” mendapat hasil rata-rata sebesar 3,04 masuk dalam kategori baik perpustakaan masih diminati oleh para pemustaka. Sub indikator “manfaat

perpustakaan sebagai sumber belajar” mendapatkan hasil 3,7 masuk dalam kategori baik, perpustakaan dijadikan sebagai sumber belajar oleh pemustaka. Pada sub indikator “sebagai pelengkap materi pelajaran” mendapatkan hasil 4,15 dan masuk dalam kategori sangat baik, dalam hal ini pemustaka memanfaatkan perpustakaan untuk menambah materi pelajaran.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pendapat pemustaka tentang pustakawan yaitu baik, skor rata-rata yang didapat yaitu 4,16 dalam hal pengetahuan pustakawan tentang perpustakaan, ketepatan dan kecepatan pustakawan dalam memberikan bantuan, keramahan dan kesopanan pustakawan sampai dengan penampilan pustakawan. Memang pada fakta yang ada, para pustakawan sangat baik dalam hal melayani dan mempunyai penampilan yang rapi.
2. Pendapat pemustaka mengenai sistem layanan juga baik, dalam hal kemudahan terhadap penggunaan sistem layanan mendapatkan skor rata-rata 3,9 dalam hal kelengkapan koleksi buku 3,2, dan pemanfaatan terhadap layanan yang disediakan mendapat nilai 3,92. Jadi nilai rata-rata semua skor adalah 3,67.

Dapat dilihat pendapat pemustaka mengenai sistem layanan yang ada yaitu baik, pemustaka juga sudah memanfaatkan layanan yang disediakan perpustakaan.

3. Pendapat pemustaka terhadap perpustakaan sebagai sumber belajar yaitu baik juga sama dengan pendapat yang lainnya. Namun dalam hal manfaat perpustakaan sebagai sumber belajar mendapat skor 3,7 dalam kategori baik, menurut peneliti, pemustaka tidak hanya memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar melainkan banyak hal lain. Minat berkunjung pemustaka mendapatkan skor 3,04 dalam kategori sangat baik. Hasil rata-rata skor yaitu 3,63 dan dapat disimpulkan bahwa pemustaka memanfaatkan perpustakaan sebagai sumber belajar, sebagai tempat penelitian dan sebagai tempat untuk mengerjakan tugas karena tempatnya yang nyaman.

Dari hasil kesimpulan diatas, sejauh ini persepsi pemustaka terhadap sistem layanan yang ada di perpustakaan Nasional RI di nilai baik oleh para pemustaka. Dari segi layanan yang diberikan, para pustakawannya, dan manfaat perpustakaan sebagai sumber belajar.

## **REFERENSI**

- Darmono, 2001. *Manajemen dan Tata Kerja Perpustakaan Sekolah*. Jakarta: PT Grasindo
- Prawiradilaga, Dewi S. 2012. *Wawasan Teknologi Pendidikan*. Jakarta: Kencana
- Sitepu, 2014. *Pengembangan Sumber Belajar*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Undang-Undang Perpustakaan nomor 43 tahun 2007. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Walgito, Bimo. 2005. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi