

**UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA
UNTUK MENGATASI *LIBRARY ANXIETY* DI UPT PERPUSTAKAAN
UIN DATOKARAMA PALU**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S.I.P)
pada Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII)
Fakultas Ushuluddin dan Adab (FUAD)
Universitas Islam Negeri (UIN)
Datokarama Palu

Oleh:

WAFIQ AZIZA
NIM: 21.4.18.0003

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN ADAB (FUAD)
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
DATOKARAMA PALU
2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan penuh kesadaran, penyusun yang bertanda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.” benar adalah hasil karya penyusun sendiri, jika dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, atau dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya, batal demi hukum.

Palu, 19 Februari 2025 M
20 Sya’ban 1446 H

Penulis



Wafiq Aziza
NIM.21.4.18.0003

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul “Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu” oleh mahasiswi atas nama Wafiq Aziza, NIM: 214180003, mahasiswi Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, Fakultas Ushuluddin dan Adab, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, setelah dengan seksama meneliti dan mengoreksi skripsi yang bersangkutan, maka masing-masing pembimbing memandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat-syarat ilmiah dan dapat diajukan untuk ujian skripsi.

Palu, 19 Februari 2025 M
20 Sya'ban 1446 H

Pembimbing I,


Jusmiath S.Psi, M.Psi.
NIP.198710142019032007

Pembimbing II,

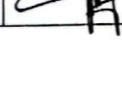

Nur Arifin, S.I.P., M.I.P.
NIP.199407292022031003

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Saudari Wafiq Aziza NIM: 214180003 dengan judul "Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu" yang telah diujikan di hadapan dewan penguji Fakultas Ushuluddin dan Adab, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu pada tanggal 6 Mei 2025 M yang bertepatan dengan tanggal 8 Zulkaidah 1446 H. Dipandang bahwa skripsi tersebut telah memenuhi kriteria penulisan karya ilmiah dan dapat diterima sebagai persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.I.P) Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam, dengan beberapa perbaikan.

Palu, 8 Mei 2025 M
10 Zulkaidah 1446 H

DEWAN PENGUJI

Jabatan	Nama	Tanda Tangan
Ketua	Iramadhana Solihin, S.Pd.I., M.Pd	
Munaqisy I	Rifai S.E., M.M	
Munaqisy II	Ma'rifah Nurmala S.Pd., M.Pd	
Pembimbing I	Jusmiati S.Psi., M.Psi	
Pembimbing II	Nur Arifin S.I.P., M.I.P	

Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan
dan Informasi Islam


Jusmiati, S.Psi., M.Psi
NIP.198710142019032007

Dekan Fakultas Ushuluddin dan
Adab


Dr. Sidik, M.Ag.
NIP.196406161997031002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ. وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا مُحَمَّدٍ
وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ آمِينَ

Alhamdulillah Robbil Aalamin. Segala puji bagi Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang. Tiada kata yang paling indah dalam mengawali penulisan skripsi ini selain ucapan syukur atas rahmat dan karunia dari Allah SWT, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu”** ini dengan baik.

Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Baginda Rasulullah Muhammad SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar sarjana di Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu.

Perjalanan panjang telah peneliti lalui dalam rangka perampungan penulisan skripsi ini. Banyak hambatan yang peneliti hadapi selama proses penyusunannya, namun berkat kehendak-Nyalah sehingga peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini.

Keberhasilan penelitian ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk dukungan moril dan materil, maka peneliti ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Secara istimewa ucapan terimakasih peneliti tujukan kepada orang tua tercinta ayahanda Sudirman S.E dan ibunda Hj. Muslimah, yang selalu mendukung peneliti dalam hal moril dan terutama materil, yang tak henti-hentinya menyematkan nama peneliti dalam doanya sehingga peneliti dapat menghadapi segala rintangan kehidupan hingga saat ini. Kepada kakak kandung tercinta saudari Mufidah Awaliyah Sudirman dan adik kandung

tercinta saudara Muhammad Lufthi S, terimakasih atas dukungan dan motivasi yang telah diberikan.

2. Bapak Prof Dr. H. Lukman S. Thahir, M.Ag selaku Rektor UIN Datokarama Palu.
3. Bapak Dr. H. Sidik, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Adab UIN Datokarama Palu.
4. Ibu Jusmiati, S.Psi., M.Psi selaku Ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam dan Ibu Iramadhana Solihin, S.Pd.I., M.Pd selaku Sekretaris Jurusan. yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga peneliti dapat menyelesaikan program perkuliahan.
5. Kepada Ibu Jusmiati S, Psi., M. Psi, selaku Dosen Pembimbing I (pertama) dan Bapak Nur Arifin S.I.P., M.I.P Selaku Dosen Pembimbing II (kedua). Dalam bimbingan skripsi ini, telah banyak memberikan arahan dan bimbingan kepada peneliti selama penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada Bapak Rifai S.E., M.M selaku Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu karena telah mengizinkan penulis dan mempermudah untuk melakukan penelitian serta staf-staf yang ada di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu yang sudah ikut membantu memberikan informasi dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Kepada Bapak Aji Sudirman, Mama Aji Tahira, Tante Musrifah sekeluarga, dan Tante Mucshina sekeluarga, terimakasih untuk segala bentuk doa, semangat, serta bantuan materi dan non materi yang telah diberikan pada peneliti
8. Kepada Nenek Sapiah Serta seluruh keluarga peneliti yang ada di Pinrang yang selalu memberikan dukungan, motivasi, serta bantuan baik materi maupun non materi pada peneliti.
9. Teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam UIN Datokarama Palu tahun 2021 yang telah bersama-sama selama hampir empat tahun berbagi suka dan duka. Semoga perjalanan kita untuk mewujudkan mimpi-mimpi baru akan tercapai.

10. Kepada teman-teman PPL (Anwarul Qur'an) dan KKN (Desa Sausu Trans) Angkatan I Gelombang II 2024 yang telah mendukung peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
11. Kepada Kak April, Kak Ayu Windar, Kak Fika, Kak Maharani dan Kak Haerati yang telah membantu peneliti untuk menjelaskan tahap-tahap dalam penyusunan skripsi ini.
12. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan bantuan dan dukungannya sejak awal perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.

Peneliti juga menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak. Peneliti juga senantiasa mendoakan semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada Peneliti mendapat balasan yang tak terhingga dari Allah SWT.

Palu 19 Februari 2025
20 Sya'ban 1446 H

Penulis



Wafiq Aziza
NIM. 21.4.18.0003

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR BAGAN.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAK	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	6
D. Penegasan Istilah	7
E. Garis-Garis Besar Isi	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Kajian Teori	15
C. Kerangka Pemikiran	36
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Pendekatan dan Desain Penelitian.....	38
B. Lokasi Penelitian	39
C. Kehadiran Peneliti	40
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Teknik Pengumpulan Data	41
F. Teknik Analisis Data.....	43
G. Pengecekan Keabsahan Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	46
A. Gambaran Umum Perpustakaan UIN Datoarama Palu	46
B. Hasil Penelitian.....	60

	C. Pembahasan	90
BAB V	PENUTUP.....	97
	A. Kesimpulan.....	97
	B. Implikasi Penelitian	98
	C. Saran.....	98
	DAFTAR PUSTAKA.....	100
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1: Penelitian Terdahulu.....	10
2. Tabel 2.2: Manfaat Layanan Prima	26
3. Tabel 4.1: Periodisasi Jabatan Kepala Perpustakaan Tahun 1996-2024...	46
4. Tabel 4.2: Daftar Tenaga Perpustakaan UIN Datokarama Palu	48
5. Tabel 4.3: Ketersediaan Koleksi Khusus Tahun 2024.....	52
6. Tabel 4.4: Ketersediaan Buku Referensi Tahun 2024	53
7. Tabel 4.5: Ketersediaan Buku Referensi Lt.II Tahun 2024.....	53
8. Tabel 4.6: Update Koleksi Cetak Tahun 2024.....	54
9. Tabel 4.7: Update Koleksi Digital Tahun 2024.....	55
10. Tabel 4.8: Update Koleksi <i>Repository</i> Tahun 2024.....	56
11. Tabel 4.9: Ketersediaan Majalah BI Corner Lt.II Tahun 2024.....	56
12. Tabel 4.10: Fasilitas Umum Perpustakaan UIN Datokarama Palu	58

DAFTAR BAGAN

1. Bagan 2.1: Kerangka Pemikiran37
2. Bagan 4.1: Struktur Organisasi Perpustakaan UIN Datokarama Palu51

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 4.1: Data Pengunjung Perpustakaan Tahun 2024.....57

Abstrak

Nama : Wafiq Aziza
NIM : 21.4.18.0003
Judul Skripsi : Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Pada umumnya mahasiswa di UIN Datokarama Palu memiliki persepsi yang beragam tentang layanan prima yang diberikan oleh pustakawan saat berkunjung di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, Namun, bagi sebagian mahasiswa, berbagai faktor seperti kurangnya pemahaman tentang sistem perpustakaan, keterbatasan interaksi dengan pustakawan, atau ketakutan akan penilaian dapat memicu *library anxiety*, yang pada akhirnya memengaruhi kenyamanan dan efektivitas mereka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Berkenaan dengan hal tersebut, penelitian ini berangkat dari permasalahan 1) bagaimana upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu? dan 2) apa saja kendala yang dihadapi oleh pustakawan saat memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu?

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini berupa pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala UPT Perpustakaan, pustakawan dan staf UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu serta pemustaka UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu telah melakukan berbagai upaya dalam mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustaka. Upaya tersebut meliputi membangun interaksi yang aktif dengan pemustaka, melakukan pengadaan bahan pustaka, mengoptimalkan layanan rujukan cepat, menyediakan program bimbingan literasi informasi, pembuatan titik baca digital serta berupaya untuk meningkatkan fasilitas di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Adapun kendala yang dihadapi pustakawan dalam menerapkan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, mencakup keterbatasan jumlah pustakawan, lingkungan perpustakaan yang kurang kondusif, kondisi fasilitas yang belum memadai, kurangnya pemahaman pemustaka dalam menggunakan teknologi perpustakaan, kondisi gedung perpustakaan yang terbatas, serta pustakawan mengalami kendala dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa upaya peningkatan kualitas layanan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu harus dilakukan secara menyeluruh, dengan mempertimbangkan berbagai faktor seperti pelayanan pustakawan, pengembangan koleksi, peningkatan fasilitas, serta program literasi informasi. Penambahan jumlah pustakawan dan peningkatan kompetensi dalam

menangani *library anxiety* menjadi langkah utama untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih ramah dan inklusif bagi pemustaka. Selain itu, perbaikan kondisi gedung perpustakaan tentunya akan berdampak pada peningkatan kenyamanan pengguna, sehingga dapat mengurangi kecemasan dalam mengakses layanan perpustakaan.

Kata Kunci: Pustakawan, Layanan Prima, *Library Anxiety*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan pada perpustakaan. Salah satu penyebabnya adalah perkembangan metode belajar dan mengajar sehingga perpustakaan bukan hanya sebagai pusat ilmu pengetahuan, tetapi juga sebagai sumber pembelajaran dan merupakan salah satu lembaga yang dibentuk untuk memberikan informasi yang dibutuhkan pemustaka, sehingga dapat mempermudah pencarian dan pemanfaatan informasi.¹ Selain itu, perpustakaan juga berperan dalam meningkatkan pengetahuan, keterampilan, serta memperluas wawasan dan informasi pemustaka, yang dapat digunakan sebagai keperluan pendidikan, penelitian, pekerjaan, dan lain sebagainya.

Sebagai pendukung keilmuan perguruan tinggi, perpustakaan memiliki peran penting dalam mencapai tujuan akademis institusinya. Saat ini, perpustakaan perguruan tinggi sudah beranjak dari perspektif lamanya yang memberikan kesan bahwa perpustakaan hanya sekedar tempat dan gedung buku saja. Namun, perpustakaan perguruan tinggi masa kini merupakan perpustakaan yang berfungsi sebagai pusat penelitian dan pengembangan (*research and development collage*) bagi pemustakanya.² Perpustakaan perguruan tinggi tentu menyediakan berbagai macam sumber informasi, seperti buku, jurnal, disertasi, tesis, *repository* institusi, *e-book*, *e-jurnal* dan lain sebagainya. Oleh karena itu, perpustakaan perguruan

¹Syahdan, dkk. "Peranan Perpustakaan dalam Mendukung Proses Pembelajaran Siswa Madrasah Aliyah Ma'had Manaili Ulum Pondok Pesantren Guppi Samata." *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, vol. 1 no. 2 (2021), 50. <https://ummaspul.e-journal.id/RMH/article/view/2083> (Diakses 24 Mei 2024).

²Ibnu Rasydi, "Pemanfaatan Perpustakaan sebagai Sumber Belajar Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra Tahun Akademik 2019/2020." *Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, vol.6 no.1 (2019) 261. http://jurnal.faiunwir.ac.id/index.php/Jurnal_Risalah/article/view/160. (Diakses 24 Mei 2024).

tinggi berperan penting dalam mendukung proses pembelajaran dan penelitian akademik.

Sejalan dengan kemajuan era globalisasi saat ini, masyarakat juga meminta adanya peningkatan kualitas kerja, salah satunya adalah kualitas layanan. Layanan berkualitas atau sering disebut sebagai layanan prima merupakan layanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.³ Demikian juga, pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan menjadi salah satu indikator yang sangat penting dan perlu mendapat perhatian khusus, karena kualitas pelayanan yang tidak memadai dapat menimbulkan berbagai konsekuensi yang berdampak pada citra perpustakaan, kepuasan pemustaka serta efektivitas penggunaan sumber daya informasi yang tersedia di perpustakaan.⁴

Seperti yang di jelaskan dalam Undang-undang perpustakaan No. 43 tahun 2007 pasal 4, “Pelayanan perpustakaan ditujukan kepada masyarakat khususnya pada pemustaka, maka dari itu pustakawan harus memberikan pelayanan dengan kualitas yang baik, karena hal tersebut dapat menentukan baik atau buruknya sistem kerja pada perpustakaan tersebut”,⁵ untuk itu perlu bagi pustakawan memiliki keterampilan dan pengetahuan, di samping penampilan fisik yang menyenangkan.⁶ Dari penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa layanan prima di perpustakaan adalah pemberian layanan yang berkualitas tinggi kepada pemustaka.

³Diyasika Ulinafiah dan Novan Ardy Wiyani, “Penciptaan Layanan Prima melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di perpustakaan IAIN Purwokerto.” *Re-JIEM: jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol. 2 no. 2 (2019), 224. <https://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/re-jiem/article/view/2663> (Diakses 24 Mei 2024).

⁴Dinda Ivanny Noverista, Laksmi Dewi dan Angga Hadiapurwa, “Pengaruh Etika Pustakawan terhadap Pelayanan Prima pada Perpustakaan,” *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, vol. 11 no. 1 (2022), 6. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/121003/pdf>. (Di akses 27 Juni 2024).

⁵Republik Indonesia. “Undang-undang R.I. Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan”. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129 Jakarta. 2. <https://jdih.perpusnas.go.id/detail/49>. (Diakses 24 Mei 2024).

⁶Farah Ghina dan Anis Marun, “Strategi Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima Di Perpustakaan SMK Muhammadiyah Cangkringan,” *Journal of Library and Information Science* vol. 5 no. 1 (2024), 9. <https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/ijlis/article/view/4281> (Diakses 24 mei 2024).

Meskipun demikian, dalam pelayanan perpustakaan, terdapat berbagai tantangan yang tidak dapat diabaikan. Salah satu isu yang patut mendapat perhatian adalah kecemasan terhadap perpustakaan yang dirasakan oleh setiap pengguna perpustakaan atau pemustaka. Kecemasan ini muncul ketika pemustaka merasa tidak nyaman atau khawatir akan suatu hal saat berada di perpustakaan.⁷ Kondisi semacam ini di dunia perpustakaan, dikenal dengan istilah *library anxiety*, dimana kondisi seseorang merasa takut, cemas, tidak mampu, dan sulit saat berada di dalam perpustakaan.⁸ Istilah *library anxiety* atau kecemasan pemustaka ini muncul pertama kali pada penelitian yang dilakukan oleh Mellon (1986), kecemasan pemustaka (pengguna perpustakaan) adalah sebuah teori dalam ilmu perpustakaan yang menjelaskan bahwa, beberapa pemustaka cenderung merasa bingung atau cemas saat berada di perpustakaan.⁹

Menurut pendapat Jiao yang dikutip dari Hisyam Syahputra, *library anxiety* adalah perasaan tidak nyaman terhadap perpustakaan, yang melibatkan aspek kognitif, efektif, psikologi dan kebiasaan. Perasaan seperti ini seringkali merupakan campuran dari ketegangan, ketakutan, perasaan tidak pastian, tidak berdaya, pikiran negatif dan kekacauan pikiran yang dapat menghambat kemampuan literasi informasi.¹⁰ *Library anxiety* yang muncul tentu akan memicu

⁷Rahadhian Nindya Pratama dan Yuli Rohmiyati, “Pengaruh *Library Anxiety* Taruna terhadap Pemanfaatan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang.” *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 3 (2019), 182. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23145/21172>. (Diakses 25 Mei 2024).

⁸Rika Revina dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi, “*Library Anxiety* pada Mahasiswa Tingkat Akhir Study Kualitatif di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang.” *Anuva: Jurnal kajian budaya, perpustakaan, dan informasi* vol. 5 no. 4 (2021), 528. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/12553> (Diakses 25 Mei 2024).

⁹Nauratul Maulidah Khayyirah, “Tingkat *Library Anxiety* (Kecemasan Pemustaka) Siswa SMP dan SMA di Perpustakaan Sekolah Ar-Rohmah Putri *International Islamic Boarding School* (kampus 2),” (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang, 2023), 13. <http://etheses.uin-malang.ac.id/59602/> (Diakses 26 Mei 2024).

¹⁰Hisyam Syahputra, “Pengaruh Transformasi Digital *Library Anxiety* di UPT. Perpustakaan UIN Raniry,” (Skripsi, ilmu perpustakaan, Adab dan Humaniora, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Darussalam, Banda Aceh, 2021), 24. <https://repository.arraniry.ac.id/id/eprint/18819/> (Diakses 25 Mei 2024)

terjadinya kecemasan bagi pemustaka yang akan mengakibatkan tidak efektifnya perpustakaan dalam memberikan pelayanan.¹¹

Selain itu, *library anxiety* adalah sebuah fenomena yang unik dan independen karena dapat mengurangi rasa nyaman dan percaya diri seseorang. Beberapa faktor dari perpustakaan yang menyebabkan kecemasan dalam perpustakaan diantaranya adalah ukuran perpustakaan, tata letak informasi di perpustakaan, sarana dan prasarana yang digunakan oleh pemustaka, serta kurangnya pemahaman dalam penelusuran informasi.¹² Pemustaka yang mengalami *library anxiety* memiliki kecenderungan untuk menghindari penggunaan perpustakaan sehingga pemustaka tentu akan menunda pencarian informasinya melalui perpustakaan. *Library anxiety*, juga dapat menghambat pemustaka untuk menggunakan perpustakaan secara efektif dan efisien, sehingga berdampak pada kegagalan akademik.¹³

Untuk mengatasi *library anxiety* ini sangat penting memiliki pustakawan yang mudah didekati dan interaktif. Selain itu, perpustakaan juga perlu memahami strategi yang dapat mengatasi hambatan psikologis yang dialami oleh pengunjungnya. Upaya ini disebut sebagai intervensi atau penanganan untuk mengatasi *library anxiety*.¹⁴

Mahasiswa UIN Datokarama Palu sendiri, sering dihadapkan pada kebutuhan informasi sebagai bahan bacaan atau referensi untuk menyelesaikan

¹¹Annisa Dwi Cahyaningtiyas dan Yuli Rohmiyati, "Pengaruh Pendidikan Pemakai terhadap *Library Anxiety* pada Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Tegal", *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 3 (2019), 512. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23183> (Diakses 25 Mei 2024).

¹²Rya Fatmawati dan Sri Rohayati Zulaikha, "*Library Anxiety* Mahasiswa Asing di Perpustakaan," *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, vol. 43 no. 1 (2022), 44. <https://www.academia.edu/download/109273724/pdf>. (Diakses 27 Juni 2024).

¹³Margaret G. Kennedy, Elsie Williams, and Victoria Asodike. "Anxiety in Writing Research Report among Graduate Studets in Ignatius Ajuru University, Faculty of education, Rivers State, Nigeria," *Journal of Social Sciences*. vol. 8 no. 11 (2020), 319. <https://www.scirp.org/journal/paperinformation?paperid=104208>. (Diakses 27 Juni 2024).

¹⁴Atania Syauqila dan Sri Rohati Zulaikha, "Destruksi Kecemasan akan Perpustakaan pada Perpustakaan STIPRAM," *Journal of Education and Humanities*, vol. 1 no. 3 (2023), 48. <https://www.educaniora.org/index.php/ec/article/view/68> (Diakses 27 Juni 2024).

tugas kuliah, penelitian, penyusunan skripsi, atau proyek lainnya. UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, tentu menyediakan berbagai koleksi untuk dimanfaatkan oleh mahasiswa. Namun, *library anxiety* bisa menjadi hambatan bagi mahasiswa dalam mencari informasi yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti pada 92 mahasiswa di UIN Datokarama Palu menggunakan *google form*, terkait *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, ditemukan beberapa temuan penting. Terdapat indikasi positif dimana sebagian responden melaporkan bahwa pustakawan membantu mereka dalam mencari informasi, dan beberapa merasa aman meninggalkan barang-barang mereka di perpustakaan. Namun, ditemukan juga beberapa indikasi yang mengkhawatirkan. Sejumlah responden melaporkan kecemasan saat harus bertanya atau meminta bantuan kepada pustakawan. Beberapa mahasiswa merasa kurang terampil dalam menggunakan fasilitas perpustakaan dan tidak percaya diri dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Kondisi fisik perpustakaan juga menjadi perhatian, dengan beberapa responden merasa terganggu oleh suasana seperti kebisingan, pencahayaan, atau suhu ruangan. Lebih lanjut, banyak responden melaporkan kecemasan saat bahan pustaka yang dicari tidak tersedia, kesulitan dalam menemukan bahan pustaka, ketidaknyamanan dalam menggunakan katalog *online*, serta kesulitan dalam menggunakan perangkat teknologi seperti komputer, OPAC, dan *WiFi*. Temuan-temuan ini mengindikasikan adanya berbagai aspek *library anxiety* yang perlu ditangani, meskipun terdapat beberapa elemen positif dalam layanan perpustakaan.

Dalam kondisi idealnya, perpustakaan harus menjadi tempat yang ramah, mudah diakses, dan menyenangkan bagi semua penggunanya. Pemustaka diharapkan merasa nyaman dan percaya diri saat berkunjung dan menggunakan fasilitas di perpustakaan. Namun, pada kenyataannya, banyak pemustaka terutama mahasiswa baru atau seseorang yang kurang familiar dengan perpustakaan, sehingga mengalami *library anxiety*, di mana pemustaka tersebut mengalami perasaan cemas, bingung, dan takut saat berada di lingkungan perpustakaan.

Pustakawan tentu memiliki peran penting dalam mengatasi masalah ini melalui penerapan pelayanan prima. Pelayanan prima bukan hanya sekedar

memberikan informasi, tetapi juga mencakup aspek emosional dan psikologis pengguna atau pemustaka. Peningkatan kualitas layanan prima dapat membantu mengurangi *library anxiety* yang terjadi pada pemustaka, sehingga perpustakaan dapat berfungsi lebih efektif dan optimal dalam memenuhi kebutuhan informasi mahasiswa.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti bermaksud akan melakukan penelitian dengan judul: **“Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan Masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu?
2. Apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini jika dikaitkan dengan rumusan masalah adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

2. Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis
 - 1) Penelitian ini dapat menambah wawasan dan literatur mengenai konsep *library anxiety* dan layanan prima di perpustakaan.

- 2) Penelitian ini dapat memberikan referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik yang sama.

b. Kegunaan Praktis

- 1) Bagi peneliti, segala proses dalam penyelesaian penelitian ini dapat menambahkan pengalaman dan wawasan terkait penelitian ini.
- 2) Bagi pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan prima sehingga dapat mengurangi tingkat *library anxiety* dikalangan mahasiswa.
- 3) Bagi mahasiswa UIN Datokarama Palu, penelitian ini diharapkan dapat membantu menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih nyaman dan mendukung proses belajar mereka.
- 4) Bagi pihak manajemen UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas layanan perpustakaan yang lebih efektif.

D. Penegasan istilah

Untuk memudahkan pemahaman terhadap skripsi ini, maka peneliti dapat mengemukakan beberapa istilah atau kata yang digunakan dalam skripsi ini. Hal ini, untuk memberikan kejelasan maksud dari judul skripsi yaitu “Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu”.

1. Pustakawan

Pustakawan adalah individu yang bekerja di bidang perpustakaan dan memiliki pendidikan dalam ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan informal. Dengan kehadiran pustakawan maka pengguna perpustakaan akan terus mendapatkan layanan.¹⁵ Sedangkan dalam UU No.43 Tahun 2007 pasal 1, dikatakan bahwa pustakawan adalah

¹⁵Lia Yuliana dan Zulfa Mardiyana, “Peran Pustakawan terhadap Kualitas Layanan Perpustakaan” *Jambura Journal of Educational Management*, vol. 2 no. 1 (2021), 58. <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/526> (Diakses 25 Mei 2024).

seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.¹⁶

Jadi, pustakawan adalah seseorang yang profesional dan bertugas mengelola, mengatur, dan menyediakan akses koleksi bahan pustaka, serta informasi di perpustakaan.

2. Layanan Prima

Layanan prima merupakan terjemahan dari kata *excellent service* yang berarti layanan terbaik. Layanan prima adalah upaya maksimal yang dilakukan oleh pustakawan untuk memenuhi harapan, kebutuhan dan kepuasan pemustaka.¹⁷

Jadi, layanan prima adalah upaya yang dilakukan oleh pustakawan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka.

3. *Library Anxiety*

Library anxiety adalah perasaan cemas atau ketidaknyamanan yang dialami oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, yang dapat berdampak pada aspek kognitif, afektif, fisiologis, dan perilaku mereka.¹⁸

Jadi, *library anxiety* adalah perasaan cemas atau tidak nyaman yang dirasakan oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan.

¹⁶Republik Indonesia, “Undang-undang R.I. Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.”
3. <https://jdih.perpusnas.go.id/detail/49>. (Diakses 25 Mei 2024)

¹⁷Andi Ibrahim, “Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital,” *Khazanah Al-hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, vol. 2 no. 2 (2014), 124. <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/khazanah-al-hikmah/article/view/147> (Diakses 26 Mei 2024).

¹⁸Anna J. Shelmerdine, “Library Anxiety: Stories, Theories and Possible Solutions.” *Journal of the Australian Library and Information Association*, vol. 67 no. 4 (2018), 344. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/24750158.2018.1534281>. (Diakses 13 Juli 2024).

E. Garis-garis Besar Isi

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini, maka peneliti mengemukakan garis-garis besar sebagai berikut:

Bab I adalah pendahuluan yang meliputi: latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, penegasan istilah, dan garis-garis besar isi.

Bab II adalah tinjauan pustaka yang meliputi: penelitian terdahulu, kajian teori yang membahas mengenai pustakawan, pelayanan prima, dan *library anxiety*. Kemudian dilanjutkan dengan kerangka pemikiran.

Bab III adalah metode penelitian yang meliputi: jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta pengecekan keabsahan data.

Bab IV adalah hasil penelitian yang menguraikan bagaimana upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, dan apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Bab V adalah penutup yang berisi kesimpulan, implikasi penelitian dan beberapa saran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk mencari perbandingan antara persamaan dan perbedaan serta memberikan inspirasi baru mengenai penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Penelitian terdahulu juga membantu peneliti dalam memposisikan penelitian serta menunjukkan keaslian dari penelitian. Tujuannya untuk menghindari adanya duplikasi dengan hasil penelitian sebelumnya. Sejauh penelusuran yang peneliti lakukan, belum ditemukan penelitian yang berjudul “Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu”. Namun, ditemukan penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Adapun hasil karya tersebut sebagai berikut:

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Penelitian	Ringkasan Hasil Penelitian
1.	Alvina Yolanfika, Nurhayani dan Yusniah	Judul penelitian: Upaya Pustakawan dalam Menghadapi <i>Library Anxiety</i> di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa. Metode penelitian: kualitatif Persamaan penelitian: kedua penelitian ini membahas tentang upaya pustakawan dalam mengatasi <i>library anxiety</i> . Perbedaan penelitian: penelitian Alvina dkk, lebih berfokus pada upaya pustakawan secara umum untuk menghadapi <i>library anxiety</i> tanpa penekanan khusus pada

		kualitas layanan. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu menekankan pada pelayanan prima sebagai metode utama yang digunakan pustakawan untuk mengatasi <i>library anxiety</i>, seperti menunjukkan perhatian khusus pada kualitas dan keunggulan layanan yang diberikan. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian.¹
2.	Indah Widiyanti	Judul penelitian: Strategi Pustakawan dalam menghadapi <i>Library Anxiety</i> Pemustaka pada Perpustakaan GIBS (<i>Global Islamic Boarding School</i>) Barito Kuala. Metode penelitian: deskriptif kualitatif. Persamaan penelitian: penelitian milik Indah Widiyanti dan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, sama-sama berfokus pada <i>library anxiety</i> yaitu perasaan cemas atau ketidaknyamanan yang dirasakan pemustaka saat berada di perpustakaan. Selain itu, kedua penelitian ini memiliki tujuan yang sama yaitu untuk menemukan upaya dan strategi yang efektif

¹Alvina Yolanfika, Nurhayani, dan Yusniah, "Upaya Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa," *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 3 no. 1 (2023), 902. <http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety/article/view/335> (Diakses 29 Mei 2024)

		dilakukan oleh pustakawan dalam mengurangi atau mengatasi <i>library anxiety</i>. Perbedaan penelitian: penelitian milik Indah Widiyanti, berfokus pada pemustaka yang merupakan siswa atau santri di <i>boarding school</i> Barito Kuala, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berfokus pada pemustaka yang merupakan mahasiswa di Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. Adapun perbedaan lainnya terdapat pada lokasi penelitian dan hasil penelitian milik Indah Widiyanti, yaitu melakukan berbagai macam komunikasi kepada pemustakanya mulai dari komunikasi langsung, komunikasi sosial media dan komunikasi rambu-rambu serta poster, untuk mengatasi <i>library anxiety</i>. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti berfokus pada pemberian pelayanan prima oleh pustakawan kepada pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokoroma Palu.²
3.	Dita Indah Sari dan Retno Sayekti	Judul penelitian: Program Perpustakaan dalam Mengatasi <i>Library Anxiety</i>. Metode Penelitian: kualitatif

²Indah Widiyanti, "Strategi Pustakawan dalam menghadapi *Library Anxiety* Pemustaka pada Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) Barito Kuala", (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2023): vi. <https://idr.uin-antasari.ac.id/22356/2/AWAL.pdf> (Diakses 29 Mei 2024).

		Persamaan penelitian: penelitian Dita dan Retno, serta penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti sama-sama berfokus pada <i>library anxiety</i> yang merupakan masalah umum dikalangan mahasiswa saat menggunakan perpustakaan. Kedua penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui upaya dalam mengatasi <i>library anxiety</i>. Perbedaan penelitian: penelitian milik Dita dan Retno, menekankan programatik perpustakaan seperti orientasi perpustakaan, petunjuk informasi, sosialisasi program perpustakaan dan workshop literasi informasi. Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, menekankan pada peran pustakawan dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka untuk mengatasi <i>library anxiety</i>. Selain itu perbedaan lain terdapat pada lokasi penelitian.³
4.	Fitri Kartika Sari	Judul penelitian: Upaya Perpustakaan dalam Mengatasi <i>Library Anxiety</i> pada Mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta. Metode penelitian: deskriptif kualitatif

³ Dita Indah Sari dan Retno Sayekti, "Program Perpustakaan dalam Mengatasi *Library Anxiety*," *Librarianship In Muslim Societies*, vol. 2 no. 2 (2023), 54. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/lims/article/view/34890/0>. (Diakses 29 Mei 2024).

		Persamaan penelitian: kedua penelitian ini berfokus pada masalah <i>library anxiety</i> (kecemasan perpustakaan) yang dialami oleh pengguna perpustakaan, khususnya mahasiswa. Perbedaan penelitian: fokus penelitian milik Fitri Kartika Sari, lebih berfokus pada upaya perpustakaan secara keseluruhan dalam mengatasi <i>library anxiety</i> pada mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta dan lingkup penelitiannya lebih luas. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih berfokus pada upaya yang dilakukan pustakawan secara spesifik dalam memberikan pelayanan prima untuk mengatasi <i>library anxiety</i> di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, perbedaan lainnya juga terletak pada lokasi penelitian.⁴
5.	Idzhari Rahman, Linda Wahyuni dan Rita Novita Sari.	Judul penelitian: Strategi Perpustakaan dalam Mewujudkan Layanan Prima bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan. Metodelogi penelitian: kualitatif

⁴ Fitri Kartika Sari, "Upaya Perpustakaan dalam Mengatasi *Library Anxiety* pada Mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta." (Tesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), vi. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/37054> (Diakses 29 Mei 2024).

		Persamaan Penelitian: kedua penelitian ini sama-sama menekankan pentingnya layanan prima di perpustakaan. Perbedaan Penelitian: penelitian milik Idzhari Rahman dkk, berfokus pada strategi perpustakaan dalam mewujudkan pelayanan prima bagi pemustaka dengan cara mengembangkan perpustakaan berbasis teknologi informasi, sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti, berfokus pada upaya pustakawan dalam memberikan pelayanan prima untuk mengatasi <i>library anxiety</i> dan juga penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti lebih menekankan pada interaksi langsung antara pustakawan dan pemustaka. Selain itu, perbedaan lainnya terletak pada lokasi penelitian.⁵
--	--	---

B. Kajian Teori

1. Pustakawan

a. Pengertian Pustakawan

Dalam UU No.43 Tahun 2007 pasal 1, dikatakan bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk

⁵Idzhari Rahman, Linda Wahyuni, dan Rita Novita Sari, "Strategi Perpustakaan dalam Mewujudkan Layanan Prima bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi," *Jurnal Pustaka Ilmiah*, vol. 9 no. 1 (2023), 44. <https://pdfs.semanticscholar.org/76b0/9febbc2d3b37eae648112d5310490270de48.pdf>. (Diakses 29 Mei 2024).

melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.⁶ Sedangkan berdasarkan SK MENPAN nomor 132/KEP/M.pan12/2002, yang disebut sebagai pustakawan ialah Pegawai Negeri Sipil yang diberi tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak secara penuh oleh pejabat yang berwenang untuk melakukan kegiatan kepustakawanan pada unit-unit perpustakaan, dokumentasi, dan informasi instansi pemerintah atau unit tertentu lainnya.⁷

Pustakawan ialah seseorang yang bekerja di perpustakaan, bertugas membantu pemustaka atau pengguna perpustakaan menemukan buku, majalah dan informasi lain yang mereka butuhkan. Pada tahun 2000-an pustakawan juga mulai membantu pengguna perpustakaan menemukan informasi melalui komputer, basis data elektronik dan peralatan pencarian diinternet. Terdapat berbagai jenis pustakawan, antara lain pustakawan anak, remaja, dewasa, sejarah, hukum dan lain sebagainya.⁸

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan.⁹ Sedangkan menurut Kode Etik Ikatan Pustakawan Indonesia dalam Sinda Agnien dan Malta Nelisa, menyatakan bahwa yang disebut pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat

⁶Republik indonesia, “Undang-undang R.I. Nomor 43 tahun 2007 tentang Perpustakaan.” 3. <https://jdih.perpusnas.go.id/detail/49>. (Diakses 29 Mei 2024).

⁷Mentri “Pendayagunaan Aparatur Negara 2002. SK Menpan no.132/2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya,” <https://maunglib.do.am/KEPMENPAN2002132.pdf> (Diakses 30 Mei 2024)

⁸Muhammad Riandy Arsin siregar, “Kompetensi yang harus dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan),” *Jurnal Iqra*, vol. 9 no. 2 (2015), 211. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/119> (Diakses 29 Mei 2024).

⁹Kemendikbud Ristek. Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI (Online). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa: Jakarta. 2016. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>. (Diakses 27 Juni 2024).

sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan.¹⁰

Adapun menurut Hermawan dan Zen dalam Wafi Paradisa Awory dan Nurizzati, pustakawan adalah seseorang yang melakukan kegiatan di perpustakaan dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan lembaga induknya berdasarkan pengetahuan kepustakawanannya. Untuk menjadi seorang pustakawan, seseorang perlu menempuh pendidikan tentang perpustakaan setingkat S1 ataupun minimal D2. Pustakawan harus mengetahui bagaimana cara memberikan layanan yang baik, prima dan selalu berusaha untuk dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Semestinya, pustakawan harus menunjukkan eksistensinya sebagai sebuah profesi dengan memberikan pelayanan dan rasa puas kepada pemustaka.¹¹

Dari penjelasan di atas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pustakawan adalah seseorang yang profesional dan bertanggung jawab untuk mengelola, mengorganisasikan, memelihara koleksi perpustakaan dan membantu pengguna perpustakaan dalam menemukan informasi yang pemustaka butuhkan.

b. Kompetensi Pustakawan

Dalam menjalankan berbagai kegiatan kerja yang berkaitan dengan perpustakaan, seorang pustakawan dituntut untuk memiliki beberapa kompetensi, antara lain:

- 1) Menganalisis kebutuhan masyarakat (*user's need analyses*) pemakai.
- 2) Membuat kebijakan dalam penyediaan informasi.
- 3) Penggunaan teknologi informasi untuk penyediaan informasi.

¹⁰Sinda Agniken dan Malta Nelisa, "Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Universitas Negeri Padang." *Jurnal Ilmu Informasi perpustakaan dan kearsipan*, vol. 4 no. 1 (2015), 139. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/6125>. (Diakses 29 Mei 2024)

¹¹Wafi Paradisa Awory dan Nurizzati, "Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Terpadu Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang," *Journal of Education and Humanities*, vol. 1 no. 2 (2023), 45 <https://www.educaniora.org/index.php/ec/article/view/30>. (Diakses 29 Mei 2024).

- 4) Melakukan penelusuran/pencarian informasi ilmiah dari berbagai sumber dalam berbagai bentuk.
- 5) Membuat rancangan berbasis data untuk menyimpan, mengolah dan memperoleh kembali penelusuran informasi secara akurat.
- 6) Memilih, mengemas dan menyajikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.
- 7) Melakukan kerjasama antar pusat informasi dan lembaga perpustakaan dalam penyediaan informasi.¹²

2. Layanan Prima

a. Pengertian Layanan Prima

Layanan prima merupakan terjemahan dari istilah *exellent service* yang secara harfiah berarti layanan yang sangat baik atau pelayanan terbaik. Layanan ini dikatakan baik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di instansi yang memberikan pelayanan. Pelayanan disebut sangat baik atau akan menjadi prima, mana kala mampu memuaskan pihak-pihak yang dilayani. Jadi, pelayanan prima dalam hal ini sesuai dengan harapan pengguna. Selain itu, layanan prima adalah aktivitas yang bertujuan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan terbaik, sehingga masyarakat merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Begitu juga dengan melayani pemustaka secara prima, berarti membantu pemustaka dalam memenuhi kebutuhannya, yang dilakukan dengan cara terbaik sehingga pemustaka merasa sangat puas atas pelayanan yang telah diberikan.¹³

Oleh karena itu, kualitas layanan prima saat ini tidak dapat diabaikan lagi, dan harus disesuaikan dengan kebutuhan era globalisasi. Di era ini, terdapat persaingan diberbagai aspek kehidupan, baik berbangsa maupun bermasyarakat yang semakin ketat. Kualitas layanan menjadi salah satu kunci dalam menghadapi tantangan ini. Namun, masyarakat sering mengindikasikan bahwa pelayanan yang

¹²Mutiara Wahyuni, "Peran Pustakawan sebagai Penyedia Informasi," *Jurnal Iqra*, vol. 09, no. 02 (2015), 198. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/73> (Diakses 29 Mei 2024).

¹³Elva Rahmah. "Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi," Jakarta :Kencana, (2018), 176.

diberikan oleh aparatur pemerintah, termasuk di perpustakaan masih kurang berkualitas. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan pemustaka mengenai pelayanan, seperti birokrasi yang berbelit-belit dan sikap pustakawan yang kurang ramah. Oleh karena itu, diperlukan perhatian lebih dari pihak perpustakaan untuk memastikan pemustaka mendapat layanan yang prima.

Dapat disimpulkan bahwa, layanan prima yang diberikan oleh perpustakaan bukan semata-mata tentang pemberian layanan kepada pemustaka saja, tetapi juga, layanan prima yang diberikan oleh perpustakaan diharapkan mampu memenuhi harapan pemustaka dan memberikan kepuasan bagi pemustaka.

b. Konsep Layanan Prima

Untuk dapat mewujudkan layanan prima seperti yang diharapkan, ada beberapa hal yang perlu dipahami, yaitu unsur-unsur layanan prima dan faktor-faktor layanan prima.

Adapun unsur-unsur yang dimaksud adalah kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Unsur-unsur tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya keempatnya harus ada atau lengkap, tidak boleh ada yang tertinggal jika ingin disebut layanan prima.

- 1) Kecepatan pelayanan, artinya semua pemustaka sebagai konsumen tentunya menginginkan pelayanan perpustakaan yang cepat. Seperti, saat meminjam buku atau mencari bahan pustaka yang dibutuhkan.
- 2) Ketepatan pelayanan, artinya semua pemustaka tentunya akan sangat menghargai bantuan pustakawan ketika membantu mencarikan bahan pustaka yang dibutuhkannya dengan cepat, namun juga tepat atau sesuai dengan kebutuhan informasi pemustaka.
- 3) Keramahan pelayanan, artinya kecepatan dan ketepatan pelayanan memang akan sangat dihargai oleh pemustaka, namun diiringi dengan keramahan dari pustakawan maka pemustaka merasa diterima perpustakaan sehingga

mereka akan merasa senang dan loyal untuk kembali memanfaatkan layanan perpustakaan.

- 4) Kenyamanan pelayanan, artinya kenyamanan layanan perpustakaan merupakan unsur pendukung yang dapat menentukan persepsi pemustaka dalam memanfaatkan layanan perpustakaan. Hal ini dapat terkait dengan penyediaan fasilitas perpustakaan, kelengkapan koleksi dan kemudahan dalam memanfaatkan seluruh fasilitas dan layanan yang tersedia.

Bila seluruh unsur tersebut dapat dipenuhi oleh perpustakaan, maka tidak ada alasan lagi bagi pemustaka untuk tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut akan mengikat pemustaka untuk menjadi pelanggan yang loyal.¹⁴

Di samping unsur yang harus dipenuhi dalam menyajikan layanan prima, terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi layanan prima, antara lain:

- 1) Faktor kesadaran

Faktor kesadaran berfokus pada individu atau pustakawan dalam memberikan pelayanan. Kesadaran akan kualifikasi pekerjaan, resiko yang dihadapi pemustaka yang dilayani dan cakupan tugas dapat mempengaruhi perilaku pustakawan dalam berhubungan dengan pemustaka. Pemahaman yang baik terhadap lingkup tugas seseorang menimbulkan kesadaran yang mempengaruhi pada pengambilan keputusan pelayanan yang lebih baik. Selain itu, ada beberapa faktor eksternal yang dapat mempengaruhi seperti lingkungan dan kondisi sosial ekonomi. Melalui pengarahan dan pelatihan layanan prima diharapkan pustakawan dapat memiliki kesadaran untuk selalu menyajikan layanan prima perpustakaan.

¹⁴Lisda Rahayu, dkk. "*Layanan Perpustakaan*," Tagerang Selatan: Universitas Terbuka. (2022). 7.22.

2) Faktor aturan

Aturan biasanya memuat cara bekerja normatif yang harus ditempuh suatu organisasi atau individu. Aturan tersebut dibuat untuk mengatur organisasi dan karena setiap aturan pada akhirnya menyangkut langsung ataupun tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia dan sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama misalnya aturan yang diterapkan dalam jam buka pelayanan. Hal ini harus menjadi komitmen baik oleh pustakawan maupun pemustaka.

3) Faktor organisasi

Organisasi yang bergerak dibidang jasa pelayanan lebih banyak ditekankan pada pengaturan dan mekanisme kerja agar mampu menghasilkan pelayanan yang memadai dan memuaskan faktor organisasi berhubungan dengan pengorganisasian fungsi layanan baik dalam struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam produk mutu dan kelancaran pelayanan yang meliputi sistem prosedur dan metode yang berfungsi sebagai tata cara atau tata kerja agar pelaksanaan kerja dapat berjalan dengan lancar dan berhasil dengan baik.

4) Faktor keterampilan dan kemampuan

Kualitas pelayanan perpustakaan sangat dipengaruhi oleh kualitas kemampuan dan keterampilan pustakawan dalam melayani pemustaka. Kemampuan menunjukkan sikap yang optimis untuk dapat bertindak dalam segala hal. Sedangkan keterampilan lebih berorientasi pada penguasaan terhadap teknik praktis yang sangat berhubungan dengan tingkat pekerjaan dipelayanan.

5) Faktor sarana pelayanan

Kualitas pelayanan yang tinggi dapat memuaskan pemustaka, untuk itu harus didukung oleh sarana pelayanan perpustakaan yang lengkap. Sarana ini berfungsi untuk memudahkan pelayanan, meningkatkan kecepatan pelayanan yang lebih tinggi, menciptakan keakuratan dan kehandalan, serta memberikan

kejelasan informasi yang dapat menghasilkan efisiensi dan efektivitas dalam pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi layanan prima perpustakaan dapat bersumber dari sistem organisasi, sumber daya manusia, serta sarana dan prasarana. Di samping itu, kepuasan pemustaka sangat ditentukan oleh sumber daya manusia yang memberikan pelayanan, dalam hal ini adalah pustakawan.¹⁵

c. Strategi Mewujudkan Layanan Prima

Layanan prima perpustakaan dapat didefinisikan sebagai bentuk layanan perpustakaan terbaik yang diberikan pustakawan terhadap pemustaka dengan tujuan memberikan kepuasan yang optimal.

Pelayanan prima perpustakaan dapat diwujudkan melalui 3 cara, yaitu:

- 1) Adanya sistem layanan perpustakaan yang cepat, tepat dan mudah dipahami pemustaka.
- 2) Pemustaka memperoleh bantuan dari pustakawan yang kompeten, ramah dan responsif terhadap kebutuhan informasi pemustaka.
- 3) Pemustaka memperoleh kenyamanan dan kemudahan dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Untuk mewujudkan hal-hal di atas perlu disusun suatu strategi atau beberapa kiat yang dapat digunakan sebagai acuan bagi pustakawan untuk memberikan pelayanan prima kepada pemustaka sebagai berikut:

- 1) Menerapkan langkah dan prosedur pelayanan.
- 2) Menerapkan kaidah pokok layanan.
- 3) Tahu cara mengatasi persoalan, mampu mengidentifikasi akar masalah dan mampu mengambil keputusan yang benar.
- 4) Menguasai teknik bicara atau komunikasi verbal.
- 5) Mampu mengelola emosi, tahu cara menghadapi penolakan, serangan, dan orang marah.

¹⁵ Lisda Rahayu, dkk. "*Layanan Perpustakaan*." 7.26

- 6) Mampu merespon secara empati.
- 7) Mau menerima umpan balik.
- 8) Selalu mengembangkan sikap berfikir positif.
- 9) Mampu memengaruhi.
- 10) Dapat memimpin.
- 11) Dapat membuat sasaran, menyusun rencana kerja, dan menetapkan prioritas.
- 12) Mampu mengelola perubahan.¹⁶

Selain menerapkan kiat-kiat di atas, pustakawan juga perlu memahami beberapa sikap yang perlu yang diambil menuju layanan prima perpustakaan. De Vrye dalam Qalyubi, *et al.* Mengatakan bahwa ada 7 perilaku yang dapat mengarah ke suatu proses layanan prima, yaitu sebagai berikut:

1) Harga diri (*Self Estem*)

Harga diri merupakan hal penting bagi suatu organisasi maupun individu karena menyangkut citra dan pembawaan diri. Hal ini harus ditanamkan kepada seluruh personal yang terlibat dalam suatu organisasi perpustakaan untuk dapat bersikap positif dalam menghadapi pemustaka serta memiliki rasa tanggung jawab untuk selalu memperbaiki pelayanan kepada pemustaka.

2) Melampaui yang Diharapkan (*Excess Expectation*)

Staf atau pustakawan sebaiknya mengusahakan dapat memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan atau bahkan melebihi harapan agar pemustaka merasa puas atas layanan yang diberikan.

3) Pembenahan (*Recovery*)

Pustakawan mampu merespon keluhan pemustaka dengan segera melakukan pembenahan atau perbaikan.

4) Padangan ke Depan (*Vision*)

Sikap ini terutama harus dimiliki oleh setiap pemimpin atau pejabat struktural. Dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK)

¹⁶Lisda Rahayu, dkk. "*Layanan Perpustakaan*," 7.27

untuk mendukung pekerjaan pelayanan agar efektif dan efisien serta menciptakan *cultural library* guna meningkatkan kualitas layanan perpustakaan. Beberapa hal yang perlu dipertimbangkan pemimpin untuk memutuskan penerapan aplikasi TIK di perpustakaan, antara lain: pertimbangan kebutuhan dan pemanfaatan, pertimbangan finansial, pertimbangan sumber daya manusia, pertimbangan perangkat keras, pertimbangan perangkat lunak, pertimbangan daya dukung dari berbagai pihak dan sebagainya.

5) Peningkatan (*Improve*)

Peningkatan kualitas layanan perpustakaan harus dilakukan secara terus menerus dengan memberikan respon terhadap setiap perubahan. sebaiknya pustakawan juga dilibatkan dalam setiap perencanaan dan staf layanan diikutseratakan dalam pelatihan layanan prima.

6) Perhatian (*Care*)

Perlu dibuat sistem pelayanan yang menyenangkan dan memberi kenyamanan pada pemustaka, perhatian terhadap kualitas layanan dari segala aspek, dan ukuran yang diterapkan dari pelayanan adalah *reliability, assurance, empathy, responsiveness dan tangible*.

7) Pemberdayaan (*Empower*)

Perlu diterapkan sistem komunikasi yang efisien dan komperhensif yang bersifat multidimensi untuk menjamin keterlibatan staf untuk berperan dalam memajukan dan mengembangkan layanan. Komunikasi dengan pemustaka dapat terjalin melalui kegiatan pelayanan sehari-hari, misalnya dengan berkunjung langsung ke perpustakaan, melalui *email, chatting*, ataupun jejaring sosial.¹⁷

d. Tujuan Layanan Prima

Tujuan utama dari layanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pemustaka serta memberikan fokus pelayanan pada

¹⁷ Lisda Rahayu, dkk. "*Layanan Perpustakaan*," 7.29

kebutuhan pemustaka. Pelayanan yang baik nantinya akan bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan pada pemustaka.¹⁸

Menurut Endar Sugiarto dalam T. Paijo, tujuan dasar dari layanan prima adalah untuk meningkatkan keberhasilan perusahaan industri jasa pelayanan. Lebih lanjut, dikatakan bahwa hal-hal yang terkait dengan layanan prima adalah sebagai berikut:

- 1) Mampu melakukan komunikasi dengan penerapan prinsip-prinsip dasar komunikasi: bahwa komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia dan cara memahami komunikasi dipandang sebagai suatu proses berkomunikasi, yang meliputi *attending* (kehadiran orang yang diajak berkomunikasi), *listening* (kemampuan mendengarkan dan menganalisis dengan cepat apa yang dibicarakan lawan bicara), *observing* (mampu meneliti pembicaraan), *clarifying* (mampu mengklarifikasi komunikasi) dan *responding* (mampu memberikan tanggapan terhadap komunikasi).
- 2) Mampu berkomunikasi secara verbal dan non verbal.
- 3) Mampu bekerja dalam pelayanan secara individu maupun dalam kelompok
- 4) Mampu berkomunikasi dalam konsep A3, yaitu *attitude* (sikap dalam komunikasi), *attention* (mampu memberikan perhatian pada saat berkomunikasi), dan *action* (melakukan tindakan dalam berkomunikasi).¹⁹

¹⁸Tri Wahyuningsih, Syahrani, dan Enos Paselle, "Pelayanan Prima pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda." *Jurnal Administrasi Publik*, vol. 8 no.1, (2020): 8779. [https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/ejournal%20b%20\(02-20-20-04-42-22\).pdf](https://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2020/02/ejournal%20b%20(02-20-20-04-42-22).pdf) (Diakses 29 Mei 2024).

¹⁹Y. Paijo, "Pemberdayaan Pustakawan untuk Membentuk Layanan Prima Perpustakaan." *Jurnal Media Informasi*, vol. XV no. 1 (2006), 14. <https://core.ac.uk/download/pdf/298721015.pdf> (Diakses 1 Juni 2024).

e. Manfaat Layanan Prima

Manfaat layanan prima dapat dijelaskan dalam tabel 2.2 berikut:

Tabel 2.2

Manfaat Layanan Prima

No.	Sasaran Layanan Prima	Manfaat Layanan Prima untuk Pemustaka	Manfaat Layanan Prima untuk Pustakawan	Institusi Perpustakaan
1.	Memuaskan pemakai.	Kebutuhan terpenuhi.	Lebih percaya diri.	Mengesankan profesionalitas.
2.	Meningkatkan loyalitas pemakai.	Merasa dimanusiakan manusia, dihargai.	Ada kepuasan pribadi bisa membantu dan bermanfaat bagi orang lain.	Kelangsungan hidup terjamin.
3.	Meningkatkan jumlah pengunjung dan kualitas layanan.	Tumbuhnya kepercayaan dari pemakai.	Lebih profesional dan ada pengakuan dari pihak institut maupun pemustaka.	Mendorong pihak-pihak yang berkaitan dengan perpustakaan dan lebih percaya terhadap kualitas layanannya.
4.	Meningkatkan nilai perpustakaan.	Bangga sebagai anggota perpustakaan yang memiliki	Menambah semangat bekerja,	Menaikkan posisi perpustakaan, lebih dihargai

		kualitas layanan prima yang baik.	meningkatkan profesionalitas.	dan lain sebagainya. ²⁰
--	--	--------------------------------------	----------------------------------	---------------------------------------

f. **Kualitas Layanan Prima**

Terdapat lima kualitas pelayanan prima dalam *service quality* yang saling mendukung, di antaranya:

- 1) Bentuk fasilitas fisik (sarana personalia, dan media komunikasi).
- 2) Reliabilitas (kemampuan menyajikan layanan yang dijanjikan secara akurat).
- 3) Responsivitas (kemampuan membantu konsumen dan penyediaan layanan yang cepat).
- 4) Jaminan (pengetahuan dan rasa hormat petugas perpustakaan dan kemampuannya dalam meyakinkan dan dapat dipercaya).
- 5) Empati (perhatian terhadap setiap pemakai secara individu).²¹

3. *Library Anxiety*

a. *Pengertian Library Anxiety*

Menurut Steven Schwartz, S dalam Dona Fitri Annisa dan Ifdil, mengemukakan kecemasan berasal dari kata latin *anxious*, yang berarti perasaan cemas. Kecemasan mirip dengan rasa takut tapi dengan fokus kurang spesifik, kecemasan ditandai oleh kekhawatiran tentang bahaya tidak terduga. Kecemasan merupakan keadaan emosional negatif yang ditandai dengan adanya firasat dan perasaan tegang, seperti jantung berdetak kencang, berkeringat, dan kesulitan

²⁰Faridah Hanum, "Psikologi Layanan terhadap Pemustaka dan Kualitas Layanan Prima," *Iqra: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* vol. 11 no. 1 (2017). 109. <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/796> (Diakses 1 Juni 2024).

²¹Bakhtiyar, "Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 Tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur," *Madani: Jurnal Politik*, vol. 11 no. 1 (2019), 11. <https://journal.uwks.ac.id/index.php/Madani/article/view/641> (Diakses 1 Juni 2024).

bernapas.²² Kecemasan yang dirasakan seseorang saat berada di perpustakaan ini sering disebut dengan istilah *library anxiety*. Kecemasan di perpustakaan bisa berupa perasaan tidak nyaman dan khawatir yang muncul ketika seseorang berkunjung pertama kali ke perpustakaan atau ketika berinteraksi dengan pustakawan.

Kecemasan di perpustakaan atau *library anxiety* dapat didefinisikan sebagai “*negative feeling toward using an academic library*” yang artinya perasaan negatif terhadap penggunaan perpustakaan akademik, di mana perasaan tidak nyaman atau sikap emosional yang berkaitan dengan pengalaman di perpustakaan, yang berupa perasaan campur aduk antara perilaku kognitif, afektif dan fisiologis pemustaka.²³ Definisi lain menjelaskan bahwa, *library anxiety* merupakan perasaan tidak nyaman, ketidakmampuan, rasa takut terhadap pustakawan, serta pikiran negatif lainnya yang menyulitkan pemustaka dalam proses pencarian informasi di perpustakaan.²⁴

Kecemasan seperti itu dapat muncul kepada siapa saja dan kapan saja, hal tersebut wajar terjadi. Namun, menjadi tidak wajar jika rasa tidak nyaman dan khawatir yang dirasakan terus muncul dan mengganggu seseorang untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan. Seseorang yang tidak merasa aman dan nyaman dalam melakukan sesuatu tentu saja tidak akan mendapatkan hasil yang maksimal. Begitu pula dengan kegiatan yang dilakukan di perpustakaan. Perasaan tidak nyaman yang dirasakan terus menerus akan mengganggu aktivitas yang

²²Dona Fitri Annisa dan Ifdil, “Konsep Kecemasan (Anxiety) pada Lanjut Usia (Lansia)”, *Journal Konselor*, vol. 5 no. 2 (2016), 94. <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/view/File/6480/5041> (Diakses 1 Juni 2024).

²³Aprilia Mardiasuti, “Efektifitas Bimbingan Pemakaian Sumber-Sumber Rujukan (BPSR) Terhadap Kecemasan di Perpustakaan (*Library Anxiety*) pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Yogyakarta,” Tesis, Interdisciplinary islamic studies, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/129392742.pdf> (Diakses 1 Juni 2024).

²⁴Endri Atna Retno Hartini dan Yuli Rahmayati, “Pengaruh *Library Anxiety* terhadap Pemanfaatan Jurnal Elektronik (*Journals Subscribed*) pada Mahasiswa Angkatan 2016 Universitas Diponegoro,” *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 3 (2019): 492. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23181/21206>. (Diakses 1 Juni 2024).

dilakukan di perpustakaan serta dapat mempengaruhi hasil yang didapat dalam pencarian informasi dan pemenuhan kebutuhan informasi.²⁵

Definisi lain dari *anxiety* atau kecemasan adalah suatu kondisi emosional yang ditandai dengan ketidaknyamanan individu, mengenai suatu hal yang terjadi atau pengalaman kurang baik yang dialami sebelumnya. Setiap masalah pasti memiliki faktor yang menyebabkan masalah itu terjadi.

Terdapat banyak faktor yang dapat menyebabkan terjadinya *anxiety*, seperti konsumsi kafein yang berlebihan, penyalahgunaan obat-obatan yang terlarang, stres yang berkepanjangan atau bahkan lingkungan sekitar yang dapat menjadi pemicu munculnya *anxiety*. Dalam konteks perpustakaan sendiri, terdapat beberapa hal yang menyebabkan terjadinya kecemasan ketika mengunjungi perpustakaan, untuk aspek fisik perpustakaan, berupa sistem pelayanan, ukuran ruangan perpustakaan, tingkat kebisingan, pencahayaan, sirkulasi udara, dan aspek fisik perpustakaan lainnya.²⁶

Selain itu, perasaan cemas ketika berada di perpustakaan, juga merupakan sebuah keadaan yang dapat dialami oleh mahasiswa. Kecemasan yang sering dialami berhubungan dengan persepsi diri, persepsi pengguna terhadap koleksi, persepsi pengguna terhadap pelayanan yang diberikan pustakawan, bagaimana memanfaatkan sistem teknologi yang ada atau perasaan cemas dengan suasana perpustakaan. Jika pemustaka berada di perpustakaan dengan kondisi cemas, bagaimana mungkin informasi yang mereka butuhkan dapat dicapai dengan maksimal.²⁷

²⁵Cyntia Eka Pratiwi dan Jumino, "Kecemasan Pemustaka di Kalangan Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro," *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 4 (2019): 232. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23229/21257> (Diakses 2 Juni 2024).

²⁶Nabila Refallia Dewi, dkk, "Mengurai *Library Anxiety*: Bagaimana hal ini Mempengaruhi Minat Baca Mahasiswa?," *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 8 no. 1 (2024): 15613. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/14603> (Diakses 2 Juni 2024).

²⁷Tri Susantari dan Nove E. Variant Anna, "Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan (*Library Anxiety*) terhadap Efektivitas Pemanfaatan Perpustakaan oleh Mahasiswa di Perpustakaan Pusat Universitas Airlangga," *Jurnal Penelitian Dinas Sosial*, vol. 7 no. 3 (2008): 161. http://journal.unair.ac.id/filerPDF/04%20vol%207%20no%203%20Des%202008%20_Tri%20S,%20160-164_.pdf (Diakses 3 Juni 2024)

Dari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa, *library anxiety* adalah perasaan cemas, takut atau tidak nyaman yang dialami oleh individu saat menggunakan perpustakaan.

b. Gejala kecemasan yang terjadi pada pemustaka

Tanda dan gejala kecemasan yang dialami oleh pemustaka dapat dikenali melalui berbagai aspek, yaitu: gejala fisik, gejala mental, gejala perilaku, dan gejala kognitif. Gejala-gejala kecemasan yang terjadi pada pemustaka dapat dijelaskan sebagai berikut:

1) Fisiologi

Secara fisiologis kecemasan pada pemustaka biasanya terlihat dari perubahan suara pemustaka, kemudian merasa lemas, tangan gemetar, dahi atau kening mengkerut, detak jantung cepat, sulit berbicara, sering buang air kecil, keluar keringat dingin, peningkatan respirasi, perubahan denyut nadi, perubahan tekanan darah, terasa mual, wajah tegang, lebih sensitif, serta gangguan tidur.

2) Mental

Secara mental, pemustaka merasa terpojokkan, tertekan, muncul rasa gugup, serta menjadi lebih sensitif atau mudah tersinggung, bahkan pemustaka merasa takut pada sesuatu yang sebenarnya belum terjadi, sering kali menduga-duga dan membayangkan sisi negatif sebelum secara nyata menghadapi sesuatu yang dicemaskan terjadi di perpustakaan.

3) Perilaku

Perilaku pemustaka yang tampak adalah yang disinyalir dapat memicu dan menimbulkan kecemasan. Hal ini seperti perilaku bagaimana supaya bisa menghindari pustakawan dan sekaligus menghindari perpustakaan. Selain itu, muncul gejala kekhawatiran, perasaan tidak menentu, kurang percaya diri, mampu merasa tidak mampu pada dirinya sendiri.

4) Kognitif

Pemustaka merasa tidak ada hambatan untuk berfikir (*blocking of thought*), muncul perasaan gelisah, rasa tidak berdaya, mudah sekali lupa, mengalami kebingungan, terlihat seperti melamun, sering merenung, cenderung

menyalahkan orang lain, menurunnya kemampuan menyelesaikan masalah, terganggunya konsentrasi untuk berfikir, maupun respon kognitif yang paling menonjol yaitu ketakutan.

Pada tubuh manusia sebenarnya terdapat berbagai hormon, termasuk hormon kortisol yang diproduksi oleh kelenjar adrenal. Salah satu peran kortisol adalah untuk mengendalikan metabolisme. Hormon kortisol akan meningkat dalam pembuluh darah dan kelenjar ludah dalam tubuh, apabila pemustaka sedang mengalami kecemasan.

c. Faktor-faktor penyebab terjadinya *library anxiety*

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya *library anxiety* dalam ilmu kesehatan dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Faktor biologis: Gangguan pada sistem limbik, hipotalamus, lobus frontal, serta *neurotransmitter*.
- 2) Faktor psikologis: konflik yang berkepanjangan, perasaan takut, respon akibat trauma sebelumnya.
- 3) Faktor sosial: latar belakang keluarga, lingkungan sosial budaya.
- 4) Faktor pustakawan: layanan yang diberikan, sikap saat berinteraksi, maupaun perilaku yang nampak.
- 5) Faktor individu pemustaka: tingkat pengetahuan, usia, proses menuju dewasa tipe kepribadian, keturunan, jenis kelamin, tuntutan dari pemustaka yang terlalu berlebihan atau distorsi kognitif.²⁸

Sedangkan menurut Bostick (1992:56), dalam penelitiannya membagi faktor penyebab kecemasan di perpustakaan (*library anxiety*) dalam lima dimensi yaitu:

1) Hambatan dengan staf

Hambatan dengan staf atau pustakawan muncul ketika pemustaka merasa tidak dipedulikan atau tidak mendapat pelayanan yang baik di perpustakaan,

²⁸Endang Fatmawati, "Kecemasan Pemustaka: salah satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan Keperpustakaan," *Media Pustakawan*, vol. 26 no. 1 (2019): 54. <https://journal.perpusnas.go.id/mp/article/view/177>. (Diakses, 3 Juni 2024)

sehingga pemustaka menjadi takut untuk bertanya dan meminta bantuan kepada pustakawan.

2) Hambatan dengan sarana penelusuran

Hambatan sarana penelusuran muncul ketika pemustaka tidak mengetahui penggunaan sarana penelusuran seperti katalog *online*, google, perpustakaan *online* dan sarana penelusuran lainnya yang ada di perpustakaan.

3) Hambatan kenyamanan dengan perpustakaan

Hambatan kenyamanan mengacu pada kenyamanan lingkungan perpustakaan yang memberikan rasa aman, ramah dan tidak membahayakan bagi pemustaka.

4) Pengetahuan tentang perpustakaan

Pengetahuan tentang perpustakaan berkaitan dengan sejauh mana pemustaka mengetahui dan merasa akrab dengan lingkungan perpustakaan.

5) Hambatan sarana (perlengkapan).

Hambatan sarana perlengkapan mengacu pada kecemasan yang muncul kepada pemustaka saat menggunakan peralatan perpustakaan seperti komputer, printer, mesin fotocopy dan sarana perlengkapan lainnya.²⁹

d. Solusi mengatasi *Library Anxiety*

Berikut beberapa solusi dalam mengatasi *library anxiety* yang terjadi pada pemustaka, di antaranya:

- 1) Menciptakan lingkungan yang ramah dan tidak mengancam. Carlile, menekankan pentingnya pustakawan referensi akademik untuk menciptakan lingkungan yang menyambut dan tidak mengancam untuk mengurangi ketakutan pemustaka yang mengalami kecemasan perpustakaan.
- 2) Mengembangkan keterampilan interpersonal pustakawan. Sherrer (1996), menyarankan bahwa pustakawan harus mampu menyediakan energi,

²⁹S. L. Bostick. "The Development and Validation of the Library Anxiety Scale", dissertation, Wayne State University: 1992, 56. <https://www.proquest.com/docview/304002616/?pq-origsite=primo>. (Diakses 1 Agustus 2024)

kesediaan, empati, rasa hormat, keterbukaan dan ketulusan dalam membantu pemustaka mencari informasi.

- 3) Memiliki komitmen terhadap layanan. Sharrer (1996), juga menekankan pentingnya komitmen terhadap layanan sebagai keterampilan penting bagi pustakawan.
- 4) Mengadopsi pendekatan konseling. Sara Fine, menyarankan pustakawan dapat mengambil posisi yang mirip dengan konselor (meskipun bukan sebagai terapis) dalam interaksi mereka dengan pemustaka.
- 5) Menerapkan empati, rasa hormat, konkret, dan keaslian dalam interaksi pustakawan dengan pemustaka.
- 6) Menerapkan teori *invitational* di perpustakaan. Teori ini menekankan pentingnya menciptakan kebijakan, proses, orang, tempat, dan program yang mengundang dan mendukung di lingkungan perpustakaan.
- 7) Mengembangkan hubungan yang bermakna dengan pengguna.
- 8) Menjadi tulus dan autentik dalam interaksi dengan pengguna, menjadi nyata dan tulus terhadap individu yang kita interaksikan, kita dapat membentuk hubungan yang bermakna.³⁰

e. Tingkat Kecemasan

Terdapat empat tingkat kecemasan, yaitu:

- 1) Kecemasan ringan yang berhubungan dengan ketegangan dalam kehidupan sehari-hari. Kecemasan ini menyebabkan individu menjadi waspada dan meningkatkan perhatian, tetapi individu masih mampu memecahkan masalah.
- 2) Kecemasan sedang yang memungkinkan individu untuk berfokus pada hal yang penting dan mengesampingkan hal yang lain, kecemasan ini mempersempit lapang persepsi individu. Dengan demikian, individu

³⁰Anna J. Shelmerdine, "Library Anxiety: Stories, Theories and Possible Solutions." *Journal of Australian Library And Information Association*, vol. 67 no. 4 (2018), 346. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/24750158.2018.1534281>. (Diakses 13 Juli 2024).

mengalami tindak perhatian yang selektif namun masih dapat berfokus pada lebih banyak area jika diarahkan untuk melakukannya.

- 3) Kecemasan berat yang sangat mengurangi lapang persepsi individu. Individu cenderung berfokus pada sesuatu yang rinci dan spesifik serta tidak memikirkan hal yang lain. semua perilaku ditujukan untuk, mengurangi ketegangan, dan individu tersebut memerlukan banyak arahan untuk berfokus pada area lain.
- 4) Tingkat panik pada kecemasan berkaitan dengan ketakutan dan teror. Hal-hal rinci terpecah dari proporsinya. Karena mengalami hilang kendali, individu yang mengalami panik tidak mampu melakukan sesuatu walaupun dengan arahan. Panik mencakup ketidakstabilan kepribadian dan menimbulkan peningkatan aktifitas motorik, menurunnya kemampuan untuk berhubungan dengan orang lain, persepsi yang menyimpang dan kehilangan pemikiran yang rasional.³¹

f. Indikator pengukur kecemasan di perpustakaan

Sharon L. Bostick dikutip dari Dora Harefa, dalam penelitiannya, berjudul “*The development and validation of the library anxiety scale*” mengembangkan sebuah instrumen yang valid dan reliabel untuk mengetahui atau mengukur tingkat kecemasan didasarkan pada kajian yang sebelumnya telah dilakukan oleh Contance, A. Mellon terkait dengan *library anxiety* yang belum teruji secara kuantitatif. Bostick, membagi variabel kecemasan di perpustakaan dalam lima dimensi yaitu:

1) *Barriers With Staff*

Barriers With Staff yaitu hambatan dengan petugas perpustakaan. Konsep ini merujuk pada persepsi pemustaka kepada pustakawan dan petugas perpustakaan lainnya terkait dengan sikap mereka yang mengintimidasi, terlihat

³¹Yusrawati, “Peran Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan Perguruan Tinggi,” *Jupiter*, vol. 15 no. 1 (2016), 5. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/212/>. (Diakses 3 Juni 2024)

selalu sibuk mengerjakan sesuatu sehingga mereka tidak sempat atau tidak mungkin bagi pemustaka untuk meminta bantuan dan sulit untuk didekati.

2) *Affective barriers*

Affective barriers yaitu kecemasan yang berhubungan dengan kemampuan efektif pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan. Afektif adalah segala yang berkaitan dengan sikap dan nilai. Afektif mencakup watak, perilaku, perasaan, minat sikap emosi dan nilai. Konsep ini, merujuk pada perasaan pemustaka yang merasa dirinya kurang memiliki keterampilan atau tidak kompeten dalam menggunakan perpustakaan. Kurangnya kemampuan yang dirasakan oleh pemustaka dapat diketahui ketika mereka menyadarinya sendiri atau membandingkan dengan kemampuan pemustaka lain yang juga menggunakan perpustakaan.

3) *Library comfort barriers*

Library comfort barriers yaitu hambatan yang berhubungan dengan kenyamanan ketika berkunjung ke perpustakaan. Konsep ini merujuk kepada perasaan pemustaka terhadap keamanan dan kenyamanan ketika mereka memanfaatkan perpustakaan. Pemustaka yang mempunyai perasaan tidak nyaman terhadap perpustakaan akan cenderung merasa cemas yang berlebihan.

4) *Library knowledge barriers*

Library knowledge barriers yaitu hambatan yang berhubungan dengan tingkat pengetahuan pemustaka terhadap perpustakaan dan sumber informasi yang terdapat di dalamnya. Konsep ini merujuk kepada pengetahuan pemustaka terhadap sumber informasi dan layanan yang disediakan oleh perpustakaan. Rendahnya pengetahuan terhadap perpustakaan akan mengakibatkan kecenderungan untuk merasa cemas, frustrasi, dan pada akhirnya mereka akan melakukan penghindaran untuk berkunjung ke perpustakaan.

5) *Mechanical and teknologi barriers*

Mechanical and teknologi barriers yaitu hambatan yang berhubungan dengan pemanfaatan sarana prasarana teknologi yang ada di perpustakaan. Konsep ini merujuk kepada perasaan cemas yang timbul akibat rasa kurang percaya diri dalam memanfaatkan peralatan mekanik yang ada, seperti

komputer, OPAC (*online public access catalog*), peminjaman mandiri menggunakan mesin RFID (*radio frequency identification*) yang disediakan oleh perpustakaan.³²

C. *Kerangka Pemikiran*

Kerangka pemikiran adalah rancangan atau garis besar yang telah disusun oleh peneliti mengenai proses penelitian. Kerangka pemikiran juga merupakan penjelasan sementara mengenai proses penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

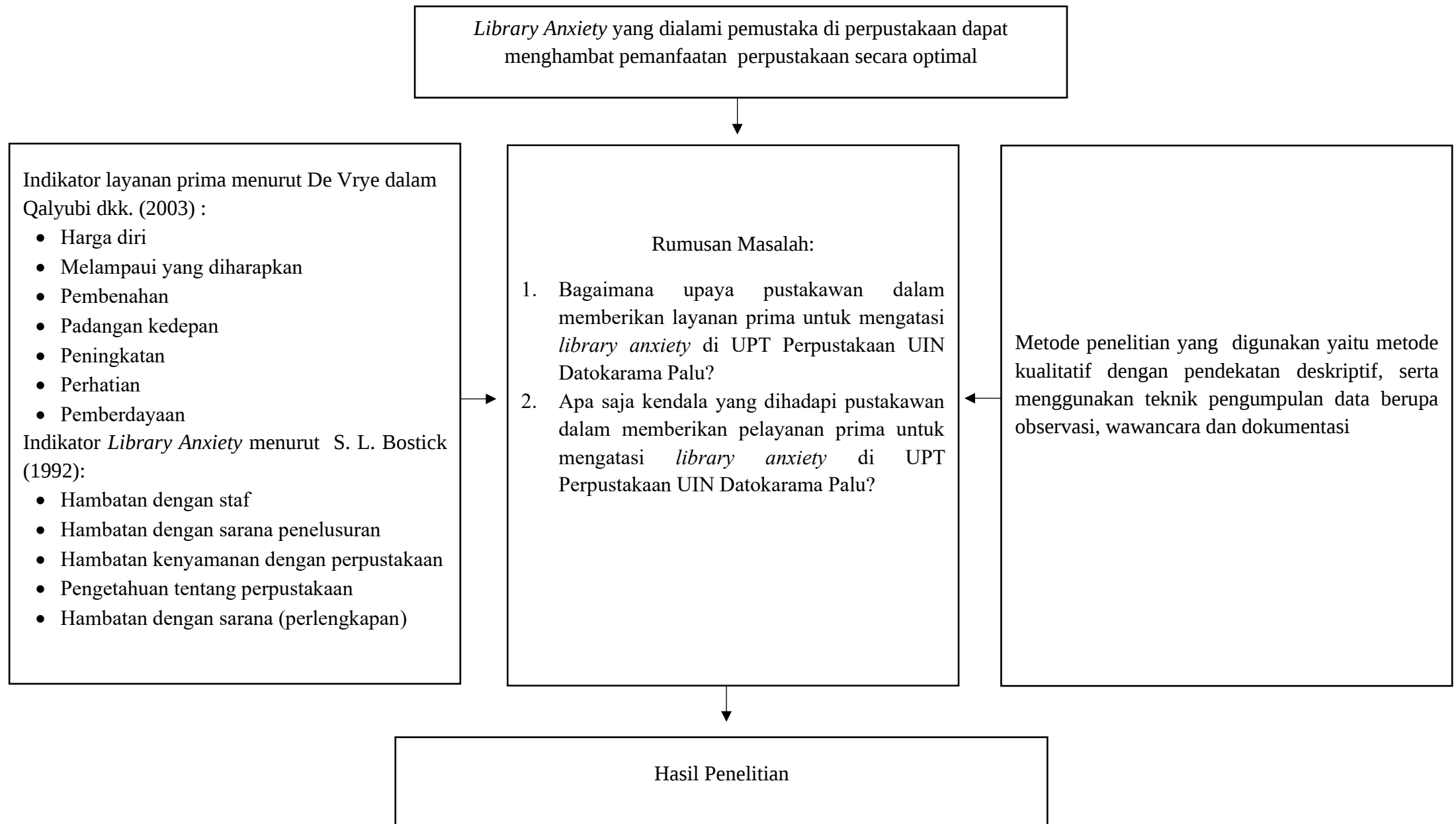
Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, yang membahas mengenai upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dan apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Untuk itu, kerangka pemikiran ini dirancang berdasarkan hasil penelitian yang relevan dan tinjauan literatur terkait, untuk membangun kerangka pemikiran yang kuat, penting untuk menyusun alur pemikiran yang logis sehingga menghasilkan hipotesis. Dalam proses penelitian ini masalah-masalah yang telah diidentifikasi dihubungkan dengan teori-teori yang relevan, sehingga memungkinkan untuk menemukan solusi bagi permasalahan yang ada.

Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa, kerangka pemikiran adalah suatu rancangan atau pola pikir yang menganalisis hubungan antara variabel atau masalah. Pola ini dibangun dari berbagai teori yang telah dijelaskan, dianalisis, dan dipecahkan untuk kemudian merumuskan sebuah hipotesis. Pola tersebut dapat dilihat pada bagan berikut:

³²Dora Harefa, "Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh," (Skripsi, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2019): 18. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10907/>. (Diakses 4 Juni 2024).

Bagan 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Desain Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif yang bertujuan untuk memberikan gambaran-gambaran tentang bagaimana upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dan apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Menurut Steven Dukeshire dalam Amirullah, penelitian kualitatif berfokus pada pengumpulan dan analisis data *non-numerik* yang mendalam. Metode penelitian kualitatif, digunakan untuk memperoleh data yang kaya informasi mendalam tentang isu atau masalah yang akan diselesaikan. Metode penelitian kualitatif menggunakan *focus group* (diskusi kelompok), *interview* (wawancara) secara mendalam, dan observasi berperan serta dalam mengumpulkan data.¹ Dalam pengertian lain, penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menjelaskan fenomena dalam bentuk kata-kata dan tidak menggunakan angka-angka serta tidak menggunakan pengukuran.²

Menurut Sugiyono, penelitian dengan pendekatan deskriptif adalah sebuah penelitian yang bertujuan untuk memberikan atau menjabarkan suatu keadaan atau fenomena yang terjadi saat ini, dengan menggunakan prosedur ilmiah untuk menjawab masalah secara aktual.³ Penelitian dengan pendekatan deskriptif

¹Sugiyono “*Metode penelitian kualitatif untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif*” (Bandung: Alfabeta, 2020), 3

²Amirullah, “*Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian,*” (Malang: Media Nusa Creative, 2015), 32

³Maryam B. Gainau, “*Pengantar Metode Penelitian,*” (Depok: PT Kanisius, 2016), 28

merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu gejala yang ada pada saat penelitian dilakukan.⁴

Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan penjelasan, menerangkan, mendeskripsikan secara kritis, dan menggambarkan suatu fenomena, suatu kejadian atau suatu peristiwa interaksi sosial dalam masyarakat. Penelitian ini berfokus pada pencarian dan penemuan makna dalam konteks yang sesungguhnya (*natural setting*). Oleh karena itu, semua jenis penelitian kualitatif bersifat deskriptif, dengan mengumpulkan data, bukan data yang akan diolah secara statistik.⁵

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif karena memudahkan peneliti dalam menganalisis bagaimana upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Selain itu, metode penelitian kualitatif tidak hanya melihat realita persoalan dari permukaan semata, melainkan lebih mendalam dengan mengikut sertakan peneliti menjadi bagian dari realitas tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Dalam hal ini, penelitian ini berlokasi di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, yang terletak di kampus Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, Jalan Diponegoro No. 23, Kota Palu, Sulawesi Tengah. Pemilihan lokasi ini sebagai tempat penelitian karena berdasarkan hasil observasi awal yang peneliti lakukan, terdapat beberapa mahasiswa yang mengalami *library anxiety* saat berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Dengan adanya hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Upaya Pustakawan dalam

⁴Cut Medika Zellatifanny dan Bambang Mudjiyanto, “Tipe Penelitian Deskripsi dalam Ilmu Komunikasi,” *Jurnal Diakom*, vol. 1 no. 2 (2018) 83. <https://media.neliti.com/media/publications/278580-tipe-penelitian-dalam-ilmu-kom-a74b7b08.pdf>. (Diakses 5 Juni 2024)

⁵Muri Yusuf, “*Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan*,” (Jakarta: Kencana, 2017), 338.

Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.”

C. Kehadiran Peneliti

Kehadiran peneliti merupakan hal yang sangat penting karena peneliti menjadi segalanya dalam proses penelitian. Dalam hal ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang berinteraksi langsung dengan responden atau informan. Sehingga, peneliti tidak hanya bertindak sebagai instrumen penelitian tetapi juga bertanggung jawab atas pengumpulan data secara langsung.⁶

Untuk itu, peneliti turun langsung ke lapangan untuk mencari dan menemukan bukti-bukti nyata tentang bagaimana upaya pustakawan dalam memberikan pelayanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dan apa saja kendala yang dihadapi pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety*, agar peneliti dalam kehadirannya dapat diakui oleh informan sebagai seorang peneliti.

D. Data dan Sumber Data

Jenis data yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah jenis data yang bersifat primer dan data yang bersifat sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, baik melalui wawancara, observasi maupun laporan dalam bentuk dokumen tidak resmi yang kemudian diolah oleh peneliti.⁷

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak dikumpulkan langsung oleh peneliti, melainkan data sekunder biasanya berasal dari data dokumentasi yang

⁶Lexy J. Moleong, “*Metodologi Penelitian Kualitatif*,” (Bandung: PT Remaja Rosda Karya, 2014), 168.

⁷Zainuddin Ali, “*Metode Penelitian Hukum*,” (Jakarta: Sinar Grafika, 2009), 106.

diperoleh dari sumber tidak langsung seperti: majalah, buku, skripsi, tesis, jurnal, dan publikasi lainnya.⁸ Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi primer yang telah diperoleh, adapun data sekunder dapat berupa: bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan lain sebagainya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah pengumpulan data langsung dari lapangan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi lokasi penelitian, kemudian dilanjutkan dengan membuat pemetaan untuk mendapatkan gambaran umum tentang sarana penelitian, kemudian peneliti mengidentifikasi siapa yang akan diobservasi, kapan, berapa lama dan bagaimana.⁹

Observasi dilakukan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu pada tanggal 16 juli 2024. Kegiatan observasi ini dilakukan pada tahap awal untuk mendapatkan gambaran awal tentang objek yang diteliti serta membandingkan apa yang dilihat dan didengar akan dibandingkan dengan data yang akan diperoleh melalui wawancara secara mendalam. Disisi lain, peneliti juga melakukan pengamatan langsung mengenai “Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.”

2. Wawancara

Wawancara adalah teknik penelitian untuk memperoleh data melalui proses *interview* dengan partisipan atau informan menggunakan berbagai pertanyaan, baik yang telah disiapkan maupun secara tidak terstruktur. Wawancara

⁸Yuyuk Indrasari, “Efisiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat di Desa Gending Waluh Kecamatan Sempol (Ijen) Bondowoso,” *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 14 no. 1 (2020), 45. <http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/22617>. (Diakses 5 Juni 2024).

⁹J.R. Raco, “*Metode Penelitian Kualitatif: Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya*,” (Jakarta: PT Gramedia, 2010), 112.

merupakan bentuk komunikasi antar dua orang melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seseorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu.¹⁰

Wawancara yang dilakukan peneliti menggunakan wawancara mendalam, yaitu suatu teknik pengumpulan data kualitatif dimana peneliti melakukan wawancara dalam bentuk tatap muka antar peneliti dan informan dengan memberikan pertanyaan melalui daftar pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti. Wawancara mendalam merupakan teknik pengumpulan data yang efektif dan efisien, sehingga menghasilkan data yang biasanya berbentuk tanggapan, pendapat, keyakinan, pengalaman dan hasil pemikiran tentang segala sesuatu yang dipertanyakan. Wawancara ini akan dilakukan secara langsung oleh peneliti dengan pustakawan yang terdapat di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif yang melibatkan pengamatan atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek penelitian atau oleh orang lain tentang subjek tersebut. Selain itu, dokumentasi juga mencakup kumpulan bahan tertulis atau film yang signifikan (berbeda dari catatan), yang berupa data yang akan dicatat, dilihat, disimpan dan digunakan dalam penelitian. Dokumentasi mencakup pada materi seperti foto, video, film, memo, surat, catatan harian, catatan khusus, dan berbagai jenis informasi yang dapat digunakan sebagai informasi tambahan dalam studi kasus di mana sumber data utamanya adalah observasi dan wawancara partisipan.¹¹

Selain itu, untuk membantu peneliti dalam pengumpulan data penelitian, maka peneliti menggunakan instrumen tambahan berupa *handphone* dan alat-

¹⁰Agus Triyono, “*Metode Penelitian Komunikasi Kualitatif*,” (Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021), 85.

¹¹Albi Anggito dan Johan Setiawan, “*Metodelogi penelitian Kualitatif*,” (Jawa Barat: CV Jejak, 2018), 146

alat teknis lainnya, seperti pedoman wawancara yang berisi pertanyaan untuk informan dalam penelitian, yang kemudian diisi berdasarkan jawaban relevan yang ditemukan di lapangan.

F. Teknik Analisis Data

Setelah sejumlah data dan keterangan berhasil dikumpulkan, maka langkah selanjutnya adalah menganalisis data dengan berbagai teknik metode yang digunakan menurut Miles dan Huberman dalam Albi Anggito dan Johan Setiawan, langkah-langkah menganalisis data yaitu:¹²

1. Pengumpulan data yaitu mengumpulkan data di lokasi penelitian, melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.
2. Reduksi data yaitu sebagai proses seleksi, pemfokusan, pengabstrakan, transformasi data mentah yang diperoleh di lapangan, dilakukan langsung dan diteruskan selama proses pengumpulan data, sehingga reduksi data dimulai sejak peneliti memfokuskan wilayah penelitian.
3. Penyajian data yaitu proses mengorganisasi informasi sedemikian rupa sehingga memungkinkan penelitian dilakukan. Penyajian data diperoleh dari berbagai jenis jaringan kerja, keterkaitan kegiatan atau tabel. Jadi, data yang telah direduksi oleh peneliti, kemudian disusun kembali dan disajikan dalam bentuk tulisan-tulisan yang sesuai dengan tema atau pokok permasalahan, sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan.
4. Penarikan kesimpulan, pada tahap ini data yang telah disajikan sebelumnya dalam bentuk penjelasan, tabulasi dan tabel tersebut, kemudian peneliti menggunakannya untuk menarik kesimpulan dan menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.

G. Pengecekan Keabsahan Data

Keabsahan data menjadi hal penting untuk diperhatikan, karena data adalah komponen utama dalam penelitian, data inilah yang nantinya akan digunakan sebagai sumber analisis data dan selanjutnya akan digunakan sebagai dasar dalam

¹²Albi Anggito dan Johan Setiawan, “*Metodelogi penelitian Kualitatif*.” 187

penarikan kesimpulan, demikian data yang didapatkan harus memenuhi syarat keabsahan data.¹³

Pada penelitian ini peneliti melakukan pengecekan keabsahan data yang berfungsi untuk membuktikan apakah data yang diperoleh merupakan benar-benar hasil penelitian agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan oleh peneliti. Adapun pengecekan keabsahan data diterapkan dengan metode triangulasi.

Metode triangulasi yaitu suatu pendekatan analisis data yang mensintesa data dari berbagai sumber. Ada empat konsep triangulasi menurut Norman K. Denkin dalam Dedi Susanto, dkk yaitu:

1. Triangulasi Metode

Triangulasi metode dilakukan dengan melibatkan perbandingan informasi atau data melalui berbagai cara. Sebagaimana dikenal, dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumentasi untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang menyeluruh mengenai suatu informasi tertentu, peneliti dapat menggunakan metode wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur atau mendalam. Selain itu, peneliti juga dapat melibatkan informan yang berbeda untuk memverifikasi kebenaran informasi dari berbagai perspektif atau pandangan dengan harapan hasilnya mendekati kebenaran.

2. Triangulasi Antar-Peneliti

Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan melibatkan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini diakui memperkaya pengetahuan mengenai informasi yang diperoleh dari subjek penelitian.

3. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber adalah triangulasi pertama yang dibahas dalam menguji data dari beberapa informan yang akan menerima informasinya dengan cara

¹³Muftahus Sa'adah, Gismina Tri Rahmayati, dan Yoga Catur Prasetyo, "Strategi dalam Menjaga Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif," *Jurnal Al' Adad: Jurnal Tadris Matematika*, vol. 1 no. 2 (2022), 56. <http://e-journal.iainptk.ac.id/index.php/al-adad/article/view/1113> (Diakses 5 Juni 2024)

melakukan pengecekan data yang diperoleh selama penelitian, melalui berbagai sumber atau informan dapat meningkatkan kredibilitas data.

4. Triangulasi Teori

Hasil akhir penelitian kualitatif berupa rumusan informasi atau pernyataan tesis yang dibandingkan dengan teori relevan untuk menghindari pengaruh pandangan subjektif peneliti pada hasil penelitian. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan pemahaman jika peneliti mampu menggali pengetahuan teoritis secara mendalam dari hasil analisis data yang telah diperoleh.¹⁴

¹⁴Dedi Susanto, Risnita, dan M. Syahrani Jailani, “Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah”, *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial & Humaniora*, vol. 1 no.1 (2023), 55. <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/qosim/article/view/60>. (Diakses 5 Juni 2024).

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. *Gambaran Umum UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu*

1. Sejarah Singkat UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Keberadaan UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tidak dapat dipisahkan dari Institusi induknya yaitu, Universitas Islam Negeri (UIN) Datokaraa Palu. Sebelum terjadinya perubahan nama perguruan yang dulunya bernama Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN), didirikan berdasarkan surat keputusan Presiden Nomor 11 tanggal 21 Maret 1997, bertepatan dengan tanggal 12 Dzulqaidah 1417 H, STAIN Palu diberi nama Datokarama Palu, yang merupakan nama tokoh pertama pembawa agama islam di Lembah Palu.¹

Dengan berlakunya KEPRES No. 11 tahun 1997 tentang pendirian STAIN maka seluruh fakultas cabang dari 14 IAIN induk yang ada di Indonesia dengan jumlah fakultasnya yang tersebar diberbagai daerah secara otomatis beralih menjadi STAIN, dan sejak saat itulah STAIN Datokarama Palu memiliki perpustakaan berdiri dua lantai dengan luas 800 meter.

Berikut adalah nama dan tahun periodesasi Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu Tahun 1996-2024:

Tabel 4.1

Periodesasi Jabatan Kepala Perpustakaan Tahun 1996-2024

No.	Nama Kepala Perpustakaan	Periodesasi
1.	Burhanudin S.Ag	-
2.	Drs. Iskandar	-
3.	Nurdin S.Sos., M.Com	2007-2009

¹Arsip Sejarah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu Tahun 2024

4.	Kamaruddin M.Ag	2009-2010
5.	Dr. Sidik M.Ag	2010-2014
6.	Drs. Moh Nur Karompot	2014-2016
7.	Abu Bakri S.Sos., M.M	2016-2018
8.	Supiani S.Ag	2019-2021
9.	Rifa'i SE., M.M	2022-Sekarang

Sumber Data: UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Setelah melalui proses panjang kini IAIN Datokarama Palu sudah berubah nama menjadi UIN Datokarama Palu. Berdasarkan Surat Keputusan Presiden dan Menteri Agama tahun 2021 yang dipimpin oleh Bapak Prof. Dr. H. Sagaf Pettalongi, M.Pd, selaku Rektor UIN Datokarama Palu dan kemudian tanggal 7 Januari 2022 telah melantik Rifai SE.MM sebagai Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. dan selanjutnya Surat Keputusan Presiden dan Menteri Agama tanggal 19 Oktober tahun 2023, Telah melantik Prof Dr. Lukman. S. Thahir M.Ag Priode 2023 s.d 2027 sebagai Rektor UIN Datokarama Palu, dan kemudian pada bulan November 2023 telah melantik kembali Rifai, SE.MM sebagai Kepala UPT UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

2. Visi dan Misi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Dalam upaya menjalankan tugas dan fungsinya untuk menyelenggarakan dan mengembangkan perpustakaan, maka UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu Menetapkan Visi, yaitu: “Mengembangkan Kajian Islam Moderat yang Berbasis pada Integrasi Ilmu, Spritualitas dan Kearifan Lokal.”

Selaras dengan Visi yang telah dirumuskan, maka Misi dari UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, yaitu:

- a) Menyelenggarakan pendidikan tinggi islam yang berbasis pada integrasi keilmuan.
- b) Mengembangkan kajian islam moderat, melalui pendekatan interdisiplinier/multidisiplinier.
- c) Melakukan penguatan karakter berbasis pada nilai, seni budaya, dan kearifan lokal.
- d) Menyelenggarakan penelitian yang berorientasi kepada pengembangan keilmuan islam dan masyarakat muslim.
- e) Menyelenggarakan pengabdian kepada masyarakat bimbingan spiritual islam.

3. Daftar Tenaga UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Dalam rangka mendukung kelancaran terwujudnya visi dan misi perpustakaan, tentu diperlukan juga tenaga perpustakaan yang kompeten. Berikut nama-nama tenaga UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu:

Tabel 4.2

Daftar Tenaga UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

No.	Nama	NIP.	Jabatan	Keterangan
1.	Rifa'i S.E., M.M	197707272006041012	Pustakawan Ahli Muda	Kepala Perpustakaan
2.	Supiani S.Ag., M.Ag	197405162003122003	Pustawakan Madya	Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi
3.	H. Abu Bakri, S.Sos.M.Si	197302062007121001	Pustakawan Madya	Koordinator. Layanan Jurnal dan Karya Ilmiah

4.	Rasyid Ridha, S.Ag.M.ag	197528072007011115	Puskawan Muda	Koordinator. Layamam Pemustaka dan Literasi Informasi
5.	Ainul Yaqin. S.IP	199502072020121004	Pustakawan Pertama	Koordinator. Layanan TIK Perpustakaan
6.	Dra. Mahani, M.Pdi	196905212014112002	Pengelola Layanan	Koordinator. Layanan Referensi Bahasa Asing dan Naskah Kuno
7.	Andi Rizal. S.Sos.,M.AP	197407152009021001	Pengelola Layanan	Bid. Layanan dan Pengembangan Kerjasama Eksternal
8.	Zahra	-	Pengelola Layanan	Bid. Layanan dan Administrasi
9.	Muhmmad Hery. S.Pd	-	Pengelola Layanan	Bid. Layanan Pemustaka

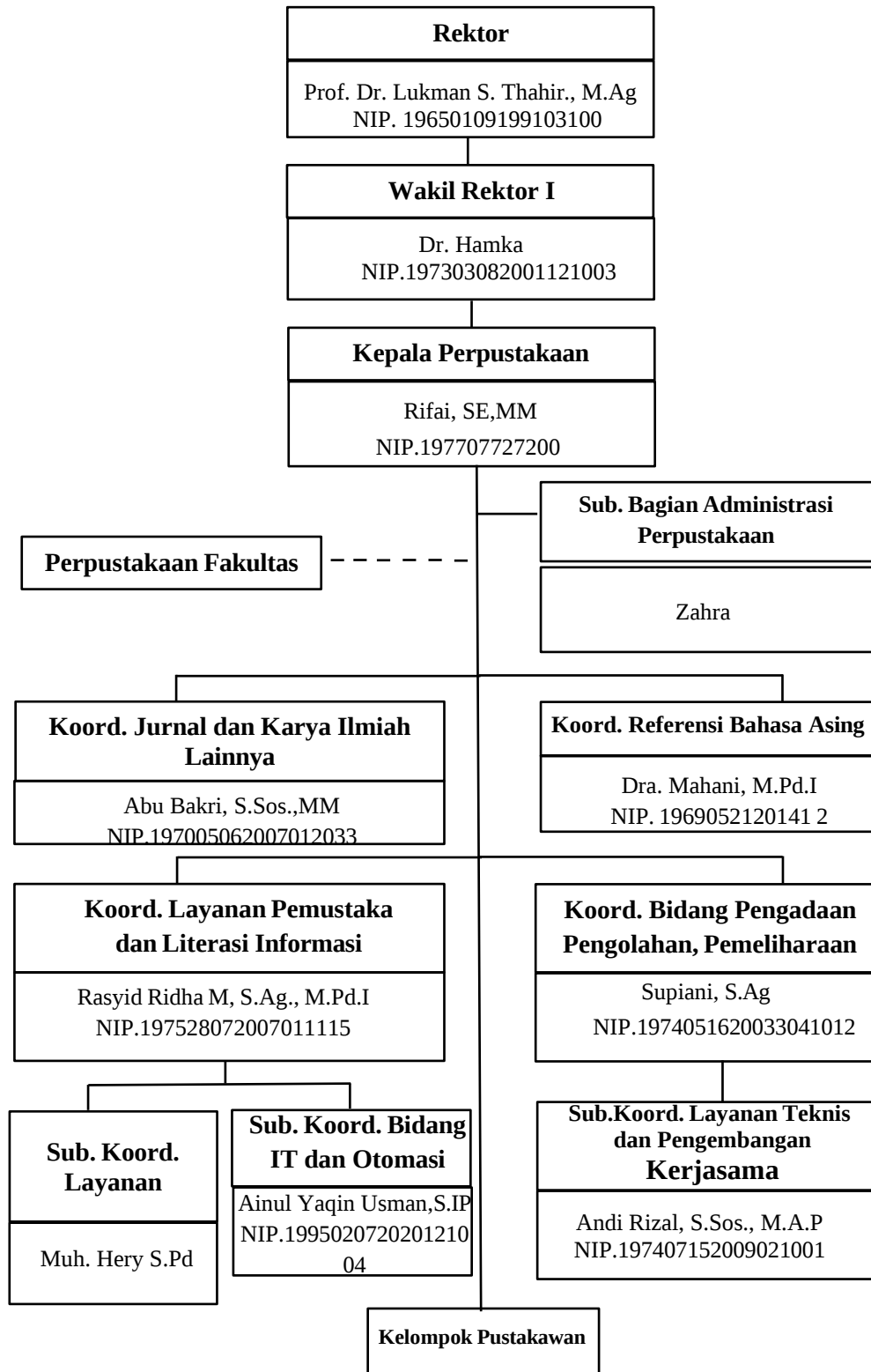
10.	Rachmat Ansyari M.Pd	-	Pengelola Layanan	Bid. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama Internal
-----	-------------------------	---	----------------------	---

Sumber Data: UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

4. Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Berikut adalah gambar struktur organisasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tahun 2024

Bagan 4.1
Struktur Organisasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu 2024



5. Luas Gedung UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Gedung perpustakaan merupakan salah satu sarana penting dalam penyelenggaraan perpustakaan sebagai unit pelayanan jasa, perpustakaan harus memiliki sarana kerja yang cukup dan permanen untuk menampung semua koleksi, fasilitas, staf dan kegiatan perpustakaan sebagai unit kerja. Luas total gedung yang dimiliki UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu di kampus 1, Jln. Diponegoro adalah ± 1200 m² terdiri dari 2 lantai dan luas UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu di kampus 2, Jln. Pombewe adalah ± 5.184 m² yang terdiri dari 2 lantai.

6. Ketersediaan Koleksi Bahan Pustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Tabel 4.3
Ketersediaan Koleksi Khusus Tahun 2024

No.	Nama koleksi	Kelas DDC	Judul	Eksemplar
1.	Kitab Tafsir	2X1	132	684
2.	Kitab Hadist	2x2	160	1.121
3.	Kitab Kuning	2x3	2	24
4.	Kitab Fiqih	2x4	65	272
5.	Kitab Filsafat	2x5	5	5
6.	Kitab Sekte Islam	2x7	13	13
7.	Sejarah Biografi Islam	2x9	4	4
8.	Bahasa Arab	400	80	400
	Jumlah		461	2.523

Sumber Data: UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat diketahui jumlah ketersediaan koleksi khusus di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu pada tahun 2024 sebanyak 461 judul dan 2.523 eksemplar.

Tabel 4.4
Ketersediaan Buku Referensi Tahun 2024

No.	Nama koleksi	Jumlah Judul	Eksemplar
1.	Kamus	232	499
2.	Ensiklopedi	50	50
3.	Bibliografi	1	1
4.	Katalog	3	3
5.	Indeks	5	15
6.	Direktori	1	1
7.	Statistik	67	67
8.	Globe	1	1
	Jumlah	360	367

Sumber Data: UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Tabel 4.5
Ketersediaan Buku Referensi Lt. II Tahun 2024

No.	Nama koleksi	Jumlah Judul	Eksemplar
1.	Jurnal Nasional	36	416
2.	Jurnal Internasional	8	133
3.	Referensi	35	550
4.	Daras	18	28
5.	Tesis	318	318
6.	Skripsi	6.443	6.443
7.	Disertasi	12	12
8.	Modul	10	834
	Jumlah	6.860	8.734

Berdasarkan tabel 4.4 dan tabel 4.5 di atas, dapat diketahui jumlah keseluruhan ketersediaan buku referensi di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu lantai 1 dan lantai 2 pada tahun 2024 sebanyak 7.220 judul dan 9.101 eksemplar.

Tabel 4.6
Ketersediaan Koleksi Umum Tahun 2024 Berdasarkan Data Statistik
Aplikasi INLISLite
(Update Koleksi Cetak Perpustakaan Tahun 2024)

No.	Nama koleksi	Kelas DDC	Judul	Eksemplar
1.	Karya Umum	000	532	562
2.	Filsafat dan Psikologi	100	629	631
3.	Agama -Islam, Ilmu dan Teori	200/2x	4444	4502
4.	Ilmu sosial	300	4822	4901
5.	Bahasa	400	417	418
6.	Ilmu Murni	500	137	137
7.	Ilmu Terapan	600	876	911
8.	Seni dan Olahraga	700	33	33
9.	Kesusastaan	800	142	142
10.	Sejarah dan Biografi	900	108	124
11.	Lainnya	-	1075	1121
	Jumlah		13.215	13.482

Sumber Data: INLISLite Perpustakaan

Berdasarkan tabel 4.6 di atas, dapat diketahui jumlah update koleksi cetak UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tahun 2024, sebanyak 13.215 judul dan 13.482 eksemplar.

Tabel 4.7
Update Koleksi Digital Perpustakaan Tahun 2024

No.	Nama koleksi	Kelas DDC	Judul	Eksemplar
1.	Karya Umum	000	32	32
2.	Filsafat dan Psikologi	100	95	95
3.	Agama -Islam, Ilmu dan Teori	200/2x	417	417
4.	Ilmu Sosial	300	59	59
	Hukum	340	148	148
	Ekonomi	330	335	335
	Pendidikan	379	108	108
5.	Bahasa	400	282	282
6.	Ilmu Murni	500	78	78
7.	Ilmu Terapan	600	2	2
8.	Seni dan Olahraga	700	-	-
9.	Kesusastraan	800	8	8
10.	Sejarah dan Biografi	900	38	38
11.	Lainnya	-	-	-
	Jumlah		1602	1602

Sumber Data: kubuku

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat diketahui jumlah update koleksi digital UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu sebanyak 1602 judul dan 1602 eksemplar.

Tabel 4.8
Update Koleksi *Repository* Tahun 2024

No.	Divisi	Judul
1.	Fakultas Tarbiyah dan Ilmu keguruan	919
2.	Fakultas Syariah	192
3.	Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah	239
4.	Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam	424
5.	Pascasarjana	136
6.	Artikel Dosen	1301
	Jumlah	3211

Sumber: repository.uindatokarama.ac.id

Berdasarkan tabel 4.8 di atas, dapat diketahui jumlah update koleksi *repository* UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tahun 2024, sebanyak 3211 judul.

Tabel 4.9
Ketersediaan Majalah BI Corner Lt.II Tahun 2024

No.	Nama koleksi	Jumlah Judul	Eksemplar
1.	Kajian Ekonomi dan Keuangan Regional Prov. Sulteng (BI)	1	3
2.	Laporan Perekonomian Provinsi Sulawesi Tengah (BI)	1	3
3.	Statistik Keuangan Sekarah Provinsi Sulawesi Tengah (BI)	1	6
4.	Statistik Keuangan Ekonomi Keuangan Provinsi Sulawesi Tengah	1	70

5.	Gerei Info BI	1	1
6.	Buletin Hukum ke Bank Sentralan (B)	1	6.443
7.	Kajian Stabilitas Keuangan BI)	1	2
8.	Modul	10	834
	Jumlah	7	86

Sumber Data: UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Berdasarkan tabel 4.9 di atas, dapat diketahui ketersediaan majalah BI Corner Lt. II UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tahun 2024, sebanyak 7 judul dan 86 eksemplar.

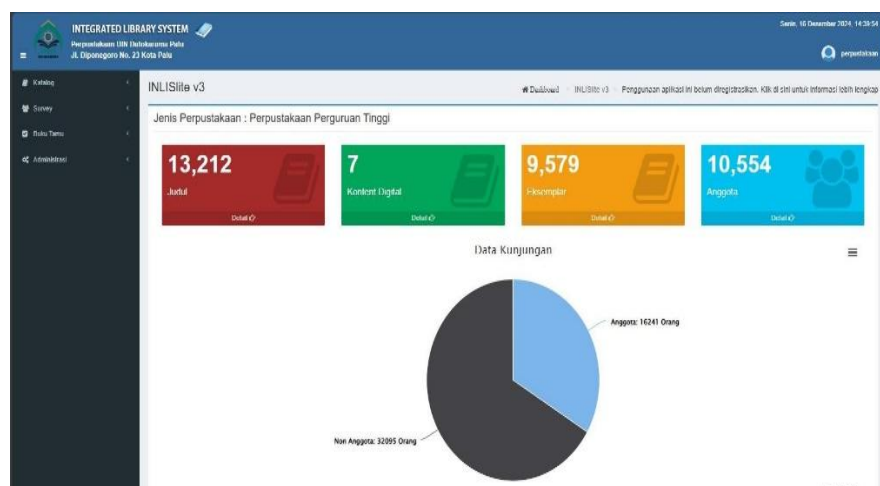
Jadi total jumlah keseluruhan bahan pustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu tahun 2024 sebanyak 13.215 judul dan 28.601 eksemplar

7. Jumlah Kunjungan Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu Tahun 2024

Dapat dilihat dari diagram data pengunjung atau pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu Tahun 2024 sebanyak 32.014 orang/mahasiswa. Sedangkan, jumlah rata-rata kunjungan perhari sebanyak 150 orang/mahasiswa.

Gambar 4.1

Data Pengunjung Perpustakaan Tahun 2024



Sumber Data: Statistik INLISLite Perpustakaan UIN Datokarama Palu

8. Sarana dan Prasarana UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Tabel 4.10

Fasilitas Umum UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu Tahun 2024

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Satuan
1	CCTV	2	Buah
2	Spiker	2	Buah
3	Meja	100	Buah
4	Kursi	188	Buah
5	Wi-fi	3	Buah
6	Komputer	16	Buah
7	Printer	8	Unit
8	AC	33	Unit
9	Loker Penyimpanan	5	Unit
10	Ruang Sirkulasi	2	Buah
11	Gedung	2	Buah
12	Ruang Ibadah	1	Buah
13	Papan Informasi	2	Buah
14	Banner	2	Buah
15	Scenner	4	Unit
16	Rak Koleksi Jurnal Ilmiah	16	Buah
17	Rak Audio Visual	10	Buah
18	Rak Display Buku Baru	6	Buah

19	Rak Buku Reverensi	16	Buah
20	Rak Multimedia	6	Buah
21	Lemari Katalog	2	Unit
22	Rak Surat Kabar dan Koran	8	Bauh

Sumber Data: UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Dari tabel sarana prasarana di atas, kita dapat mengetahui sarana prasarana yang ada di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, sudah terbilang cukup lengkap. Artinya sarana dan prasarana tersebut cukup mendukung oprasional perpustakaan.

9. Jenis Layanan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Sebagai pusat rujukan informasi ilmiah, UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu menyusun program penyediaan dan peningkatan layanan perpustakaan berdasarkan kebutuhan pemustaka. Capaian tersebut disusun dalam 10 indikator layanan yang telah diberikan kepada pemustaka sebagai bentuk layanan prima, akurat, dan aksesibel. Layanan tersebut sebagai berikut:

- a) Layanan baca di tempat
- b) Layanan sirkulasi
- c) Layanan referensi
- d) Layanan literasi informasi
- e) Penyediaan dokumen
- f) Layanan katalog *online*
- g) Layanan digital
- h) Layanan eksistensi
- i) Layanan penelusuran informasi
- j) Silang layan

B. Hasil Penelitian

1. *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Library Anxiety adalah kecemasan yang dialami oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Fenomena ini juga terjadi diberbagai perpustakaan, termasuk di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, terdapat berbagai faktor menyebabkan terjadinya kecemasan yang dialami pemustaka saat berkunjung di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Berikut hasil wawancara peneliti dengan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu:

Melalui hasil wawancara peneliti dengan NH, seorang mahasiswi semester 7 UIN Datokarama Palu, menceritakan faktor penyebab kecemasan yang dialaminya:

“Saya pernah merasa cemas saat berada di perpustakaan, ketika sedang mencari buku sebagai bahan referensi tugas kuliah, semua rak di perpustakaan sudah saya telusuri hanya saja saya tidak menemukan buku yang saya butuhkan. Kecemasan saya bertambah saat mengingat waktu pengumpulan tugas yang sudah dekat. Sementara belum menemukan bahan pustaka yang saya butuhkan di perpustakaan. Selain itu, keterbatasan tersedianya stop kontak di perpustakaan juga, menjadi salah satu alasan ketidaknyamanan, karena biasanya ketika masuk ke perpustakaan saya membawa laptop dan ponsel untuk mengerjakan tugas, dan saat benda itu lowbat, maka saat itulah saya merasa repot dan kurang nyaman karena harus berpindah tempat untuk mencari sambungan listrik. Dan hal lain, yakni udara yang panas atau kurang berfungsinya AC saat banyak pengunjung yang datang ke perpustakaan dan juga tidak tersedianya Wi-Fi yang bisa membantu mahasiswa mengakses jaringan untuk pengerjaan tugas di perpustakaan. Selain itu, lemari tempat menyimpan tas/barang bawaan, banyak sekali yang sudah rusak, sehingga saya merasa khawatir saat menyimpan barang di lemari tersebut.”²

Sementara itu, hasil wawancara peneliti dengan NAR mahasiswi semester 3 UIN Datokarama Palu, juga menceritakan pengalaman yang kurang menyenangkan:

²Wawancara NH, mahasiswi semester 7 UIN Datokarama Palu, 27 Desember 2024.

“Saya pernah merasa tidak nyaman saat pertama kali berkunjung ke perpustakaan UIN Datokarama Palu, yang mana pada saat itu pustakawan memberitahu saya untuk menyimpan tas di loker dengan nada tinggi, saat itu, saya merasa tidak nyaman berada di perpustakaan. Selain itu, saat ingin mencari buku untuk mengerjakan tugas saya merasa khawatir karena tidak mendapatkan buku tersebut, saya juga sudah bertanya kepada pustakawan, tetapi pustakawan hanya menunjuk rak tanpa memberikan penjelasan lebih spesifik buku tersebut berada di rak mana.”³

Selain itu, hasil wawancara peneliti dengan Z mahasiswi semester 7 UIN Datokarama Palu, juga mengungkapkan ketidaknyamanan yang dialaminya saat berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu:

“Saya pernah mencari bahan pustaka berupa tafsir yang saya butuhkan untuk tugas kuliah, namun saya tidak menemukan bahan pustaka tersebut, saya merasa kebingungan dalam mencari bahan pustaka tersebut, ketika meminta bantuan kepada pustakawan, saya diberitahu bahwa bahan pustaka tersebut memang tidak tersedia di perpustakaan. Kecemasan saya mulai timbul, saya kebingungan harus mencari di mana bahan pustaka tersebut”⁴

Pengalaman serupa juga dialami oleh SA mahasiswa semester 3 saat berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, menceritakan penyebab kecemasan yang dialaminya:

“Saya pernah mengalami kecemasan saat berkunjung ke Perpustakaan UIN Datokarama Palu, yang mana saat itu, saya sedang mencari bahan pustaka untuk tugas kuliah. Namun, saya tidak menemukan bahan pustaka yang saya butuhkan, saya juga tidak meminta bantuan kepada pustakawan untuk mencarikan bahan pustaka yang saya butuhkan, karena saya takut untuk bertanya kepada pustakawan dan meminta bantuan kepada pustakawan, karena menurut saya pustakawan di Perpustakaan UIN Datokarama Palu kurang ramah, seperti kurang senyum kepada pemustaka. Selain itu, jaringan wi-fi yang kurang bagus saat diakses membuat saya tidak nyaman saat berkunjung ke perpustakaan.”⁵

Selain itu, pengalaman serupa juga dialami oleh NB mahasiswa semester 5 UIN Datokarama Palu, mengungkapkan:

“Saya pernah merasa tidak nyaman saat berkunjung ke Perpustakaan UIN Datokarama Palu, kondisi perpustakaan saat itu sangat ramai dan berisik, keadaan tersebut membuat saya tidak nyaman. Selain itu, saya pernah

³Wawancara NAR, Mahasiswi semester 3 UIN Datokarama Palu, 31 Desember 2024

⁴Wawancara Z, mahasiswi semester 7 UIN Datokarama Palu, 24 Desember 2024

⁵Wawancara SA, mahasiswa semester 3 UIN Datokarama Palu, 31 Desember 2024

meminta bantuan kepada pustakawan untuk mencari bahan pustaka yang saya butuhkan. Namun, pustakawan tersebut hanya menunjuk rak tanpa menjelaskan lebih detail letak bahan pustaka tersebut. Saya juga merasa kurang nyaman dengan fasilitas di perpustakaan seperti AC yang mana jika pengunjung perpustakaan meningkat AC tersebut tidak terasa dingin.”⁶

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pemustaka di atas, diketahui bahwa terdapat dua faktor penyebab terjadinya *library anxiety* kepada pemustaka saat berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, yaitu faktor eksternal dan faktor internal.

a) Faktor eksternal

Faktor eksternal berasal dari lingkungan dan layanan perpustakaan yang belum sepenuhnya mendukung kenyamanan pemustaka saat berkunjung di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, seperti sikap pustakawan yang kurang ramah saat menegur pemustaka, kurangnya panduan atau arahan dari pustakawan dalam membantu menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, suasana perpustakaan yang bising sehingga mengganggu kenyamanan, tata letak buku di rak kurang jelas, fasilitas di perpustakaan seperti AC yang kurang berfungsi saat banyak pengunjung, Wifi dan stop kontak yang terbatas, serta loker penyimpanan barang yang rusak.

b) Faktor internal

Faktor internal berasal dari kecemasan pribadi pemustaka saat berkunjung di UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu, seperti kecemasan yang dirasakan saat tidak dapat menemukan bahan pustaka yang dibutuhkan, tidak tahu menggunakan katalog perpustakaan dan rasa takut untuk meminta bantuan kepada pustakawan.

2. Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Pustakawan berperan penting dalam mengatasipasi fenomena *library anxiety* yang dialami pemustaka saat berkunjung di perpustakaan, karena

⁶Wawancara NB, mahasiswi semester 5 UIN Datoarama Palu, 24 Desember 2024

pustakawan memiliki tanggung jawab untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang ramah dan nyaman bagi pemustaka. Selain itu, pemberian pelayanan terbaik atau pelayanan prima merupakan salah satu cara mengatasipasi fenomena tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, terdapat 12 indikator hasil wawancara peneliti dengan pustakawan terkait bagaimana upaya pustakawan dalam memberikan layanan prima untuk mengatasi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Berikut 12 indikator hasil wawancara tersebut:

a) Upaya dalam Meningkatkan Kepercayaan Diri Pemustaka

Percaya diri adalah sikap positif yang dimiliki seseorang terhadap dirinya sendiri, di mana individu merasa yakin dan memiliki keyakinan akan kemampuan, pengetahuan dan nilai dirinya. Orang yang percaya diri meyakini bahwa mereka mampu mengatasi tantangan, mengambil keputusan, dan mencapai tujuan yang mereka tetapkan. Percaya diri juga mencakup penerimaan diri, yang tentunya individu merasa nyaman dengan kelebihan dan kekurangan mereka tanpa terlalu terpengaruh oleh penilaian atau pandangan orang lain.⁷ Selain meningkatkan kepercayaan diri pemustaka seorang pustakawan juga harus menciptakan suasana yang membuat pemustaka merasa dihargai saat berkunjung di perpustakaan.

Pada setiap perpustakaan tentu memiliki berbagai upaya atau cara untuk meningkatkan kepercayaan diri pemustaka serta membuat pemustaka merasa dihargai saat berkunjung ke perpustakaan. Termasuk di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Pustakawan berperan penting dalam berkomunikasi dengan pemustakanya untuk mengetahui tingkat kesulitan yang dialami pemustakanya,

⁷Syifa Hamama, Rose Kusumaningratri, "Strategi peningkatan Rasa Percaya Diri Bagi Pemula: Kunci Sukses Berkomunikasi" *Jurnal Selasar KPI: Referensi Media Komunikasi dan Dakwah*, vol.1 no.1 (2021) <https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/selasar/article/view/1886> (Diakses 3 Januari 2025)

sehingga dapat mengembalikan kepercayaan diri pemustaka dan membuat pemustaka merasa dihargai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R selaku Kepala Perpustakaan, menyatakan bahwa:

“Untuk mengetahui tingkat kesulitan mahasiswa sulit atau tidak tentu kita akan melakukan komunikasi, kami menggunakan istilah rujukan cepat untuk melakukan konsultasi. Adapun semboyan perpustakaan ini adalah melayani dengan sepenuh hati terhadap pemustaka yang datang sehingga mereka merasa dihargai. Tentu dalam aspek layanan yang kita berikan sesuai dengan tata tertib misalnya melayani dengan ramah. Selain itu, untuk membuat pemustaka merasa dihargai tentu kami melakukan proses pendekatan persuasif terhadap mahasiswa yang datang berkunjung ke perpustakaan. Seperti bertanya apa yang anda butuhkan?, apa yang bisa saya bantu?. Sehingga mereka merasa dihargai.”⁸

Selain itu, Bapak AB selaku Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah, juga menyatakan:

“Kami tentunya memberikan bimbingan seperti diskusi bagaimana memperkenalkan perpustakaan, bagaimana memanfaatkan perpustakaan dan lain-lain. Setelah memberikan pengarahan tentang arti penting perpustakaan maka akan tumbuh sendiri kepercayaan dirinya untuk datang membaca di perpustakaan. Selain itu, untuk membuat pemustaka merasa dihargai tentunya kami memberikan kemudahan bagi pemustaka mengakses informasi yang mereka butuhkan di perpustakaan.”⁹

Selanjutnya, Bapak RR selaku Koordinator Layanan pemustaka dan literasi informasi, menyatakan:

“Hal pertama yang perlu diketahui pemustaka saat berkunjung di perpustakaan adalah tata tertib perpustakaan, karena pemustaka dapat mengetahui apa yang boleh dan tidak boleh dilakukan, sehingga mereka lebih percaya diri dalam menggunakan fasilitas dan layanan di perpustakaan. Selain itu, kami juga memberikan layanan yang prima kepada pemustaka agar mereka merasa dihargai sebagai pengguna perpustakaan”¹⁰

⁸Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

⁹Wawancara AB, Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

¹⁰Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

Pernyataan serupa juga disampaikan Bapak AY, selaku Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, menyatakan:

“Kami tetap memberikan pelayanan-pelayanan yang sifatnya prima, agar dapat mengembalikan kepercayaan diri pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Namun, untuk membuat pemustaka merasa dihargai kami sebagai pustakawan tentu memiliki cara masing-masing agar pemustaka tersebut merasa dihargai.”¹¹

Pelayanan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu menggunakan istilah rujukan cepat, yang bertujuan agar pemustaka dapat berkonsultasi kepada pustakawan terkait dengan permasalahan yang dialami saat berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Selain itu, pustakawan memiliki upaya tersendiri untuk membuat pemustaka merasa dihargai. Salah satunya dengan memberikan pelayanan-pelayanan yang sifatnya prima serta melakukan diskusi yang membangun kepada pemustaka.

b) Upaya dalam Mengantisipasi Kebutuhan Pemustaka

Saat berkunjung di perpustakaan, pemustaka tentu berharap diberikan pelayanan terbaik dari pustakawan. Oleh karena itu, seorang pustakawan perlu memiliki strategi dalam memberikan pelayanan yang terbaik sehingga dapat melebihi ekspektasi pemustaka. Dengan mengantisipasi kebutuhan pemustaka dapat menjadi salah satu cara pustakawan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka, karena tidak dapat dipungkiri terdapat beberapa pemustaka yang sulit untuk mengungkapkan kebutuhan mereka, akibat kecemasan yang dialami. Oleh karena itu, pustakawan perlu melakukan upaya atau antisipasi dalam memenuhi kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, terkait contoh pemberian layanan yang diberikan oleh pustakawan pada pemustaka serta upaya yang dilakukan untuk

¹¹Wawancara AY, Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

mengantisipasi kebutuhan pemustaka, maka Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menyatakan bahwa:

“Apabila saya mendapat pemustaka yang kebingungan, tentunya saya hampiri dia, lalu bertanya apa yang dibutuhkan, selanjutnya saya akan bantu untuk mencari bahan pustaka tersebut. Kami juga sebagai pustakawan telah berupaya untuk mengantisipasi kebutuhan pemustaka dengan melakukan pengadaan buku setiap tahunnya, serta menambah fasilitas-fasilitas perpustakaan seperti titik baca digital.”¹²

Sementara itu, Bapak AY, selaku Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, juga mengungkapkan:

“Dalam hal wawancara seperti ini merupakan contoh pemberian pelayanan, semaksimal mungkin kami menerima siapapun yang membutuhkan informasi terkait perpustakaan. Adapun untuk mengantisipasi kebutuhan pemustaka tentu kami siap melayani pemustaka dengan sepenuh hati.”¹³

Selain itu, pernyataan Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, juga menunjukkan pernyataan yang serupa, dengan pernyataan Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menyatakan:

“Biasanya ketika saya mendapatkan pemustaka yang bingung maka akan saya tanyakan, mau cari buku apa?, disitulah saya memberikan bantuan, seperti membantu mencari bahan pustaka yang dibutuhkan agar pemustaka tidak lagi merasa bingung. Selain itu, untuk mengantisipasi kebutuhan pemustaka tentunya kami melakukan evaluasi mengenai apa saja yang diperlukan pemustaka.”¹⁴

Berbagai contoh dan upaya yang telah dilakukan pustakawan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka. Seperti menawarkan bantuan dengan inisiatif sendiri, membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka yang dibutuhkan serta memberikan pelayanan bagi pemustaka yang membutuhkan informasi terkait UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Adapun untuk

¹²Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

¹³Wawancara AY, Koordinator Layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

¹⁴Wawancara S, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

mengantisipasi kebutuhan pemustaka sehingga tidak mengalami *library anxiety* saat berkunjung di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, maka pustakawan telah melakukan pengadaan buku setiap tahunnya, mengevaluasi kebutuhan pemustaka serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati.

c) Pembenahan Fasilitas Maupun Pemberian Pelayanan

Dalam dunia perpustakaan, tidak terlepas dari keluhan pemustaka, baik dalam aspek pemberian layanan maupun fasilitas perpustakaan yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi pemustaka. Oleh karena itu, perpustakaan harus terus berupaya untuk melakukan pembenahan dari keluhan tersebut. Hal ini juga berlaku di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu yang telah mengambil berbagai langkah untuk mengatasi keluhan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, menjelaskan:

“Beberapa mahasiswa telah berkonsultasi dengan saya terkait kecemasan yang dialami karena bahan pustaka yang dicari tidak temukan. Solusi yang kami tawarkan yaitu silahkan mencari bahan pustaka di perpustakaan lain, seperti Perpustakaan Daerah dan Perpustakaan Kota. Tentunya, ketidakterediaan bahan pustaka ini, akan menjadi bahan evaluasi bagi kami untuk mempertimbangkan pengadaan bahan pustaka tersebut di tahun yang akan datang. Dengan memberikan solusi tentunya menjadi langkah kami dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka.”¹⁵

Pernyataan serupa, disampaikan oleh Bapak RR, selaku Koordinator Layanan pemustaka dan literasi informasi, mengungkapkan:

“Jika bahan pustaka yang dibutuhkan pemustaka tidak ditemukan maka kami akan memberikan solusi untuk ke layanan referensi karena disana tempat buku-buku yang tidak bisa dipinjam kemungkinan buku yang dibutuhkan ada dilayanan referensi, atau bisa juga mencari di perpustakaan kota atau perpustakaan daerah. Kami juga telah mengadakan bimbingan pemustaka untuk memperbaiki sistem layanan dengan bimbingan tersebut akan terjalin komunikasi yang baik antara pemustaka dengan pustakawan.”¹⁶

¹⁵Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

¹⁶Wawancara RR, Koordinator Layanan pemustaka dan literasi informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

Selain itu, Bapak AR selaku Koordinator Bid. layanan dan Pengembangan Kerjasama Eksternal, juga berpendapat bahwa:

“Keluhan yang biasanya mereka sampaikan, berupa tidak tersedianya bahan pustaka yang mereka butuhkan, serta kondisi perpustakaan yang jika ramai pengunjung biasanya berisik, solusinya kami akan memberitahukan kepada pemustaka untuk tidak berisik, kami juga akan melakukan evaluasi jika bahan pustaka yang dibutuhkan tidak tersedia, sehingga segera dilakukan pengadaan ditahun depan. dengan melakukan evaluasi tentu menjadi langkah awal kami dalam memperbaiki layanan di perpustakaan.”¹⁷

Keluhan utama yang sering disampaikan oleh pemustaka saat berkunjung ke UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu adalah bahan pustaka yang mereka butuhkan untuk referensi kuliah tidak tersedia. Namun, pustakawan telah berupaya melakukan pembenahan atas keluhan yang disampaikan pemustaka, seperti melakukan pengadaan bahan pustaka yang belum tersedia di perpustakaan, mengadakan bimbingan pemustaka untuk memperbaiki sistem layanan, serta terus melakukan evaluasi terkait kondisi perpustakaan yang masih belum memadai.

d) Perencanaan dalam Meningkatkan Kenyamanan Pemustaka

Setiap lembaga memiliki perencanaan atau pandangan ke depan untuk memajukan lembaganya. Demikian pula dengan perpustakaan, setiap perpustakaan senantiasa merumuskan rencana atau inovasi yang sedang dipertimbangkan untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka serta mengantisipasi kebutuhan pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, terkait rencana atau inovasi yang sedang dipertimbangkan untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka serta upaya dalam mengantisipasi kebutuhan pemustaka, maka Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, menyampaikan bahwa:

“Kami berusaha memenuhi kebutuhan koleksi dan fasilitas yang dibutuhkan pemustaka dengan melakukan pengadaan setiap tahunnya, kami juga terus melakukan proses evaluasi-evaluasi untuk tingkat kenyamanan pemustaka, memang kondisi perpustakaan hari ini, kurang kondusif karena sempitnya ruangan dengan banyaknya jumlah kunjungan. Sehingga kami telah

¹⁷Wawancara AR, Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

berkonsultasi ke pimpinan untuk dicarikan gedung yang lebih representatif. Nah itu rencana dan menjadi salah satu langkah kami untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka serta mengantisipasi kebutuhan mereka.”¹⁸

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh Bapak RR, selaku Koordinator Layanan pemustaka dan literasi informasi, menyatakan bahwa:

“Rencana atau inovasi yang sedang kami pertimbangkan untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka yang pertama adalah fasilitas, fasilitas di sini sudah tersedia. Namun, perlu ditingkatkan. Fasilitas yang baru-baru ini kami sediakan yaitu titik baca, titik baca ini dapat diakses melalui smartphone pemustaka, titik baca ini menyediakan semua buku yang tersedia di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Selain itu, untuk mengantisipasi kebutuhan pemustaka tentunya kami mengusahakan jalan keluar dari permasalahan yang dialami pemustaka, kami juga telah menggunakan katalog *online* untuk memudahkan pemustaka dalam mencari bahan pustaka.”¹⁹

Selain itu, Bapak AR, selaku Koordinator Bid. Layanan dan Pengembangan Kerjasama Eksternal, juga menyampaikan:

“Rencana yang sedang kami pertimbangkan yaitu bagaimana caranya merehab gedung, karena gedung perpustakaan pusat sudah gedung berapa tahun yang lalu, tentu sempit, raknya belum modern, serta fasilitas AC dan pencahayaannya juga kurang. Tentu kita akan usulkan kepada pak rektor bagaimana caranya nanti bisa dibuatkan gedung yang baru dan fasilitasnya yang modern. Kalau untuk mengantisipasi kebutuhan pemustaka tentunya kita akan terus melakukan pengadaan bahan pustaka setiap akhir tahun. Kami juga berupaya meningkatkan pelayanan dengan memberikan pelayanan prima pada pemustaka.”²⁰

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak AY, Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dan Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, menyatakan:

¹⁸Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

¹⁹Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

²⁰Wawancara AR Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

“Tentunya kami terus berusaha untuk memenuhi semua kebutuhan koleksi buku dan fasilitas di perpustakaan agar pemustaka merasa nyaman serta kebutuhan informasinya terpenuhi.”²¹

Beragam rencana atau inovasi yang sedang dipertimbangkan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu untuk meningkatkan kenyamanan dan mengantisipasi perubahan kebutuhan pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Seperti, berencana untuk meningkatkan gedung perpustakaan pusat sehingga menjadi lebih luas serta dapat meningkatkan fasilitas-fasilitas perpustakaan yang lebih modern, dan selalu melakukan pengadaan koleksi yang lebih banyak setiap tahunnya terkait dengan koleksi yang belum tersedia namun dibutuhkan pemustaka.

e) Peningkatan Kemampuan Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Perpustakaan

Pelatihan merupakan suatu upaya meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) dalam sebuah organisasi termasuk perpustakaan. Kegiatan pelatihan dimaksudkan untuk memperbaiki dan meningkatkan keterampilan serta kemampuan teknis para pustakawan.²² Tentunya, sebagian besar pustakawan telah mengikuti pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka serta mengurangi kecemasan yang dialami pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak RR, selaku Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi, terkait dengan program pelatihan yang telah diikuti pustakawan serta upaya dalam meningkatkan fasilitas dan layanan untuk mengurangi kecemasan pemustaka, menyatakan:

“Biasanya kami mengikuti program pelatihan pustakawan yang dilaksanakan oleh lembaga Perpustakaan Nasional, Perpustakaan Daerah atau Perpustakaan Kota untuk meningkatkan kompetensi kami sebagai seorang pustakawan. Disini kami juga melaksanakan kegiatan sosialisasi, seminar, dan kegiatan lain yang dikhususkan untuk pemustaka agar memperkenalkan bahwa perpustakaan itu bukan sekedar tempat baca buku saja. Selain itu,

²¹Wawancara AY, Koordinator. layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

²²Nurhayati Ali Hasan, “Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan” *Libria*, Vol.10 No.1, (2018), 99. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/3384> (diakses 2 Januari 2025)

membantu pemustaka merupakan salah satu upaya kami dalam meningkatkan pelayanan di perpustakaan agar pemustaka tidak lagi merasa cemas.”²³

Selain itu, Bapak AR selaku Koordinator Bid. Layanan dan Pengembangan Kerjasama Eksternal, juga berpendapat bahwa:

“Saya sudah banyak mengikuti pelatihan-pelatihan kepustakawanan yang dilaksanakan oleh perpustakaan Nasional seperti pelatihan menghadapi kecemasan yang dialami pemustaka dan pelatihan-pelatihan lainnya mengenai tugas dan fungsi pustakawan. Selain itu, kami memberikan bantuan pada pemustaka yang mengalami kesulitan tentu akan mengurangi kecemasan yang dialami pemustaka.”²⁴

Adapun, pernyataan serupa juga disampaikan oleh Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, menyatakan bahwa:

“Banyak sekali program-program pelatihan yang telah kami ikuti, tentunya pelatihan ini tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis melainkan, dapat membantu kami untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang lebih nyaman, dan berorientasi pada kebutuhan pemustaka. Kalau untuk meningkatkan fasilitas kami sedikit sulit karena kondisi perpustakaan saat ini sempit jadi saat ini kepala perpustakaan baru koordinasi dengan pihak rektorat.”²⁵

Program pelatihan yang diikuti seorang pustakawan adalah upaya yang dilakukan pustakawan untuk mengasah keterampilan dan menambah ilmu terkait dengan program yang diikuti. Pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu telah mengikuti berbagai jenis pelatihan yang biasanya diselenggarakan oleh perpustakaan Nasional atau lembaga perpustakaan lain. Seperti, pelatihan untuk meningkatkan kompetensi pustakawan, pelatihan menghadapi kecemasan yang dialami pemustaka, serta pelatihan-pelatihan lainnya. Dengan mengikuti program-program pelatihan seorang pustakawan tentu akan termotivasi untuk mengembangkan perpustakaan menjadi lebih baik. Dalam rangka

²³Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

²⁴Wawancara AR, Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

²⁵Wawancara S, Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

meningkatkan fasilitas perpustakaan, pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu mengalami kesulitan karena kondisi ruangan saat ini yang belum memadai untuk dilakukan penambahan fasilitas baru dan lebih modern.

f) Upaya dalam Memberikan Perhatian Terhadap Kebutuhan Pemustaka

Seorang pustakawan harus mampu memberikan perhatian khusus kepada pemustaka yang mengalami kecemasan saat berkunjung ke perpustakaan. Selain itu, perlu dibuat sistem pelayanan yang menyenangkan dan memberikan kenyamanan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, terkait upaya pustakawan dalam mendeteksi tanda-tanda kecemasan yang dialami pemustaka serta cara yang digunakan pustakawan untuk memberikan perhatian khusus kepada pemustaka yang mengalami *library anxiety* saat berkunjung ke perpustakaan, menyatakan:

“Kami sebagai pustakawan tentu dapat melihat gerak-gerik pemustaka yang merasa kebingungan saat berkunjung ke perpustakaan. Contohnya seperti saat baru masuk ke perpustakaan ada yang kesana-kemari mencari bahan pustaka atau merasa tidak tenang di perpustakaan, maka tentu saja pemustaka tersebut mengalami kecemasan. Perhatian khusus yang kami berikan ketika mendapat pemustaka yang tingkah lakunya seperti itu, tentunya kami melakukan pendekatan, dengan menanyakan ada yang bisa di bantu, kalau seandainya mahasiswa tersebut kebingungan mencari bahan pustaka maka kami berikan bantuan atau solusi dengan mencarikan lewat OPAC.”²⁶

Senada dengan pernyataan tersebut, Bapak AB, selaku Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah, juga menyatakan bahwa:

“Kami lihat dari gerak-geriknya, contohnya sering melihat sekeliling atau ragu-ragu untuk mendekati pustakawan dan sulit menjelaskan apa yang dicari. Jadi, kami akan melakukan komunikasi terlebih dahulu tanpa harus menunggu pemustaka bertanya kepada kami. Kemudian, diberikan solusi atau jalan keluar, Seperti menawarkan untuk mencari di perpustakaan Kota atau perpustakaan daerah atau bisa juga melalui ipusnas.”²⁷

²⁶Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

²⁷Wawancara AB, Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

Selain itu, Bapak RR, selaku Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi, juga menyampaikan pendapat serupa:

“Kami sebagai pustakawan tentu mengamati pemustaka secara langsung atau melalui CCTV, tentunya dari CCTV tersebut dapat kelihatan gerak-gerik pemustaka. nah jika melihat pemustaka yang kesulitan tentu kami akan segera membantu mencari bahan pustaka melalui *OPAC*.”²⁸

Pernyataan ini juga diperkuat oleh Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menyatakan:

“Kami sebagai seorang pustakawan selain bertugas memberikan pelayanan yang baik bagi pemustaka, kami juga bertugas memperhatikan gerak geriknya pemustaka, dalam artian kami melihat pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan itu apakah mengalami kesulitan atau ada hal yang membuat dia tidak nyaman. Jika terdapat mahasiswa yang mengalami kecemasan tentu tugas kita adalah membantu pemustaka menemukan jalan keluar dari permasalahan yang dialami pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan.”²⁹

Dengan demikian, pustakawan dapat mengenali tanda-tanda kecemasan pemustaka dengan melihat bahasa tubuh pemustaka secara langsung atau melalui CCTV, berbagai upaya yang telah dilakukan untuk memberikan perhatian khusus bagi pemustaka yang mengalami kecemasan seperti melakukan komunikasi kepada pemustaka, memberikan solusi atas permasalahan yang dialami, serta memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pemustaka tidak lagi merasa cemas saat berada di perpustakaan.

g) Upaya dalam Meningkatkan Literasi Informasi Pemustaka

Pada perkembangan era globalisasi saat ini, memberikan dampak yang besar pada aspek kehidupan, termasuk pada perpustakaan sebagai lembaga penyedia informasi. Peran perpustakaan menjadi sangat penting dalam meningkatkan literasi informasi pemustakanya. Oleh karena itu, penting bagi perpustakaan melaksanakan program pelatihan dan pemberdayaan, guna meningkatkan literasi informasi pemustaka.

²⁸Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

²⁹Wawancara AR, Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak AY, selaku Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, terkait program yang ada untuk meningkatkan literasi informasi, menyatakan:

“Banyak kegiatan-kegiatan yang kami lakukan seperti sosialisasi, workshop, seminar, serta pemilihan duta baca. Program-program ini kami adakan untuk meningkatkan kesadaran akan pentingnya literasi informasi bagi pemustaka. Kami juga berharap dengan kegiatan-kegiatan yang kami lakukan ini akan membuat pemustaka menjadi lebih mandiri dalam memanfaatkan fasilitas di perpustakaan”³⁰

Pernyataan serupa juga dikemukakan oleh Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, menyatakan:

“Tentu banyak sekali kegiatan-kegiatan yang telah kami laksanakan untuk meningkatkan literasi informasi pemustaka, seperti sosialisasi, seminar dan juga workshop yang mana kegiatan itu dilaksanakan setiap tahun dengan tema yang berbeda-beda. Kami juga memberikan kebebasan pada pemustaka untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan, agar mereka menjadi lebih mandiri saat berkunjung ke perpustakaan.”³¹

Sementara itu, Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, juga berpendapat bahwa:

“perpustakaan hari ini kan sudah berbasis digital, sudah berapa kali saya melakukan sosialisasi tentang bagaimana penggunaan aplikasi secara mandiri. Tiap tahun saya mengadakan sosialisasi untuk meningkatkan kepercayaan diri dan mengembangkan literasi informasi pemustaka, saat berkunjung ke perpustakaan. Kemudian baru-baru ini saya menyediakan titik baca, yang mana pemustaka hanya menggunakan aplikasi barcode kemudian bisa mengakses bukunya dengan mandiri.”³²

Dalam upaya meningkatkan literasi informasi pemustaka, tentu setiap perpustakaan memiliki berbagai langkah atau inovasi untuk meningkatkan kualitas literasi informasi. Begitu pula dengan UPT perpustakaan UIN Datokarama Palu, di mana dari hasil wawancara di atas dapat diketahui pustakawan secara rutin

³⁰Wawancara AY, Koordinator Layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

³¹Wawancara S, Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

³²Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

melaksanakan program-program pelatihan berupa sosialisasi, workshop, seminar, maupun pemilihan duta baca untuk meningkatkan literasi informasi pemustaka serta membuat pemustaka menjadi lebih mandiri dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

h) Hambatan dengan staf

Hambatan dengan staf perpustakaan atau pustakawan muncul ketika pemustaka tidak dipedulikan atau tidak mendapat pelayanan yang baik, sehingga pemustaka menjadi takut untuk bertanya atau meminta bantuan kepada pustakawan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, terkait upaya yang dilakukan untuk mengurangi kecemasan pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan serta upaya untuk menciptakan suasana yang nyaman, mengungkapkan:

“Dengan melakukan komunikasi pada pemustaka, seperti diskusi adalah salah satu cara yang saya lakukan saat pemustaka mengalami kecemasan dalam memanfaatkan fasilitas di perpustakaan, di luar dari kecemasan yang dialami pemustaka, saya juga selalu berbaur dengan mahasiswa diluar jam buka perpustakaan, agar tidak ada rasa canggung antara pemustaka dan pengelola perpustakaan. Kunci dari berjalannya aktivitas perpustakaan yang lancar dan tidak menimbulkan rasa cemas kepada pemustaka adalah komunikasi. dan tentunya jika tidak adanya komunikasi maka kami sebagai pustakawan tidak akan mengetahui kebutuhan informasi apa yang dibutuhkan pemustaka.”³³

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak RR, selaku Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi, menyatakan:

“Upaya yang kami lakukan untuk mengatasi kecemasan yang dialami pemustaka adalah dengan melakukan sharing atau diskusi, tentunya kami akan memberikan solusi atau bantuan ketika terdapat pemustaka yang mengalami kesulitan. Dengan terjalinnya komunikasi yang baik kepada pemustaka tentu akan tercipta lingkungan perpustakaan yang nyaman.”³⁴

Begitu pula, hasil wawancara peneliti dengan Bapak AY, dan Ibu S, menyatakan bahwa:

³³Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

³⁴Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

“Saat pemustaka bertanya kami akan menjawab dengan sopan, dan tentunya kami akan memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa nyaman dan senang saat berkunjung ke perpustakaan.”³⁵

Hal ini juga diperkuat oleh pernyataan Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menyatakan:

“Kita harus senyum, sapa, dan lakukan pendekatan pada mahasiswa dengan bertanya apakah nyaman dek?, apa yang perlu dibantu?. Intinya, kita harus ada komunikasi jangan kita cuman duduk-duduk, lihat-lihat, tanpa menawarkan bantuan karena itu nanti akan menimbulkan kecemasan, yang akhirnya membuat pemustaka gelisah. Dengan komunikasi itu, akan tercipta lingkungan perpustakaan yang nyaman bagi pemustaka”³⁶

Pustakawan UIN Datokarama Palu telah berupaya mengurangi kecemasan pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan. Seperti memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta melakukan komunikasi atau diskusi kepada pemustaka diluar dari jam oprasional perpustakaan. Selain itu, dengan melakukan komunikasi yang baik kepada pemustaka tentu akan tercipta suasana perpustakaan yang nyaman dan tidak ada rasa canggung antara pustakawan dan pemustaka. Sehingga pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu terus berupaya membangun komunikasi yang baik dengan pemustaka.

i) Hambatan dengan sarana penelusuran

Hambatan dalam penggunaan sarana penelusuran adalah ketidakpahaman pemustaka dalam penggunaan sarana penelusuran yang disediakan perpustakaan sehingga menimbulkan kecemasan kepada pemustaka.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak AB, selaku Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah, terkait dengan strategi yang digunakan untuk membantu pemustaka yang kebingungan saat menggunakan katalog atau alat penelusuran, serta upaya yang dilakukan untuk memastikan alat penelusuran ini mudah digunakan oleh pemustaka, menyatakan bahwa:

³⁵Wawancara AY, Koordinator Layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

³⁶Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

“Tentunya diadakan pelatihan secara personal ataupun berkelompok untuk memperkenalkan cara penggunaan alat penelusuran seperti katalog ini. Dengan adanya pelatihan tersebut maka dapat dipastikan bahwa alat penelusuran tersebut mudah digunakan baik pemustaka dan pustakawan”³⁷

Selain itu, Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, mengungkapkan:

“Untuk penggunaan katalog, menurut saya belum terlalu berjalan dengan sempurna, karena masih banyak mahasiswa yang belum mengetahui apa fungsi dari katalog perpustakaan, harapan saya penggunaan katalog ini dijalankan dengan baik, karena katalog sangat memiliki peran yang luar biasa untuk memudahkan pencarian bahan pustaka. Untuk itu, jika terdapat pemustaka yang belum mengetahui cara penggunaan katalog maka tugas kami membantu pemustaka dalam mencari bahan pustaka yang diinginkan. Selain itu, untuk memudahkan alat penelusuran mudah digunakan tentu kami perlu melakukan pengenalan melalui pelatihan mengenai cara penggunaan alat penelusuran yang kami sediakan.”³⁸

Pernyataan Ibu S, juga diperkuat oleh pernyataan Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, yang menyatakan:

“Strategi yang kami gunakan untuk membantu pemustaka yang merasa cemas dalam menggunakan alat penelusuran tentunya kami membantu mereka, mengajarkan mereka dalam memanfaatkan alat-alat tersebut. Sedangkan untuk mengetahui katalog mudah digunakan maka harus terpenuhi dulu semua data daftar buku yang ada di dalam ini terkoneksi dengan katalog kita untuk sekarang katalog belum bisa berjalan dengan baik karena belum masuk semua daftar buku di perpustakaan kedalam katalog.”³⁹

Penggunaan alat penelusuran berupa katalog di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, belum optimal, banyak pemustaka yang belum memahami cara kerja dan fungsi katalog di perpustakaan. Sehingga pustakawan terus membantu pemustaka jika ada yang membutuhkan bantuan penggunaan katalog. Meski demikian pustakawan berupaya memastikan alat penelusuran yang disediakan

³⁷Wawancara AB, Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

³⁸Wawancara S, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

³⁹ Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

mudah untuk digunakan serta tidak menimbulkan kecemasan bagi pemustaka saat digunakan dengan melakukan bimbingan secara personal maupun berkelompok.

j) Hambatan kenyamanan dengan perpustakaan

Kenyamanan pemustaka adalah perasaan puas yang dimiliki seseorang saat berkunjung ke perpustakaan, baik karena pelayanan yang diberikan pustakawan atau karena kondisi fisik perpustakaan yang memadai. Namun, tidak dapat dipungkiri terdapat berbagai hambatan yang dapat mengurangi kenyamanan pemustaka seperti ruangan yang sempit, perpustakaan yang berantakan sehingga mengurangi daya tarik, serta hambatan hambatan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, terkait langkah yang diambil untuk membuat lingkungan perpustakaan lebih nyaman serta tata letak dan suasana perpustakaan yang diatur sehingga tidak menimbulkan kecemasan bagi pemustaka, menyatakan:

“Untuk membuat perpustakaan lebih nyaman saya telah melakukan permohonan kepada pihak rektorat untuk meningkatkan kondisi gedung perpustakaan pusat menjadi lebih luas, karena setiap tahunnya pemustaka yang berkunjung di perpustakaan ini semakin meningkat. Selain itu, kami juga berusaha meningkatkan fasilitas dan bahan pustaka di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Tapi untuk tata letaknya kami mau atur bagaimana, karena kondisi perpustakaan yang sempit membuat kami bingung untuk melakukan penataan agar membuat suasana perpustakaan yang lebih nyaman, yang pasti saat ini saya masih melakukan proses komunikasi dengan pihak rektorat.”⁴⁰

Selain itu, Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, juga menyatakan bahwa:

“Untuk membuat perpustakaan yang nyaman tentunya dengan menjaga kebersihan perpustakaan, serta memberikan layanan yang prima kepada pemustaka, dan mengatur buku-buku di rak sesuai dengan nomor klasifikasi agar dapat memudahkan pemustaka mencari bahan pustaka yang dibutuhkan. Tata letak di perpustakaan ini kami telah atur sebaik mungkin agar tidak menimbulkan kecemasan.”⁴¹

⁴⁰Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

⁴¹Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

Sementara itu, menurut Bapak RR selaku Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi, menyatakan:

“Tentunya kami melakukan peningkatan kemudahan akses layanan bagi pemustaka, memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka, memberikan komunikasi dan informasi yang baik kepada pemustaka sehingga pemustaka merasa dibantu dalam pencarian informasi, serta menyediakan fasilitas-fasilitas yang memadai.”⁴²

Berdasarkan langkah-langkah yang telah diambil pustakawan untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, antara lain dengan mengajukan permohonan pada bagian pengadaan di rektorat untuk meningkatkan kondisi gedung di perpustakaan pusat yang terletak di kampus 1 agar lebih luas. Selain itu, pustakawan juga berupaya meningkatkan fasilitas dan koleksi bahan pustaka, sehingga pemustaka merasa nyaman dengan tersedianya fasilitas dan koleksi yang lengkap. Pustakawan juga senantiasa menjaga kebersihan perpustakaan yang nyaman guna menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman dan kondusif.

Kondisi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu saat ini, belum bisa dilakukan penataan untuk mengatur suasana perpustakaan agar lebih nyaman, karena kondisi gedung yang sempit dan fasilitas-fasilitas perpustakaan yang belum modern. Namun kepala perpustakaan telah mengajukan permohonan pada pihak rektorat untuk meningkatkan gedung perpustakaan agar lebih luas dan nyaman untuk mengatur tata letak fasilitas perpustakaan.

k) Pengetahuan tentang perpustakaan

Pengetahuan tentang perpustakaan adalah pemahaman pemustaka tentang kondisi perpustakaan. Perpustakaan dapat menjadi hambatan bagi pemustaka untuk mengakses informasi apabila pemustaka kurang memahami sistem operasional perpustakaan.

⁴²Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu terkait panduan yang telah disediakan untuk meningkatkan pemahaman pemustaka tentang perpustakaan, serta upaya yang dilakukan untuk membantu pemustaka yang mengalami kecemasan karena kurang memahami sistem layanan di perpustakaan. Maka, Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, berpendapat bahwa

”Setiap penerimaan mahasiswa baru, ada penerimaan materi khusus mengenai perpustakaan pengenalan budaya literasi, disitu kita sudah melakukan proses pengenalan perpustakaan, serta kita kenalkan program-program kita disini. Dari pengenalan tersebut tentu pemustaka telah mengetahui sistem pelayanan di perpustakaan. Jika terdapat pemustaka yang kurang memahami sistem layanan di perpustakaan tentunya kami akan menjelaskan lagi kepada pemustaka.”⁴³

Sementara itu, Bapak AY, selaku Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, berpendapat bahwa:

“Dalam meningkatkan pemahaman pemustaka tentang perpustakaan kami menunjukkan tata tertib yang berlaku di Perpustakaan ini. Tentunya dengan mengetahui tata tertib maka pemustaka akan mengetahui sistem layanan yang berlaku di perpustakaan.”⁴⁴

Selain itu, Bapak AR selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menambahkan:

“Biasanya perpustakaan ini, mengadakan namanya lomba duta baca, lomba duta baca diikuti semua jurusan, lomba duta baca bertujuan memperkenalkan perpustakaan pada mahasiswa baru atau memberikan orientasi kepada mahasiswa yang baru masuk ke perpustakaan karena setiap tahun itu ada, Tentunya kami sebagai pustakawan siap membantu pemustaka yang mengalami kesulitan saat berkunjung ke perpustakaan.”⁴⁵

Terdapat beberapa program orientasi yang dilakukan UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, untuk meningkatkan pemahaman pemustaka tentang perpustakaan yaitu memberikan pengenalan perpustakaan setiap tahunnya pada

⁴³Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

⁴⁴Wawancara AY, Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

⁴⁵Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

mahasiswa baru, memperlihatkan tata tertib yang berlaku di perpustakaan, serta mengadakan lomba duta baca. Selain itu, pustakawan tentunya akan selalu membantu pemustaka yang mengalami kesulitan karena kurang memahami sistem atau layanan di perpustakaan dengan memberikan penjelasan bagi pemustaka .

l) Hambatan dengan sarana perlengkapan

Hambatan sarana perlengkapan mengacu pada kecemasan yang muncul kepada pemustaka saat menggunakan peralatan perpustakaan seperti komputer, printer, mesin fotocopy dan sarana perlengkapan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, terkait upaya yang dilakukan untuk memastikan perlengkapan perpustakaan tidak menjadi sumber kecemasan bagi pemustaka, serta upaya yang dilakukan untuk membantu pemustaka yang mengalami kecemasan saat menggunakan sarana perlengkapan, mengungkapkan:

“Kami dari pihak perpustakaan telah berupaya meningkatkan fasilitas di perpustakaan ini. Namun, kondisi gedung perpustakaan kampus 1 saat ini, yang menjadi perpustakaan pusat bagi mahasiswa UIN Datokarama Palu, merupakan masalah utama kami untuk meningkatkan fasilitas yang lebih memadai, contohnya seperti di perpustakaan ini hanya ada beberapa komputer saja, kami ingin melakukan pengajuan penambahan komputer. Namun, keadaan ruangan perpustakaan yang tidak mencukupi untuk ditambahkan fasilitas baru. Jika terdapat mahasiswa yang kesulitan dalam menggunakan sarana perlengkapan tentunya kami siap mengajari mereka dalam menggunakan sarana perlengkapan.”⁴⁶

Selain itu, Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menyampaikan:

“Kami memberitahu kepada pemustaka jika ingin melakukan fotocopy bahan pustaka silahkan hubungi pustakawan agar dibantu untuk mengcopy bahan pustaka yang dibutuhkan, komputer di perpustakaan ini menurut saya kurang memadai karena tersedianya komputer yang terbatas. Selain itu, jika terdapat kesulitan kepada pemustaka maka kita harus mendekati mahasiswa contohnya pada saat mahasiswa melakukan registrasi kita tawarkanlah bantuan, dek kalau misal nanti ada yang ingin dibantu tolong sampaikan ya,

⁴⁶ Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

“mungkin ada fasilitas yang anda gunakan tidak di tau maka silahkan minta bantuan pada kami.”⁴⁷

Sementara itu, pernyataan serupa dari Bapak RR selaku Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi dan Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, menyatakan bahwa:

“Upaya yang kami lakukan untuk memastikan perlengkapan perpustakaan tidak menjadi sumber kecemasan bagi pemustaka yaitu dengan melakukan evaluasi terhadap fasilitas yang ada di perpustakaan jika terdapat fasilitas perpustakaan yang sudah rusak ataupun belum ada di perpustakaan tetapi dibutuhkan pemustaka maka kepala perpustakaan akan mengajukan kepada pihak rektorat agar segera disediakan. Selain itu, kami akan memberikan arahan dan membantu pemustaka serta akan melakukan pembenahan apabila perlengkapan tersebut sudah tidak layak lagi digunakan.”⁴⁸

Pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, telah melakukan evaluasi terhadap fasilitas perpustakaan sehingga tidak menjadi sumber kecemasan bagi pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Namun, kondisi gedung perpustakaan yang belum memadai menjadi penghambat dilakukan penambahan fasilitas seperti komputer, mesin fotocopy dan sebagainya. Tentunya pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu juga telah berupaya membantu pemustaka dalam penggunaan sarana penelusuran, dengan menawarkan bantuan, atau membantu pemustaka mengakses sarana penelusuran tersebut.

3. Kendala yang Dihadapi Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

a) Tantangan utama dalam menerapkan pelayanan prima

Dalam menerapkan pelayanan prima untuk mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustaka tentu pustakawan menghadapi beberapa tantangan. Berikut adalah hasil wawancara peneliti dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN

⁴⁷Wawancara AR Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

⁴⁸Wawancara RR Koordinator Layanan pemustaka dan literasi informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dan S, Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, 18 Desember 2024

Datokarama Palu terkait dengan tantangan yang dialami selama menerapkan pelayanan prima untuk mengurangi *library anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu:

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, mengungkapkan:

“Kendala yang kami hadapi dalam menerapkan pelayanan prima yaitu kami kekurangan Sumber Daya Manusia (SDM), seperti yang kita ketahui jumlah perpustakaan yang ada di Perpustakaan UIN Datokarama Palu ini ada 2 lokasi yang terletak di kampus 1 sebagai perpustakaan pusat dan perpustakaan yang ada di kampus 2. Dengan jumlah pustakawan yang hanya 5 orang dan pengelola hanya 5 orang juga, membuat kami kewalahan dalam membagi sistem pelayanan dan pengelolaan di perpustakaan kampus 1 dan kampus 2, belum lagi jika pustakawannya ada yang cuti atau sakit otomatis semakin sedikit pustakawan yang masuk kerja. Selain SDM yang terbatas, keterbatasan koleksi juga menjadi bahan evaluasi kami, karena semakin berkembangnya zaman semakin banyak koleksi-koleksi baru yang dibutuhkan pemustaka. tentunya kami telah berupaya memperbanyak koleksi perpustakaan setiap tahunnya dengan melakukan permohonan pengadaan koleksi ke pihak rektorat.”⁴⁹

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak AB, selaku Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah, menyatakan:

“Kendala yang kami hadapi dalam memberikan pelayanan prima kepada pemustaka yaitu jumlah SDM (Pustakawan) yang sangat sedikit dibanding dengan jumlah pengunjung di perpustakaan. Selain itu, terbatasnya fasilitas di perpustakaan membuat kami sulit untuk memenuhi kebutuhan pemustaka. seperti koleksi, komputer, jaringan wifi dan fasilitas-fasilitas lainnya.”⁵⁰

Diperkuat lagi oleh pernyataan Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, menyatakan:

“Tantangan utama yang kami hadapi yaitu SDM, seorang pustakawan harus multitalent. Seharusnya seorang yang kerja di perpustakaan ini harus sesuai dengan kejuruannya. Misalnya di perpustakaan ini ada yang dibagian mengelola informasi digital jadi dibutuhkan seorang pustakawan yang ahli di bidang IT. Menurut saya SDM paling penting karena hal-hal yang belum oprasional dalam pemberian pelayanan tentu seorang pustakawan harus cepat

⁴⁹Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

⁵⁰Wawancara AB, Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

tanggap. Pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu berjumlah 10 orang sedangkan mahasiswa yang biasanya berkunjung ke perpustakaan sekitar 150 orang perharinya, tentu SDM di perpustakaan ini masih rendah.”⁵¹

Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) menjadi tantangan utama bagi pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam menerapkan pelayanan prima untuk mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, selain itu kondisi ruangan perpustakaan yang sempit juga sulit bagi pustakawan untuk melakukan penambahan fasilitas yang memadai.

b) Keterbatasan Sumber Daya Menghambat Upaya Pustakawan Mengatasi *Library Anxiety* Pemustaka

Keterbatasan sumber daya tentu menjadi penghambat seorang pustakawan dalam mengatasi permasalahan yang dialami pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Keterbatasan sumber daya dapat mencakup Sumber Daya Manusia, anggaran, fasilitas, teknologi dan waktu. Berikut adalah hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu terkait keterbatasan sumber daya dapat mempengaruhi upaya pustakawan dalam mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustaka

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak RR, selaku Koordinator. Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi, menyatakan bahwa

“Tentu saja keterbatasan sumber daya dapat mempengaruhi upaya kami dalam mengatasi kecemasan yang dialami pemustaka, contohnya seperti staf perpustakaan yang terbatas tentu akan menghambat upaya kami dalam memberikan pelayanan prima, karena untuk melayani pemustaka UIN Datokarama Palu yang jumlahnya hampir 4000 lebih akan memerlukan tenaga pustakawan dalam jumlah banyak. Untuk itu jika sumber daya terbatas maka kami juga akan sulit memberikan pelayanan terbaik kepada pemustaka.”⁵²

⁵¹Wawancara S, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

⁵²Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

Selain itu, hasil wawancara peneliti dengan bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, juga menunjukkan pernyataan serupa, menyatakan bahwa:

“Memang kita di Perpustakaan UIN Datokarama Palu masih sangat terbatas dengan jumlah pustakawan, terutama kampus UIN Datokarama Palu ini memiliki 2 gedung perpustakaan, dan tentu dari keterbatasan jumlah pustakawan akan dapat mempengaruhi upaya kami dalam memberikan pelayanan terbaik. Dan untuk masalah anggaran itu pastilah karena setiap orang yang bekerja pasti membutuhkan anggaran. Namun untuk anggaran sendiri tidak terlalu berpengaruh karena ada sendiri anggarannya sekian-sekian, mau tidak mau, suka tidak suka harus dijalani sampai akhir tahun walaupun terbilang tidak cukup tapi kita harus cukup-cukupkan.”⁵³

Keterbatasan sumber daya seperti staf perpustakaan yang kurang tentu menghambat upaya pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, dalam mengatasi kecemasan yang dialami pemustaka. Apa lagi kampus UIN Datokarama Palu, memiliki 2 gedung perpustakaan, dengan jumlah pustakawan yang terbatas maka akan sulit bagi pustakawan untuk membagi sistem kerja dan pemberian layanan kepada pemustaka untuk mengurangi kecemasan yang dialami pemustaka. Selain itu, untuk anggaran cukup mempengaruhi karena telah ditetapkan dari lembaga bahwa sekian anggaran untuk perpustakaan. Jadi, sebagai seorang pustakawan tentu harus pandai dalam mengelola anggaran tersebut untuk meningkatkan perpustakaan.

c) Kendala yang Dihadapi dalam Meningkatkan Kompetensi

Kompetensi pustakawan adalah kemampuan seorang pustakawan dalam melaksanakan tugasnya untuk memberikan kenyamanan bagi pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan. Tentu saja dalam meningkatkan kompetensi seorang pustakawan terdapat kendala yang dihadapi termasuk pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, menyatakan bahwa:

⁵³Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

“Kendala yang kami hadapi dalam meningkatkan kompetensi terkait penanganan kecemasan yang dialami pemustaka yaitu tidak semua pustakawan menyadari kecemasan yang dialami pemustaka serta pemustaka yang tidak terbuka kepada pustakawan dalam menyampaikan keluhannya.”⁵⁴

Sementara itu, hasil wawancara peneliti dengan Bapak AY, selaku Koordinator Layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, menunjukkan pernyataan yang serupa. menyatakan bahwa:

“dalam peningkatan kompetensi pustakawan terdapat beberapa kendala yang dialami, pemustaka yang merasa cemas sering kali tidak ingin mengungkapkan kebutuhannya sehingga sulit bagi kami memahami dan memberikan solusi yang sesuai.”⁵⁵

Selain itu, hasil wawancara peneliti dengan Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, mengungkapkan:

“Kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kompetensi terkait penanganan kecemasan, pustakawan yang baru tentu belum mengikuti pelatihan-pelatihan mengenali pengenalan karakter pemustaka tentu akan sulit dalam memahami keadaan perpustakaan. Seperti apa yang dibutuhkan oleh pemustaka.”⁵⁶

Terdapat kendala yang dihadapi pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam meningkatkan kompetensi mereka untuk menangani kecemasan pemustaka yaitu pustakawan baru tentu belum mengikuti pelatihan-pelatihan untuk mengenali karakter-karakter pemustaka, serta kurangnya kesadaran pustakawan terhadap kecemasan yang dialami oleh pemustaka.

d) Upaya Mengatasi Resistensi Terhadap Perubahan untuk Meningkatkan Pelayanan

Resistensi di perpustakaan adalah sesuatu yang ditolak atau tidak disetujui pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, karena dapat mengganggu atau mengancam kenyamanan pemustaka.

⁵⁴Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

⁵⁵Wawancara AY, Koordinator Layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

⁵⁶Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, mengenai upaya yang dilakukan pustakawan untuk mengatasi resistensi terhadap perubahan dalam upaya meningkatkan layanan dan mengatasi kecemasan, maka menurut Bapak RR, selaku Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi, mengungkapkan:

“Selama ini belum ada pemustaka yang menolak atau tidak menyetujui tata tertib di perpustakaan, adapun jika terjadi resistensi di Perpustakaan UIN Datokarama Palu, maka kami sebagai pustakawan akan menghadapi permasalahan tersebut dengan tenang dan tidak mengedepankan emosional.”⁵⁷

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak AR, selaku Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menyatakan:

“Masalah resistensi di Perpustakaan UIN Datokarama Palu ini belum pernah terjadi, dan kami sebagai pihak perpustakaan berharap tidak akan pernah terjadi. Namun ketika terjadi tentunya kami akan menghadapi pemustaka tersebut dengan sabar dan berusaha mengajak pemustaka tersebut untuk berkomunikasi.”⁵⁸

Selain itu, Ibu S, selaku Koordinator Bid. Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi, juga berpendapat bahwa:

“Resistensi sendiri di perpustakaan ini belum pernah terjadi. kami tentunya selalu berharap punya gagasan sumber inovasi bagaimana kedepannya perpustakaan dikembangkan menjadi lebih baik lagi agar tidak ada pemustaka yang merasa cemas sehingga membuat pemustaka merasa nyaman saat berada di perpustakaan.”⁵⁹

Resistensi di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu belum pernah terjadi, tentunya pustakawan terus berharap resistensi ini tidak pernah terjadi di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu sehingga perpustakaan terus nyaman untuk dikunjungi pemustaka.

⁵⁷Wawancara RR Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

⁵⁸Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

⁵⁹Wawancara S, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

e) Tantangan dalam Menciptakan Lingkungan Perpustakaan yang Nyaman

Dalam upaya menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman tentu dapat dilakukan dengan meningkatkan kualitas fisik perpustakaan, menyediakan ruang baca yang nyaman, dan menjadi pustakawan yang ramah dan selalu membantu pemustaka dalam mencari informasi yang dibutuhkan. Namun tidak dapat dipungkiri dalam upaya menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman terdapat beberapa tantangan yang biasanya dialami pustakawan. begitu pula pada UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, tentu mengalami beberapa tantangan saat menciptakan lingkungan yang nyaman.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, terkait tantangan terbesar dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman. Maka menurut Bapak R, selaku Kepala Perpustakaan, menyatakan:

“Tantangan terbesar yang saat ini kami hadapi untuk menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman adalah gedung perpustakaan pusat yang sempit, selain itu tantangan lain berupa fasilitas perpustakaan yang kurang seperti komputer yang terbatas, jadi pemustaka belum bisa menggunakan fasilitas tersebut.”⁶⁰

Selain itu, pernyataan serupa juga disampaikan oleh bapak AB, selaku Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah, mengungkapkan :

“Tantangan terbesar yang kami hadapi saat ini yaitu terbatasnya fasilitas di perpustakaan. kami sudah berupaya mengatasi tantangan tersebut hanya saja kondisi gedung perpustakaan pusat yang belum memadai. tetapi permasalahan tersebut sudah menjadi bahan evaluasi bagi kami.”⁶¹

Tantangan terbesar yang dihadapi pustakawan dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman adalah kondisi gedung perpustakaan yang sempit, serta fasilitas-fasilitas perpustakaan yang belum memadai seperti komputer, mesin fotocopy, alat penelusuran digital dan lain-lain.

⁶⁰Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024

⁶¹Wawancara AB, Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

f) Upaya untuk Mengatasi Kendala dalam Mengimplementasi Teknologi Baru

Di era digital saat ini, pengimplementasian teknologi baru sangat berkembang pesat, begitu juga pada perpustakaan. Pengimplementasian teknologi baru di perpustakaan dapat berupa sistem otomatisasi perpustakaan, katalog *online* *Online Public Access Catalog (OPAC)*, dan lain-lain sebagainya. Selain itu, untuk mewujudkan pengimplementasian teknologi baru di perpustakaan tentu terdapat beberapa kendala yang biasanya terjadi pada perpustakaan seperti keterbatasan anggaran untuk pengadaan perangkat dan infrastruktur pendukungnya serta kurangnya Sumber Daya Manusia yang terampil dalam menggunakan teknologi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu terkait upaya pustakawan dalam mengatasi kendala dalam mengimplementasi teknologi baru yaitu:

Menurut pernyataan Bapak AY, selaku Koordinator. layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, menyatakan bahwa:

“Upaya yang perlu dilakukan untuk mengatasi kendala dalam mengimplementasi teknologi baru yaitu dengan melakukan sosialisasi dan diklat sehingga pustakawan atau pemustaka mengetahui perkembangan teknologi baru yang ada di perpustakaan perpustakaan perguruan tinggi”⁶²

Selain itu, pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak AR, selaku Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama, menyatakan:

“Untuk mengatasi kendala dalam mengimplementasi teknologi baru yang bertujuan untuk mengurangi kecemasan yaitu dengan melakukan pelatihan seperti seminar sosialisasi workshop mengenai pengenalan teknologi baru yang disediakan oleh perpustakaan sehingga pemustaka mengetahui penggunaan teknologi baru tersebut dan tidak menimbulkan kecemasan bagi pemustaka atau kebingungan dalam penggunaan teknologi baru tersebut.”⁶³

⁶²Wawancara AY, Koordinator layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

⁶³Wawancara AR, Koordinator Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh Bapak RR, selaku Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi, menyatakan:

“Untuk pengimplementasian teknologi baru contohnya seperti repository maka kami sebagai pemustaka akan memberikan bimbingan kelompok atau secara perorangan. Tak hanya itu, kami juga akan melakukan sosialisasi pengenalan teknologi baru yang disediakan oleh perpustakaan agar tidak menjadi sumber kecemasan bagi pemustaka ketika sudah digunakan.”⁶⁴

Dalam upaya mengatasi kendala dalam mengimplementasikan teknologi baru yang disediakan di perpustakaan, maka pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu melakukan pelatihan-pelatihan berupa sosialisasi, workshop, seminar, dan lain-lain untuk memperkenalkan kepada pemustaka terkait penggunaan teknologi baru yang disediakan oleh perpustakaan.

C. Pembahasan

1. Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Library anxiety yang dialami pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari dalam diri pemustaka maupun dari lingkungan perpustakaan. Untuk mengatasi kecemasan tersebut, pustakawan telah melakukan berbagai upaya layanan prima yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan diri pemustaka dalam menggunakan perpustakaan.

Salah satu langkah utama yang dilakukan pustakawan adalah membangun interaksi yang lebih aktif dengan pemustaka. Beberapa pemustaka mengaku merasa enggan bertanya kepada pustakawan karena takut dianggap mengganggu atau merasa tidak percaya diri. Menyadari hal ini, pustakawan menerapkan strategi pendekatan persuasif, seperti menyapa pemustaka, menawarkan bantuan secara proaktif, serta menciptakan suasana yang lebih

⁶⁴Wawancara RR, Koordinator Layanan Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

ramah dalam interaksi sehari-hari. Dengan pendekatan ini, pemustaka merasa lebih nyaman untuk berkomunikasi dengan pustakawan dan lebih mudah mendapatkan informasi yang mereka butuhkan. Pendekatan ini, selaras dengan konsep pelayanan prima yang dikemukakan oleh Endar Sugiarto dalam T. Paijo, di mana pustakawan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk memberikan rasa aman dan nyaman bagi pemustaka.⁶⁵ Rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh pemustaka memiliki hubungan erat dengan berkurangnya *library anxiety* yang dirasakan oleh pemustaka saat berkunjung ke perpustakaan, karena dapat mengurangi rasa takut dan canggung pada pemustaka saat berinteraksi dengan pustakawan, dapat memotivasi pemustaka untuk belajar dengan berbagai sumber informasi yang tersedia. Serta dapat mengurangi tingkat kecemasan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.

Selain itu, pustakawan juga mengoptimalkan layanan rujukan cepat, yang memungkinkan pemustaka untuk langsung berkonsultasi terkait pencarian bahan pustaka. Jika pemustaka mengalami kesulitan menemukan buku yang mereka perlukan, pustakawan akan membantu mencarinya melalui *Online Public Access Catalog (OPAC)* atau langsung di rak koleksi. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pencarian informasi dan mengurangi kecemasan pemustaka dalam menelusuri koleksi perpustakaan. Menurut Sherrer (1996) dalam Anna J. Shelmerdine, pustakawan yang memiliki keterampilan interpersonal yang baik dapat membantu mengurangi kecemasan pemustaka dengan menunjukkan empati, rasa hormat, dan kesediaan dalam memberikan layanan. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa semakin responsif pustakawan, semakin rendah tingkat kecemasan pemustaka dalam menggunakan layanan perpustakaan.⁶⁶

⁶⁵Y. Paijo, "Pemberdayaan Pustakawan untuk Membentuk Layanan Prima Perpustakaan." *Jurnal Media Informasi*, vol. XV no. 1 (2006), 14. <https://core.ac.uk/download/pdf/298721015.pdf> (Diakses 1 Juni 2024).

⁶⁶Anna J. Shelmerdine, "Library Anxiety: Stories, Theories and Possible Solutions." *Journal of Australian Library And Information Association*, vol. 67 no. 4 (2018), 346. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/24750158.2018.1534281>. (Diakses 13 Juli 2024).

Upaya lain yang dilakukan pustakawan adalah penyediaan program bimbingan literasi informasi, khususnya bagi mahasiswa baru. Beberapa pemustaka yang baru pertama kali menggunakan perpustakaan sering mengalami kebingungan dalam memahami sistem klasifikasi, prosedur peminjaman, dan penggunaan katalog *online*. Oleh karena itu, pustakawan mengadakan sesi orientasi dan pelatihan bagi mahasiswa baru agar mereka lebih familiar dengan fasilitas dan layanan perpustakaan. Dalam penelitian Dita Indah Sari dan Retno Sayekti, juga menyebutkan bahwa orientasi perpustakaan dan program literasi informasi merupakan salah satu strategi utama dalam mengurangi *library anxiety* pada mahasiswa.⁶⁷

Selain program literasi informasi, pustakawan juga telah membuat program pendukung yaitu pembuatan titik baca digital, yang memungkinkan pemustaka untuk mengakses koleksi secara *online* tanpa harus datang langsung ke perpustakaan. Langkah ini sesuai dengan penelitian Fitri Kartika Sari yang menjelaskan bahwa, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin berkembang saat ini menyediakan suatu metode pembelajaran yang informasinya tidak hanya dalam bentuk tercetak tetapi dalam bentuk digital. Koleksi digital akan memudahkan dalam pencarian sumber informasi yang dibutuhkan dengan cepat untuk mendukung pembelajaran dan penelitian, sehingga perpustakaan hendaknya mampu mengimbangi perkembangan dan menyediakan informasi yang dapat diakses oleh pemustaka dengan cepat, mudah, tepat serta dapat diakses kapan saja dan di mana saja.⁶⁸

Selain aspek layanan, pustakawan juga telah berupaya meningkatkan fasilitas perpustakaan untuk menciptakan lingkungan yang lebih nyaman bagi pemustaka. Salah satu langkah yang telah dilakukan adalah mengajukan

⁶⁷Dita Indah Sari dan Retno Sayekti, "Program Perpustakaan dalam Mengatasi *Library Anxiety*," *Librarianship In Muslim Societies*, vol. 2 no. 2 (2023), 54. <https://journal.uinjkt.ac.id/index.php/lims/article/view/34890/0>. (Diakses 29 Mei 2024).

⁶⁸Fitri Kartika Sari, "*Upaya Perpustakaan dalam Mengatasi Library Anxiety pada Mahasiswa di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta*." (Tesis, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, 2019), vi. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/37054> (Diakses 29 Mei 2024).

pengadaan tambahan AC dan perbaikan tata ruang perpustakaan agar lebih kondusif bagi kegiatan akademik. Beberapa pustakawan juga mengusulkan peningkatan jumlah koleksi buku setiap tahunnya yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka, mengingat keterbatasan koleksi sering kali menjadi penyebab utama kecemasan mereka. Pendekatan ini, selaras dengan salah satu unsur layanan prima menurut Lisda Rahayu, dkk yang menjelaskan bahwa untuk menciptakan kenyamanan bagi pemustaka maka pustakawan dapat melakukan penyediaan fasilitas perpustakaan, kelengkapan koleksi dan kemudahan dalam memanfaatkan seluruh fasilitas dan layanan yang tersedia.⁶⁹ Lingkungan perpustakaan yang nyaman, seperti suasana yang bersih, tenang, dan ramah, dapat membantu pemustaka merasa lebih rileks dan percaya diri saat berada di perpustakaan. Ruang baca yang nyaman juga berperan dalam mengurangi rasa cemas saat mencari atau menggunakan sumber informasi. Selain itu, fasilitas yang memadai, seperti komputer, Wi-Fi cepat, serta meja dan kursi yang nyaman, memudahkan pemustaka dalam mengakses informasi tanpa hambatan teknis. Hal ini secara langsung dapat mengurangi *library anxiety* yang mungkin mereka rasakan. Tak hanya lingkungan dan fasilitas, namun koleksi yang lengkap juga berperan penting dalam mengurangi kecemasan pemustaka. Dengan tersedianya koleksi yang sesuai dengan kebutuhan mereka, pemustaka dapat lebih mudah menemukan referensi yang diperlukan tanpa mengalami kesulitan dalam pencarian informasi.

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, pustakawan tetap menghadapi tantangan dalam penerapan layanan prima. Tantangan-tantangan tersebut perlu diatasi agar upaya mengurangi *library anxiety* dapat berjalan lebih efektif.

⁶⁹Lisda Rahayu, dkk. "Layanan Perpustakaan," Tagerang Selatan: Universitas Terbuka. (2022). 7.22.

2. Kendala yang Dihadapi Pustakawan dalam Menerapkan Layanan Prima Di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Dalam menjalankan layanan prima, pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu menghadapi beberapa kendala yang berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan, terutama dalam mengatasi *library anxiety* pemustaka. Salah satu kendala utama adalah keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan jumlah pustakawan yang hanya sekitar 10 orang untuk dua lokasi perpustakaan, pelayanan sering kali kurang maksimal, terutama saat kunjungan pemustaka sedang tinggi. Kekurangan pustakawan ini menyebabkan beberapa layanan tidak dapat dijalankan secara optimal, seperti pendampingan bagi pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari bahan pustaka atau membutuhkan bimbingan dalam menggunakan katalog *online*.

Selain keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM), kondisi fasilitas perpustakaan yang belum memadai juga menjadi kendala dalam mengatasi *library anxiety*. Beberapa pemustaka mengeluhkan bahwa perpustakaan masih mengalami kekurangan AC, Wi-Fi yang tidak stabil, serta kurangnya ruang baca yang nyaman. Selain itu, jumlah koleksi buku yang tersedia masih terbatas dibandingkan dengan kebutuhan pemustaka, sehingga mereka sering kali tidak menemukan referensi yang mereka butuhkan untuk tugas akademik. Meskipun pustakawan telah mengajukan pengadaan tambahan koleksi, proses pengadaan masih membutuhkan waktu dan bergantung pada kebijakan anggaran yang tersedia. Selain membutuhkan waktu dan bergantung pada kebijakan anggaran, kondisi gedung perpustakaan yang terbatas juga menjadi hambatan pustakawan dalam meningkatkan fasilitas dan bahan pustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Hal ini, selaras dengan pernyataan dalam penelitian Alvina Yolanfika, Nurhayani, dan Yusniah menyatakan bahwa, dalam perpustakaan fasilitas dan kondisi gedung memainkan peranan yang tidak kalah penting keberadaannya dengan Sumber Daya Manusia (SDM). Apabila salah satu dari

itu tidak tersedia maka prosesnya tidak berjalan dengan lancar dan akan menyebabkan *library anxiety* pada pemustaka.⁷⁰

Tantangan lain yang dihadapi pustakawan adalah kurangnya pemahaman pemustaka dalam menggunakan teknologi perpustakaan. Meskipun perpustakaan telah menyediakan katalog daring *Online Public Access Catalog* (OPAC) dan titik baca digital, banyak pemustaka yang masih merasa kesulitan dalam mengakses layanan ini. Beberapa pemustaka lebih memilih mencari buku secara manual di rak atau bertanya langsung kepada pustakawan, sehingga layanan digital yang telah disediakan belum dimanfaatkan secara maksimal. Untuk mengatasi kendala ini, pustakawan terus berupaya memberikan bimbingan dan pelatihan kepada pemustaka, meskipun keterbatasan SDM membuat proses pendampingan ini belum bisa dilakukan secara menyeluruh. Hal tersebut, selaras dengan pernyataan Bostick dalam penelitiannya yang menjelaskan bahwa hambatan sarana penelusuran muncul ketika pemustaka tidak mengetahui penggunaan sarana penelusuran seperti katalog *online*, *google*, perpustakaan *online* dan sarana penelusuran lainnya yang ada di perpustakaan. Oleh karena itu, dibutuhkan peran penting pustakawan dalam membantu pemustaka untuk memanfaatkan sarana penelusuran yang telah disediakan di perpustakaan.⁷¹

Selain tantangan dalam aspek SDM, gedung dan fasilitas, pustakawan juga menghadapi tantangan dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman. Beberapa pemustaka mengeluhkan bahwa suasana perpustakaan terkadang terlalu ramai dan tidak kondusif untuk belajar. Hal ini disebabkan oleh tingginya jumlah pengunjung serta kurangnya pengawasan terhadap

⁷⁰Alvina Yolanfika, Nurhayani, dan Yusniah, "Upaya Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa," *Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial, dan Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 3 no. 1 (2023), 902. <http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety/article/view/335> (Diakses 29 Mei 2024)

⁷¹S. L. Bostick. "The Development and Validation of the Library Anxiety Scale", dissertation, Wayne State University: 1992, 56. <https://www.proquest.com/docview/304002616/?pq-origsite=primo>. (Diakses 1 Agustus 2024)

pemustaka yang tidak mematuhi tata tertib perpustakaan, untuk mengatasi kendala ini, pustakawan telah menerapkan aturan lebih ketat terkait kebisingan di perpustakaan serta mengajak pemustaka untuk lebih menjaga ketertiban saat menggunakan fasilitas perpustakaan. Menurut Tri Susantari dan Nove E. Variant Anna, Kenyamanan di perpustakaan adalah hal yang perlu diperhatikan. Tidak sedikit pemustaka yang enggan datang ke perpustakaan karena kondisi ruangan tidak mendukung. Oleh karena itu, pustakawan juga perlu memperhatikan kondisi dan suasana perpustakaan agar lebih kondusif. Sehingga pemustaka merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan.⁷²

Meskipun berbagai kendala masih dihadapi, pustakawan tetap berupaya melakukan evaluasi secara berkala terhadap layanan yang diberikan. Salah satu strategi yang sedang dipertimbangkan adalah penguatan sistem layanan berbasis digital, seperti pemanfaatan katalog *online* yang lebih interaktif dan penyediaan layanan konsultasi daring bagi pemustaka yang mengalami kesulitan dalam mencari informasi. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan layanan perpustakaan dapat lebih fleksibel dan dapat menjangkau lebih banyak pemustaka tanpa harus bergantung sepenuhnya pada layanan tatap muka.

⁷²Tri Susantari dan Nove E. Variant Anna, “Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan (*Library Anxiety*) terhadap Efektivitas Pemanfaatan Perpustakaan oleh Mahasiswa di Perpustakaan Pusat Universitas Airlangga,” *Jurnal Penelitian Dinas Sosial*, vol. 7 no. 3 (2008): 161. http://journal.unair.ac.id/filerPDF/04%20vol%207%20no%203%20Des%202008%20_Tri%20S,%20160-164_.pdf (Diakses 3 Juni 2024)

BAB V

PENUTUP

A. *Kesimpulan*

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Beberapa upaya yang telah dilakukan pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu dalam mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustaka yaitu, membangun interaksi yang aktif dengan pemustaka, melakukan pengadaan bahan pustaka, mengoptimalkan layanan rujukan cepat, menyediakan program bimbingan literasi informasi, pembuatan titik baca digital serta berupaya untuk meningkatkan fasilitas di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu.
2. Pustakawan di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu menghadapi beberapa kendala dalam menerapkan layanan prima, untuk mengatasi *library anxiety* yang dialami pemustaka saat berkunjung di perpustakaan. Kendala yang dihadapi pustakawan mencakup keterbatasan jumlah pustakawan, lingkungan perpustakaan yang kurang kondusif, kondisi fasilitas yang belum memadai, kurangnya pemahaman pemustaka dalam menggunakan teknologi perpustakaan, kondisi gedung perpustakaan yang terbatas, serta pustakawan mengalami kendala dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang nyaman.

B. *Implikasi Penelitian*

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti temukan maka peneliti mengemukakan beberapa implikasi penelitian:

1. Pustakawan harus terus memberikan pelayanan prima pada pemustaka dengan menunjukkan sikap ramah, senyum, serta menawarkan bantuan secara proaktif. Selain itu, pustakawan juga perlu mengembangkan koleksi bahan pustaka, meningkatkan fasilitas perpustakaan, serta

menyelenggarakan program literasi informasi seperti pelatihan penggunaan *OPAC* (*Online Public Access Catalog*) dan lain-lain, sehingga dapat mengatasi terjadinya *library anxiety*.

2. UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu perlu menambah jumlah pustakawan dan meningkatkan kompetensi pustakawan khususnya dalam bidang *library anxiety*, sehingga dapat memberikan pelayanan prima secara optimal. Selain itu, pustakawan juga perlu mengatasi berbagai kendala yang dihadapi guna meningkatkan kualitas layanan. Selain peningkatan Sumber Daya Manusia, perpustakaan juga perlu segera memperbaiki kondisi gedungnya agar fasilitas dapat ditingkatkan dan perpustakaan menjadi lebih modern.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti temukan maka peneliti mengemukakan beberapa saran:

1. Saran untuk Pustakawan

- a. Pustakawan disarankan untuk terus menjaga dan meningkatkan sikap ramah, terbuka, dan empati dalam berinteraksi dengan pemustaka. Sikap positif ini dapat menciptakan suasana yang nyaman dan mendukung.
- b. Pustakawan perlu dilatih untuk lebih peka terhadap tanda-tanda kecemasan yang dialami pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu. Sehingga dapat memberikan pendekatan layanan prima yang sesuai dan tidak membuat pengguna merasa terintimidasi.

2. Saran untuk Peneliti Selanjutnya

- a. Penelitian selanjutnya juga dapat mengkaji hubungan antara kompetensi interpersonal pustakawan dan keberhasilannya dalam mengurangi kecemasan pengguna di perpustakaan.
- b. Disarankan untuk meneliti lebih mendalam strategi-strategi spesifik layanan prima (seperti layanan bimbingan pemustaka, komunikasi interpersonal

pustakawan, atau penyediaan ruang ramah mahasiswa) yang paling berdampak dalam mengatasi *library anxiety*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agniken, Sinda dan Nalta Nelisa. Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Negeri Padang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Kearsipan*, vol. 4 no. 1 (2015). <http://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/view/6125>. (diakses 29 Mei 2024).
- Ali, Zainuddin. *Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Sinar Grafika, 2009.
- Ali Hasan, Nurhayati “Pendidikan dan Pelatihan Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Pustakawan” *Libria*, Vol.10 No.1, (2018), 99. <https://jurnal.ar-raniry.ac.id/index.php/libria/article/view/3384>. (Diakses 2 Januari 2025)
- Amirullah, *Metode dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Malang: Media Nusa Creative, 2015.
- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*, Jawa Barat: CV Jejak, 2018.
- Annisa, Dona Fitri dan Ifdil. Konsep Kecemasan (Anxiety) pada Lanjut Usia (Lansia). *Journal Konselor*, vol. 5 no. 2 (2016). <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/konselor/article/viewFile/6480/5041> (Diakses 1 Juni 2024)
- Arsip Sejarah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu Tahun 2024
- Awory, Wafi Paradisa dan Nurizzati. Penerapan Kode Etik Pustakawan di Perpustakaan Terpadu Politeknik Kesehatan Kementerian Kesehatan Padang. *Journal of Education and Humanities*, vol. 1 no. 2 (2023) <https://www.educaniora.org/index.php/ec/article/view/30>. (diakses 29 Mei 2024).
- Bakhtiyar. Implementasi Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelaksanaan Pelayanan Prima di Badan Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Jawa Timur. *Madani: Jurnal Politik*, vol. 11 no. 1 (2019). <https://journal.awks.ac.id/index.php/madani/article/view/641>. (Diakses 1 Juni 2024).
- Bostick, S. L. The Development and Validation of the Library Anxiety Scale, dissertation, Wayne State University: 1992. <https://www.proquest.com/docview/304002616/?pq-origsite=primo>. (diakses 1 Agustus 2024)
- Cahyaningtiyas, Annisa Dwi dan Yuli Rahmayanti. Pengaruh Pendidikan Pemakai terhadap *Library Anxiety* pada Pemustaka di Perpustakaan SMA Negeri 1 Tegal. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 3 (2019). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/view/23183>. (Diakses 25 Mei 2024)
- Dewi, Nabila Refallia, *et al*, eds. Mengurai *Library Anxiety*: Bagaimana hal ini Mempengaruhi Minat Baca Mahasiswa?. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, vol. 8 no. 1 (2024). <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/14603>. (Diakses 2 Juni 2024)
- Fatmawati, Endang. Kecemasan Pemustaka salah satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan ke Perpustakaan. *e-Journal Perpustnas*, vol. 26 no.

- 1 (2019). <https://journal.perpusnas.go.id/mp/article/view/177>. (Diakses 3 Juni 2024).
- Fatmawati, Rya dan Sari Rohayati Zulaikha. *Libray Anxiety* Mahasiswa Asing di Perpustakaan. *Jurnal Dokumentasi dan Informasi*, vol. 43 no. 1 <https://www.academia.edu/download/109273724/pdf>. (Diakses 25 Mei 2024)
- Ghina, Farah dan Anis Marun, Strategi Pustakawan dalam Mewujudkan Layanan Prima di Perpustakaan SMK Muhammadiyah Cangkringan. *Journal of Library and information of science*. vol. 5 no. 1 (2024). <https://journal.ar-raniry.ac.id/index.php/ijlis/article/view/4281> (diakses 24 Mei 2024).
- Ginau, Maryam B. *Pengantar Metode Penelitian*, Depok: PT Kanisius, 2016.
- Hamama, Syifa dan Rose Kusumaningratri, “Strategi peningkatan Rasa Percaya Diri Bagi Pemula: Kunci Sukses Berkomunikasi” *Jurnal Selasar KPI: Referensi Media Komunikasi dan Dakwah*, vol.1 no.1 (2021) <https://ejournal.iainu-kebumen.ac.id/index.php/selasar/article/view/1886> (diakses 3 Januari 2025)
- Hanum, Faridah. Psikologi Layanan terhadap Pemustaka dan Kualitas Layanan Prima. *Iqra: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, vol. 11 no. 1 (2017). <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/796>. (Diakses 1 Juni 2024).
- Harefah, Dora. Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan terhadap Pemenuhan Kebutuhan Informasi Pemustaka di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh. Skripsi, UIN Ar-Raniry, Banda Aceh, 2019. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/10907/>. (Diakses 4 Juni 2024).
- Hartini, Endri Atna Retno dan Yuli Rahmayati. Pengaruh *Library Anxiety* terhadap Pemanfaatan Jurnal Elektronik (*Journals subscribed*) Mahasiswa Angkatan 2016 Universitas Diponegoro, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 3 (2019). <https://ejournal3.uindip.ac.id/index.php/jip/article.viewFile/2318/21206>. (Diakses 1 Juni 2024).
- Ibrahim, Andi. Konsep Dasar Manajemen Perpustakaan dalam Mewujudkan Mutu Layanan Prima dengan Sistem Temu Kembali Informasi Berbasis Digital, *Khizab Al-Hikmah: Jurnal Ilmu Perpustakaan, Informasi dan Kearsipan*, vol. 2 no. 2 (2014). <https://journal3.uin-alauddin.ac.id/index.php/khizanah-al-hikmah/article/view/147>. (Diakses 26 Mei 2024).
- Indrasari, Yayuk. Efisiensi Saluran Distribusi Pemasaran Kopi Rakyat di Desa Gending Waluh Kecamatan Sempol (Jen) Bondowoso, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, vol. 14 no. 1 (2020). <http://jurnalpemasaran.petra.ac.id/index.php/mar/article/view/22617>. (Diakses 5 Juni 2024).
- Kemendikbud Ristek. Kamus Besar Bahasa Indonesia KBBI (*Online*). Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. Jakarta. 2016. <https://kbbi.kemendikbud.go.id/>. (Diakses 27 Juni 2024).
- Kennedy, Margaret G, Elsie Williams and Victoria Asodike. Anxiety in Writing Report Among Graduate Students in Ignatius Ajuru University, Faculty of

- Education, Rivers State, Nigeria, *Journal of Social Sciences*, vol. 8 no. 11 (2020). <https://www.scrip.org/journal/paperinformation?paperid=104208>. (Diakses 27 Juni 2024).
- Khayyirah, Nauratul Maulidah. Tingkat *Library Anxiety* (Kecemasan Perpustakaan) Siswa SMP dan SMA di Perpustakaan Sekolah Ar-Rohmah Putri *International Islamic Boarding School* (Kampus 2). Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim, Malang. 2023. <http://etheses.uin-malang.ac.id/59602/>. (Diakses 26 Mei 2024).
- Mardiastuti, Aprilia. Efektivitas Bimbingan Pemakai Sumber-sumber Rujukan (BPSR) terhadap Kecemasan di Perpustakaan (*Library Anxiety*) pada Mahasiswa Pascasarjana Universitas Gadjadara Yogyakarta, Tesis, *Interdisciplinary Islamic Studies*, UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2017. <https://core.ac.uk/download/pdf/129392742.pdf>. (Diakses 1 Juni 2024).
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 2002 SK Menpan no. 132/2002 tentang Jabatan Fungsional Pustakawan dan Angka Kreditnya. <https://mauglib.do.am/KEPMENPAN2002132.pdf>. (Diakses 30 Mei 2024).
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya, 2014.
- Nibras, Atania Syauqila dan Sri Rohyanti Zulaikha. Destruksi Kecemasan akan Perpustakaan pada Perpustakaan STIPRAM (Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo), *Journal of Education and Humanities*, vol. 1 no. 3 (2023). <https://www.educaniora.org/index.php/ec/article/view/68>. (Diakses 27 Juni 2024).
- Noverista, Dinda Ivanny, Laksmi Dewi dan Angga Hadiapurwa. "Pengaruh Etika Pustakawan terhadap Pelayanan Prima pada Perpustakaan," *Jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan*, vol. 11 no. 1 (2022), <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/iipk/article/download/121003/pdf>. (Diakses 27 Juni 2024).
- Paijo, Y. Pemberdayaan Pustakawan untuk Membentuk Layanan Prima Perpustakaan, *Jurnal Media Informasi*, vol. XV no. 1 (2006). <https://core.ac.uk/download/pdf/298721015.pdf>. (Diakses 1 Juni 2024).
- Pratama, Rahadhian Nindiya dan Yuli Rohmiyati. Pengaruh *Library Anxiety* Taruna terhadap Pemanfaatan Perpustakaan di UPT Perpustakaan Politeknik Maritim Negeri Indonesia Semarang, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 3 (2019). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/viewFile/23145/21172>. (Diakses 25 Mei 2024).
- Pratiwi, Cyntia Eka dan Jumino. Kecemasan Pemustaka dikalangan Pemustaka UPT Perpustakaan Universitas Diponegoro, *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, vol. 6 no. 4 (2019). <https://journal3.undip.ac.id/index.php/jip/article/download/23229/21257>. (Diakses 2 Juni 2024).
- Raco, J.R. *Metode Penelitian Kualitatif, Jenis Karakteristik dan Keunggulannya*, Jakarta: PT Gramedia, 2010.

- Rahayu, Lisda, dkk. *Layanan Perpustakaan*, Tangerang Selatan: Universitas Terbuka, 2022.
- Rahman, Idzhari, Linda Wahyuni dan Rita Novita Sari. Strategi Perpustakaan dalam Mewujudkan Layanan Prima bagi Pemustaka di Perpustakaan Universitas Potensi Utama Medan, *Jurnal Pustaka Ilmiah*, vol. 9 no. 1 (2023). <https://pdfs.semanticscholar.org/76b0/9febbc2d3b37eae648112d5310490270de4.pdf>. (Diakses 29 Mei 2024).
- Rasydi, Ibnu. Pemanfaatan Perpustakaan sebagai Sumber Belajar Mahasiswa Fakultas Agama Islam Universitas Wiralodra Tahun Akademik 2019/2020, *Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, vol. 6 no. 1 (2019). http://jurnal.faiunwir.ac.id/index.php/jurnal_Risalah/article/view/160. (Diakses 24 Mei 2024).
- Ravena, Rika dan Athanasia Octaviani Puspita Dewi. *Library Anxiety* pada Mahasiswa Tingkat Akhir: Studi Kualitatif di UPT Perpustakaan Politeknik Negeri Semarang, *Anuva: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan dan Informasi*, vol. 5 no. 4 (2021). <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/anuva/article/view/12553>. (Diakses 25 Mei 2024).
- Republik Indonesia. Undang-undang R.1. Nomor 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 129 Jakarta. <https://jdih.perpusnas.go.id/detail/49>. (Diakses 24 Mei 2024).
- Rohmah, Elva. *Akses dan Layanan Perpustakaan: Teori dan Aplikasi*, Jakarta: Kencana, 2018.
- Saadah, Muftahatus, Gismina Tri Rahmayati dan Yoga Catur Prasetyo. Strategi dalam Menjaga Keabsahan Data pada Penelitian Kualitatif. *Jurnal Al-Adad: Jurnal Tadris Matematika*, vol. 1 no. 2 (2022). <http://e-journal.iainptk.ac.id/index.php/al-adad/article/view/1113>. (Diakses 5 Juni 2024).
- Sari, Dita Indah dan Retno Sayekti. Program Perpustakaan dalam Mengatasi *Library Anxiety*. *Journal Librarianship in Muslim Science*, vol. 2 no. 2 (2023). <https://Journal.ninjkt.ac.id/index.php/lms/article/view/34890/0>. (Diakses 29 Mei 2024)
- Sari, Fitri Kartika. Upaya Perpustakaan dalam Mengatasi *Library Anxiety* di Perpustakaan Digital Universitas Negeri Yogyakarta, Tesis UIN Sunan Kalijaga, Yogyakarta, 2019. <https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/37054>. (Diakses 29 Mei 2024)
- Shelmerdine, Anna J. *Library Anxiety: Stories, Theories and Possible Solutions*, *Journal of Australian Library And Information Association*, vol. 67 no. 4 (2018). <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/24750158.2018.1534281>. (Diakses 13 Juli 2024).
- Siregar, Muhammad Riandi Arsin. Kompetensi yang Harus dimiliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan), *Iqra: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, vol. 9 no. 2 (2015). <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/119>. (Diakses 29 Mei 2024).

- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Pelatihan yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*, Bandung: Alfabeta, 2020.
- Susantari, Tri dan Nove E. Variant Anna. Pengaruh Kecemasan di Perpustakaan (*Library Anxiety*) terhadap Efektivitas Pemanfaatan Perpustakaan oleh Mahasiswa di Perpustakaan Pusat Universitas Airlangga. *Jurnal Penelitian Dinas Sosial*, vol. 7 No. 3 (2008). http://journal.unair.ac.id/filerPDF/04%20vol%207%20no%203%20Des%202008%20_Tri%20S,%20160164_.\pdf (Diakses 3 Juni 2024).
- Susanto, Dedi, Risnita, M. Syahrani Jailani. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data dalam Penelitian Ilmiah, *QOSIM: Jurnal Pendidikan, Sosial dan Humaniora*, vol. 1 no. 1 (2023). <http://ejournal.yayasanpendidikandzurriyatulquran.id/index.php/qosim/article/view/60>. (Diakses 5 Juni 2024).
- Syahdan, dkk. Peran Perpustakaan dalam Mendukung Proses Pembelajaran Siswa Madrasah Aliyah Ma'had Manaili Ulum Pondok Pesantren Guppi Samata, *Maktabatun: Jurnal Perpustakaan dan Informasi*, vol. 1 no. 2 (2021). <https://ummapul.e-journal.id/RMH/article/view/2083>. (Diakses 24 Mei 2024).
- Syahputra, Hisyam. Pengaruh Transformasi Digital *Library Anxiety* di UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry. Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry, Banda Aceh, 2021. <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/18819>. (Diakses 25 Mei 2024).
- Triyono, Agus. *Metodelogi Penelitian Komunikasi Kualitatif*, Yogyakarta: Bintang Pustaka Madani, 2021.
- Ulinafiah, Diyasika, dan Novan Ardy Wiyani. Penciptaan Layanan Prima melalui Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Perpustakaan IAIN Purwokerto, *Re-JIEM: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, vol. 2 no. 2 (2019). <https://ejournal.iainmadura.ac.id/index.php/re-jiem/article/view/2663>. (Diakses 24 Mei 2024).
- Wahyuni, Mutiara. Peran Pustakawan sebagai Penyedia Informasi, *Iqra: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi* vol. 9 no. 2 (2015). <https://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/73>. (Diakses 29 Mei 2024).
- Wahyuningsih, Tri, H Syahrani dan Enos Passelle. Pelayanan Prima Pada Dinas Perpustakaan Kota Samarinda, *e-Journal Administrasi Publik*, vol. 8 no. 1 (2020). <https://ejournal.ap.fisip-ummul.ac.id>. (Diakses 29 Mei 2024).
- Wawancara AB, Koord. Jurnal dan Karya Ilmiah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024.
- Wawancara AR, Koord. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 23 Desember 2024
- Wawancara AY, Koord. Layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024

- Wawancara NB, mahasiswi semester 5 UIN Datoarama Palu, 24 Desember 2024.
- Wawancara NAR, Mahasiswi semeter 3 UIN Datokarama Palu, 31 Desember 2024
- Wawancara NH, mahasiswi semester 7 UIN Datokarama Palu, 27 Desember 2024.
- Wawancara R, Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024.
- Wawancara RR, Koord. Layanan pemustaka dan literasi informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 18 Desember 2024
- Wawancara S, Kord. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu, 17 Desember 2024
- Wawancara SA, mahasiswa semester 3 UIN Datokarama Palu, 31 Desember 2024.
- Wawancara Z, mahasiswi semester 7 UIN Datokarama Palu, 24 Desember 2024.
- Widiyanti, Indah. Strategi pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* Pemustaka pada Perpustakaan GIBS (*Global Islamic Boarding School*) Barito Kuala, Skripsi, UIN Antarasari Banjarmasin, 2023. <https://idr.uin-antasari.ac.id/22356/2/AWAL.pdf>. (Diakses 29 Mei 2024).
- Yolanfika, Alvina, Nurhayani, dan Yuasniah. Upaya Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kota Langsa, *Edu Society: Jurnal Pendidikan, Ilmu Sosial dan Pengabdian kepada Masyarakat*, vol. 3 no. 1 (2023). <http://jurnal.permapendis-sumut.org/index.php/edusociety/article/view/335>. (Diakses 29 Mei 2024).
- Yuliana, Lia, dan Zulfa Mardiana. Peran Pustakawan terhadap kualitas Pelaayan Perpustakaan. *Jambura Journal of Educational Management*, vol. 2 no. 1 (2021). <https://ejournal-fip-ung.ac.id/ojs/index.php/JJEM/article/view/526>. (Diakses 25 Mei 2024).
- Yusrawati. Peran Pustakawan dalam Menghadapi *Library Anxiety* di Perpustakaan Perguruan Tinggi. *Jupiter*, vol. 15 no. 1 (2016). <https://repository.ar-raniry.ac.id/id/eprint/212/> (Diakses 3 Juni 2024).
- Yusuf, Muri. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Gabungan.* Jakarta, Kencana, 2017.
- Zellatifanny, Cut Medika dan Bambang Mudjiyanto. Tipe Penelitian Deskripsi Dalam Ilmu Komunikasi. *Jurnal Diakom*, vol. 1 no. 2 (2018). <https://media.neliti.com/media/publications/278580-tipe-penelitian-dalam-ilmu-kom-a74b7b08.pdf> (Diakses 5 Juni 2024).

LAMPIRAN

A. Surat Peengajuan Judul



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB & DAKWAH
Jl. Diponegoro No. 23 Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165 Palu 94221
email: humas@uindatokarama.ac.id - website: www.uindatokarama.ac.id

PENGAJUAN JUDUL SKRIPSI

Nama	: Wafiq Aziza	NIM	: 21.4.18.0003
TTL	: Palu, 15 Oktober 2002	Jenis Kelamin	: Perempuan
Jurusan	: Ilmu Perpustakaan Dan Informasi Islam (IPII)	Semester	: VI (Enam)
Alamat	: Jl. BTN Baliase Block P6 No.16	HP	: 082393285550
Judul	:		

☒ Judul I

UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA UNTUK MENGATASI LIBRARY ANXIETY DI PERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU

☐ Judul II

PERAN PUSTAKAWAN DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN PEMUSTAKA STUDY TENTANG STRATEGI PELAYANAN DALAM INTERAKSI PENEMUAN DAN PENGEMBALIAN BAHAN PUSTAKA DIPERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU

☐ Judul III

STRATEGI PUSTAKAWAN DALAM PENGEMBANGAN KOLEKSI PERPUSTAKAAN TERHADAP ERA DIGITAL DIPERPUSTAKAAN DAERAH PROVINSI SULAWESI TENGAH

Palu, 17 Mei 2024
Mahasiswa,

Wafiq
Wafiq Aziza
NIM. 21.4.18.0003

Telah disetujui penyusunan skripsi dengan catatan :

Pembimbing I : JUSMIATI, S.Psi., M.Psi.

Pembimbing II : NUR ARIFIN, S.I.P., M.I.P.



Dr. Suraya Adamimi, M.Th.I.
NIP. 197502222007102003

Sekretaris Jurusan,

Iramadhana Solihin, S.Pd.I., M.Pd.
NIP. 198406262023212032

SK Bimbingan

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
NOMOR : 514 TAHUN 2024

TENTANG
PEMBIMBING SKRIPSI FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2023/2024
DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan bimbingan Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, dipandang perlu menerbitkan keputusan pengangkatan pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu Tahun Akademik 2023/2024, sebagaimana tersebut dalam daftar lampiran keputusan ini.
- b. bahwa yang tersebut namanya dalam lampiran keputusan ini dipandang memenuhi syarat untuk diangkat sebagai pembimbing Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu Tahun Akademik 2023/2024.

- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI);
4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
6. Peraturan Menteri Agama Nomor 30 Tahun 2021 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu;
7. Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 531/Un.24/KP.07.6/11/2023 tentang Pengangkatan Dekan di lingkungan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu

MEMUTUSKAN

- Menetapkan : PEMBIMBING SKRIPSI FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2023/2024.

- KESATU : Menunjuk Saudara :
1. Jusmiati, S.Psi., M.Psi.
 2. Nur Arifin, S.I.P., M.I.P.

Masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II bagi mahasiswa :

Nama : Wafiq Aziza
NIM : 21.4.18.0003
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII)
Semester : VI
Tempat/Tgl lahir : Palu, 15 Oktober 2002
Judul Skripsi : UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA UNTUK

MENGATASI LIBRARY ANXIETY DI PERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU

- KEDUA : Pembimbing Skripsi bertugas :
1. Memberikan petunjuk yang berkaitan dengan isi draft Skripsi dan naskah Skripsi
 2. Memberikan petunjuk perbaikan mengenai materi, metodologi, bahasa dan kemampuan menguasai isi Skripsi.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya keputusan ini, dibebankan pada dana DIPa Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah seluruh rangkaian kegiatan bimbingan Skripsi telah dilaksanakan.
- KELIMA : Segala sesuatu akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan keputusan ini.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 10 Juni 2024
Dekan,

Dr. H. Sidik, M.Ag.
NIP. 19640616 199703 1 002

Tembusan:
1. Rektor UIN Datokarama Palu;

B. SK ujian Proposal

**KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
NOMOR : 864 TAHUN 2024
TENTANG**

**PENETAPAN TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

- Menimbang :**
- a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu, dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan Pengangkatan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu sebagaimana tersebut dalam Keputusan ini.
 - b. bahwa yang disebut Namanya dalam Keputusan ini dipandang memenuhi syarat untuk diangkat sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu tahun akademik 2023/2024
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana pada huruf a dan b tersebut, dipandang perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu
- Mengingat :**
1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
 3. Peraturan Presiden Nomor 8 Tahun 2012 tentang Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia (KKNI);
 4. Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2021 tentang Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 5. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 3 Tahun 2020 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi;
 6. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 73 Tahun 2013 tentang Penetapan Kerangka Kualifikasi Nasional Indonesia Bidang Pendidikan Tinggi;
 7. Peraturan Menteri Agama Nomor 39 Tahun 2021 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Datokarama Palu;
 8. Keputusan Menteri Agama Nomor 531/Un.24/KP.07.6/11/2023 tentang Pengangkatan Dekan di Lingkungan Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- MEMUTUSKAN**
- Menetapkan :** KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TENTANG PENETAPAN TIM PENGUJI SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI FAKULTAS USHULUDDIN ADAB DAN DAKWAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU TAHUN AKADEMIK 2023/2024
- PERTAMA :** Menetapkan Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi :
- | | |
|---------------|------------------------------|
| Ketua Sidang | : Nur Arifin, S.I.P., M.I.P. |
| Pembimbing I | : Jusmiati, S.Psi., M.Psi. |
| Pembimbing II | : Nur Arifin, S.I.P., M.I.P. |
| Penguji Utama | : Rifai, S.E., M.M. |

Sebagai Tim Penguji Seminar Proposal Skripsi bagi mahasiswa :

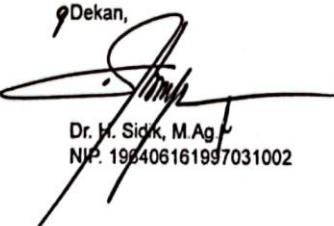
Nama : Wafiq Aziza
NIM : 21.4.18.0003
Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII)

Judul Proposal : UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA UNTUK
MENGATASI LIBRARY ANXIETY DI PERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU

- KEDUA : Tim Penguji tersebut bertugas merencanakan, melaksanakan, mengawasi Seminar Proposal Skripsi dan melaporkan hasil kegiatan masing-masing kepada Dekan Fakultas Ushuluddin Adab Dan Dakwah Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul sebagai akibat dikeluarkannya Keputusan ini, dibebankan pada anggaran DIPA UIN Datokarama Palu Tahun Anggaran 2024.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah seluruh rangkaian kegiatan Seminar Proposal Skripsi mahasiswa yang bersangkutan telah selesai dilaksanakan.
- KELIMA : Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan Keputusan ini, maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Palu
Pada Tanggal : 7 Agustus 2024

Dekan,



Dr. H. Sidik, M.Ag.
NIP. 196406161997031002

C. Jadwal Seminar Proposal



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو

STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH

Jl. Diponegoro No 23 Palu Telp 0451-460798 Fax 0451-460165
Website www.iainpalu.ac.id email humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 1562/Un.24/F.III/PP.01.1/08/2024

Palu, 7 Agustus 2024

Sifat : Penting

Lampiran : Jadwal Dan Proposal Skripsi

Hal : Undangan Seminar

Kepada Yth:

1. Ketua/Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam
2. Para Pembimbing Proposal Skripsi
3. Mahasiswa Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah

Assalamu Alaikum Wr. Wb

Salam silaturahmi kami sampaikan kepada Bapak/Ibu, semoga keselamatan dan kesehatan tetap tercurahkan dari penguasa alam semesta dalam menjalankan seluruh aktifitas keseharian. Dalam rangka pelaksanaan Ujian Seminar Proposal Skripsi mahasiswa Program S1 Fakultas Ushuluddin, Adab dan Dakwah Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu, diundang dengan hormat Bapak/Ibu Ketua Program Studi dan Dosen Pembimbing untuk hadir sekaligus bertindak sebagai pimpinan sidang dan sebagai penguji pada seminar tersebut.

Demikian undangan ini disampaikan, atas kehadirannya diucapkan terima kasih.

Wassalam,

Dekan,

Dr. H. Sijak, M.Ag.
NIP. 196406161997031002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU

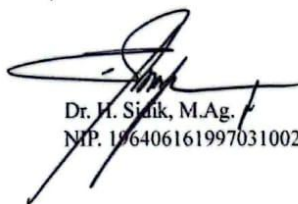
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165
Website : www.iainpalu.ac.id email : humas@iainpalu.ac.id

**JADWAL SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
TAHUN 2024**

1	NAMA	Wafiq Aziza
2	NIM	214180003
3	SEMESTER / PROGRAM STUDI	VII/IPII
4	HARI/TANGGAL JAM	Kamis , 29 Agustus 2024 10.00 WITA
5	JUDUL SKRIPSI	UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA UNTUK MENGATASI LIBRARY ANXIETY DI PERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU
6	TIM PENGUJI PENGUJI UTAMA PEMBIMBING UTAMA I PEMBIMBING UTAMA II/KETUA SIDANG	Rifai, S.E., M.M. Jusmiati, S.Psi., M.Psi. Nur Arifin, S.I.P., M.I.P.
7	TEMPAT UJIAN	Ruang Seminar I FUAD Lat. III

Palu, 7 Agustus 2024

Dekan,



Dr. H. Sidik, M.Ag.
NIP. 196406161997031002

D. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
FAKULTAS USHULUDDIN, ADAB, DAN DAKWAH
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax 0451-460165
Website www.iainpalu.ac.id email : humas@iainpalu.ac.id

Nomor : 2315/Un.24/F.III/PP.00.9/12/2024
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian
Palu, 16 Desember 2024

Kepada Yth.
Kepala UPT. Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Di
Tempat

Assalamu'alaikum War. Wab.

Dengan hormat disampaikan bahwa mahasiswa (i) Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu yang tersebut di bawah ini :

Nama : Wafiq Aziza
NIM : 21.4.18.0003
Semester : VII
Program Studi : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam (IPII)
Alamat : BTN Baliase Blok P6 No.16
No. Hp : 082393285550

Bermaksud melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul "UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA UNTUK MENGATASI LIBRARY ANXIETY DI PERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU".

Dosen Pembimbing :
1. Jusmiati, S.Psi., M.Psi.
2. Nur Arifin, S.I.P., M.I.P.

Untuk maksud tersebut kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin untuk melakukan penelitian di perpustakaan UIN Datokarama Palu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalam.
Dekan,


Dr. H. Sydik, M.Ag.
NIP. 196406161997031002

Tembusan :
Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Datokarama Palu

E. Surat Selesai Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI DATOKARAMA PALU
جامعة داتوكاراما الإسلامية الحكومية بالو
STATE ISLAMIC UNIVERSITY DATOKARAMA PALU
UPT PERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU
Jl. Diponegoro No. 23 Palu Telp. 0451-460798 Fax. 0451-460165
Website : www.iainpalu.ac.id, email : humas@iainpalu.ac.id

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 08 /Un.24/UPT.I/PP.009/02/2025

Berdasarkan surat nomor 2315/Un.24/F.III/PP.00.9/12/2024 tentang izin penelitian di UPT Perpustakaan maka dengan Menerangkan Bahwa Saudara :

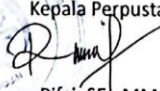
Nama : WAFIQ AZIZA
Tempat Tanggal Lahir : Palu 15 Oktober 2002
NIM : 21.4.18.0003
Fakultas/prodi : FUAD (IPII)
Alamat : BTN BALIASE blok p6. no 16
Email : -
No HP : 082393285550

Dengan ini menerangkan bahwa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian di mulai tanggal 16 DESEMBER 2024 s.d 24 JANUARI 2025. Dengan Judul UPAYA PUSTAKAWAN DALAM MEMBERIKAN LAYANAN PRIMA UNTUK MENGATASI LIBRARY ANXIETY DI PERPUSTAKAAN UIN DATOKARAMA PALU.

Demikian Keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya



Palu, 5 Pebruari 2025
Kepala Perpustakaan


Rifai, SE, MM.
Nip. 197707272006041012

F. Foto Dokumentasi Penelitian



Gambar Gedung UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Kepala UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu



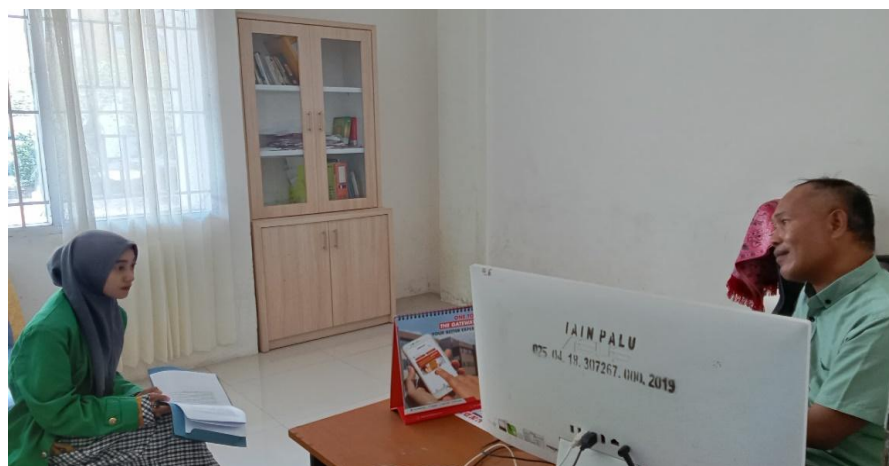
Wawancara Peneliti dengan Koordinator Jurnal dan Karya Ilmiah UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Koordinator. Layanan Teknis dan Pengembangan Kerjasama UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Koordinator Layanan TIK UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Koordinator Layamam Pemustaka dan Literasi Informasi UPT Perpustakaan UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Koordinator Bidang Pengolahan dan Pemeliharaan Koleksi.



Wawancara Peneliti dengan Z Mahasiswa Semester 7 UIN Datokarama Palu



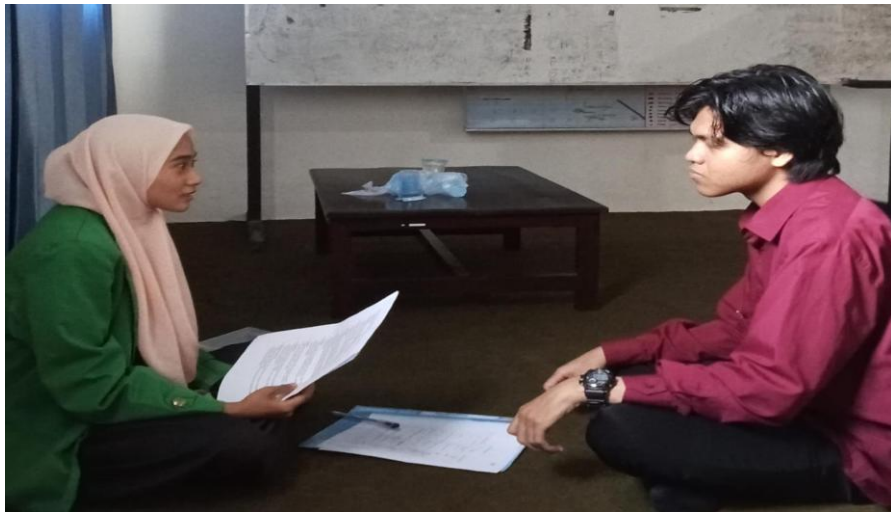
Wawancara Peneliti dengan NAR Mahasiswi Semester 3 UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Mahasiswi Semester 5 UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Mahasiswi Semeste 7 UIN Datokarama Palu



Wawancara Peneliti dengan Mahasiswa Semester 3 UIN Datokarama Palu



Beberapa loket penyimpanan barang yang rusak



Beberapa buku tidak tersusun sesuai dengan nomor klasifikasinya



Rak penyimpanan buku



Rak Penyimpanan Jurnal



Koleksi Referensi



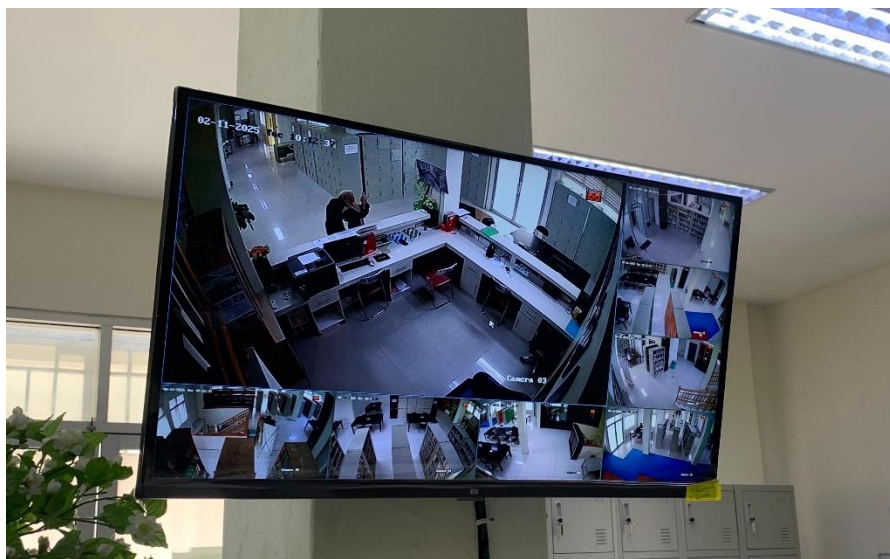
Panduan Layanan digital



Panduan Penggunaan Titik Baca



Layanan Sirkulasi



CCTV dan Speker



Hasil Cek Plagiat

1 pesan

Nur Arifin <nurarifin@uindatokarama.ac.id>

Sel, 15 Apr 2025 pukul 09.37

Kepada: Wafiq Aziza <wafiqazizasudirman15@gmail.com>



Keterangan Cek Plagiarisme

Paper ID: 3160601078 /WA78

Setelah melalui proses pengecekan dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan ini menerangkan bahwa skripsi yang ditulis oleh:

Nama : Wafiq Aziza

Nim : 214180003

Jurusan : Ilmu Perpustakaan dan Informasi Islam

Fakultas : Ushuluddin dan Adab

Judul : Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi Library Anxiety di Perpustakaan UIN Datokarama Palu

Index Similarity : **18%** (tidak terindikasi plagiat) dinyatakan **Memenuhi Syarat** ambang batas toleransi **≤24%**. Jika di kemudian hari ditemukan kekeliruan karena keterbatasan aplikasi, seperti adanya kesamaan dengan karya ilmiah lain yang lebih awal mendapatkan pengakuan hak cipta, maka semua konsekuensi yang ditimbulkan menjadi tanggung jawab penulis.

Demikian surat keterangan cek plagiarisme ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dicek plagiasi dan diterbitkan oleh Nur Arifin
27 Februari 2025

Catatan :

Hijau : **1-24** % "Tidak terindikasi plagiat"

Kuning : **25-49** % "Revisi minor, silahkan konsultasikan dengan pembimbing"

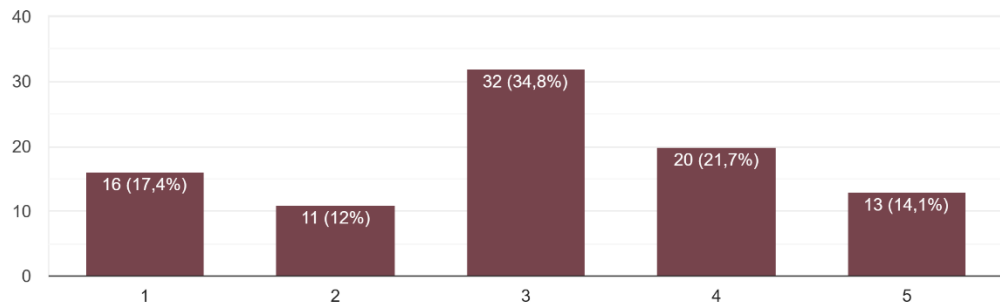
Orange : **50-74** % "Revisi mayor, silahkan konsultasikan dengan pembimbing"

Merah : **75-100%** "Revisi total"

Hasil Survey Observasi Awal Library Anxiety di Perpustakaan UIN Datokarama Palu kepada 92 Mahasiswa UIN Datokarama Palu

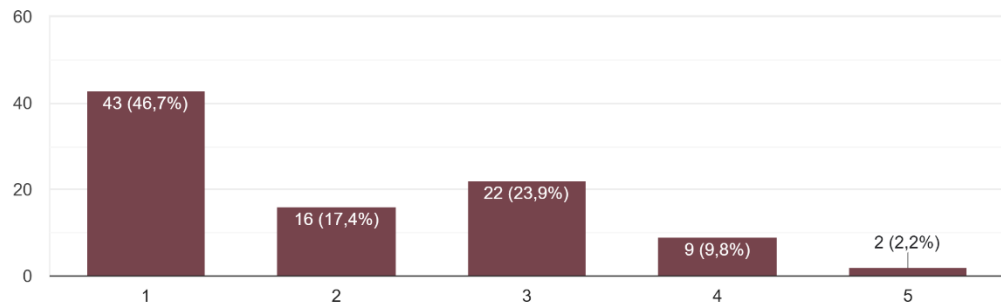
Pustakawan di Perpustakaan UIN Datokarama Palu membantu saya dalam mencari dan menemukan informasi/buku yang saya inginkan.

92 jawaban



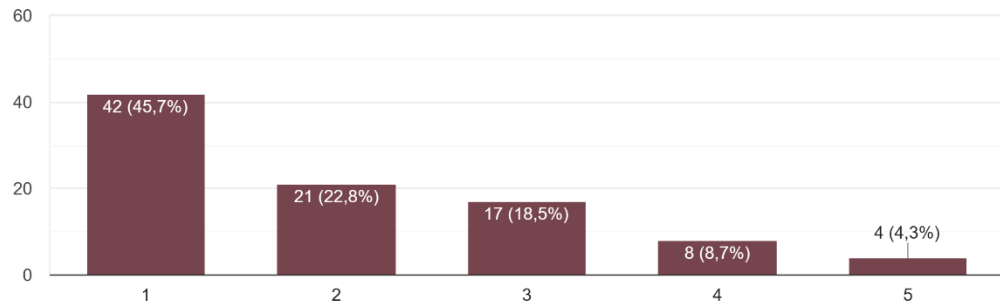
Saya merasa cemas atau takut untuk bertanya dan meminta bantuan kepada pustakawan di Perpustakaan uin datokarama palu.

92 jawaban



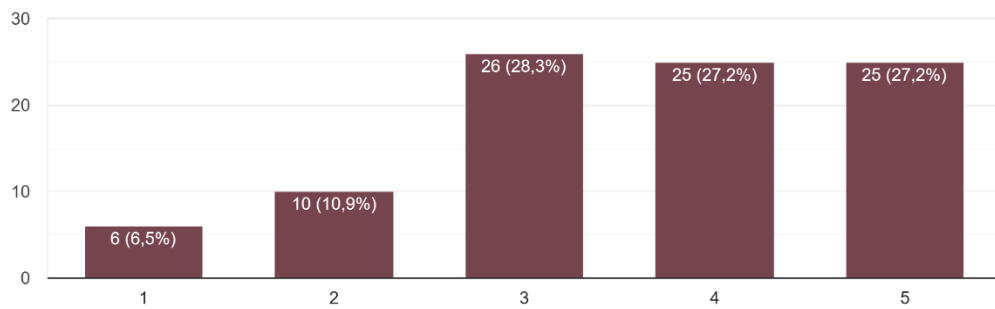
Saya merasa kurang terampil dalam menggunakan fasilitas perpustakaan uin datokarama palu dibandingkan dengan pemustaka lain.

92 jawaban



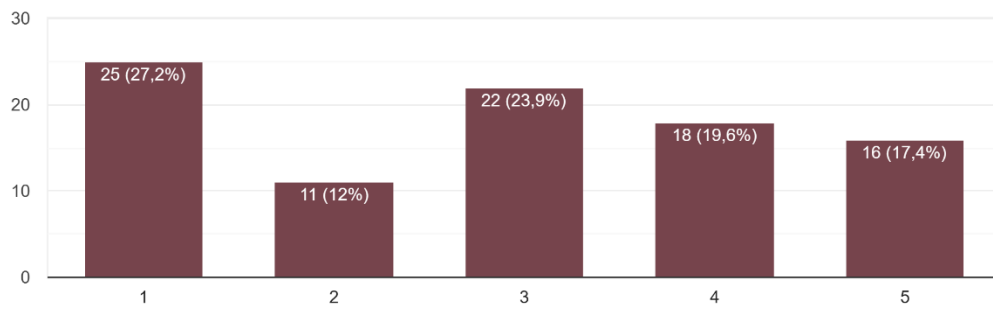
Saya merasa percaya diri dalam menemukan informasi yang saya butuhkan di Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

92 jawaban



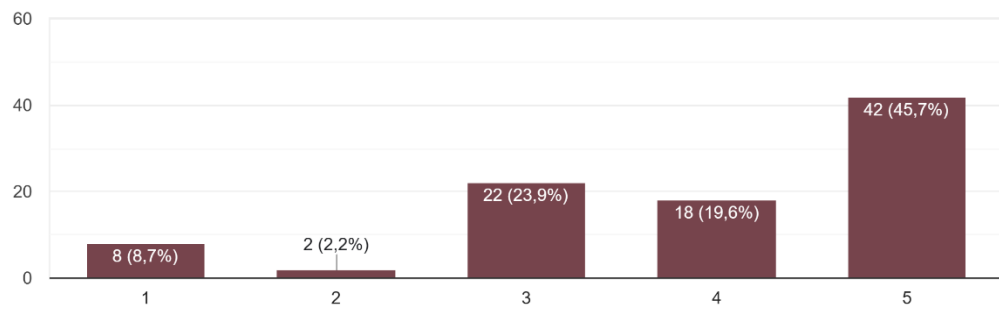
Saya merasa terganggu oleh suasana (misalnya kebisingan, pencahayaan, suhu) di Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

92 jawaban



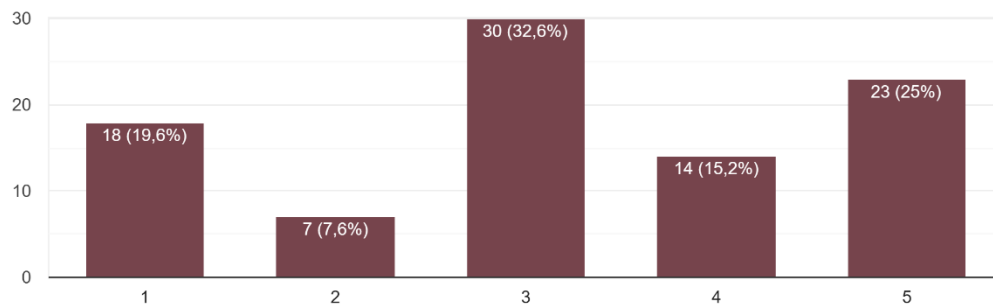
Saya merasa aman meninggalkan barang-barang saya saat berada di Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

92 jawaban



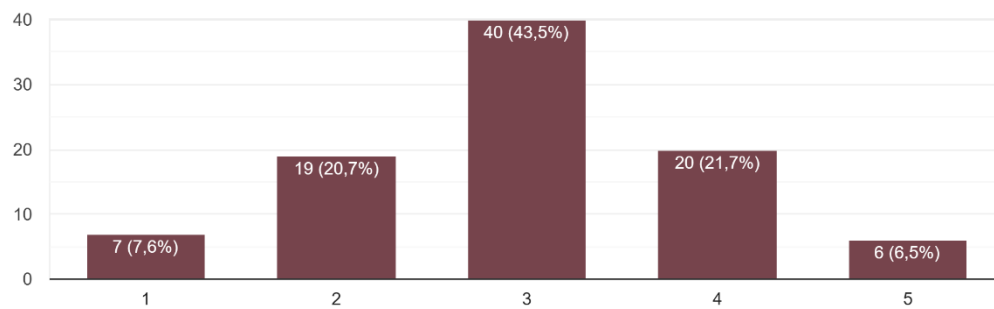
Saya merasa cemas saat bahan pustaka yang saya cari di Perpustakaan UIN Datokarama Palu tidak ada.

92 jawaban



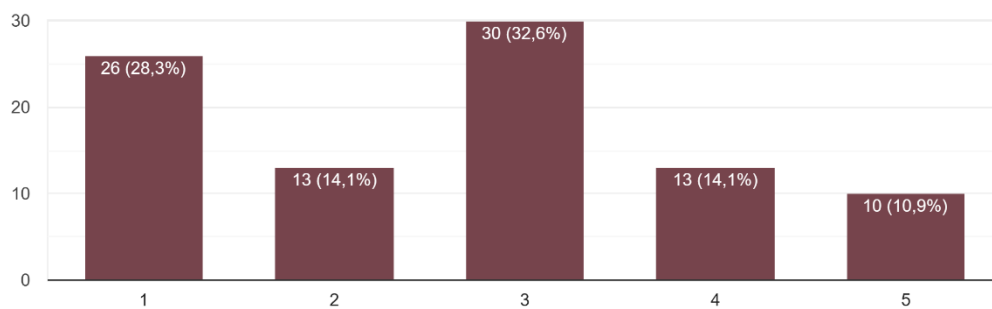
Saya dapat dengan mudah menemukan buku atau bahan referensi yang saya butuhkan di Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

92 jawaban



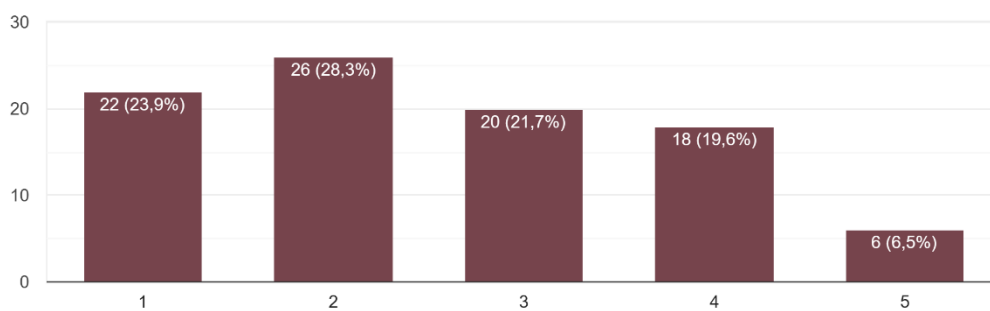
Saya mengalami kesulitan dalam menggunakan perangkat teknologi (seperti komputer, OPAC, WiFi) di Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

92 jawaban



Saya merasa nyaman menggunakan katalog online (OPAC) di Perpustakaan UIN Datokarama Palu.

92 jawaban



Skala Pengukuran:

- 1= Tidak Pernah
- 2= Jarang
- 3= Kadang-Kadang
- 4= Sering
- 5= Selalu

Pedoman Wawancara Pustakawan

1. Upaya Pustakawan dalam Memberikan Layanan Prima untuk Mengatasi *Library Anxiety*

a. Harga Diri

- 1) Bagaimana cara Anda membangun kepercayaan diri pemustaka saat mereka menghadapi kesulitan dalam menggunakan perpustakaan?
- 2) Strategi apa yang Anda gunakan untuk membuat pemustaka merasa dihargai, terutama ketika mereka terlihat cemas atau ragu-ragu?

b. Melampaui yang Diharapkan

- 3) Bisa Anda ceritakan contoh situasi di mana Anda memberikan layanan melebihi ekspektasi untuk membantu pemustaka yang mengalami *Anxiety*?
- 4) Bagaimana Anda mengantisipasi kebutuhan pemustaka yang mungkin tidak mereka ungkapkan karena kecemasan?

c. Pembenahan

- 5) Bagaimana Anda menangani keluhan atau *feedback* dari pemustaka terkait pengalaman *Anxiety* mereka di perpustakaan?
- 6) Langkah-langkah apa yang telah diambil untuk memperbaiki layanan berdasarkan pengalaman *Anxiety* yang dilaporkan pemustaka?

d. Pandangan ke Depan

- 7) Apa rencana atau inovasi yang sedang dipertimbangkan untuk meningkatkan kenyamanan pemustaka dan mengurangi *Library Anxiety* di masa depan?
- 8) Bagaimana Anda mengantisipasi perubahan kebutuhan pemustaka terkait *Anxiety* di perpustakaan?

e. Peningkatan

- 9) Program pelatihan atau pengembangan apa yang telah Anda ikuti untuk meningkatkan kemampuan dalam mengatasi *Library Anxiety*?
- 10) Bagaimana perpustakaan meningkatkan fasilitas atau layanan untuk mengurangi kecemasan pemustaka?

f. Perhatian

- 11) Bagaimana Anda mendeteksi tanda-tanda *Anxiety* pada pemustaka?
- 12) Cara apa yang Anda gunakan untuk memberikan perhatian khusus pada pemustaka yang terlihat cemas atau bingung?

g. Pemberdayaan

- 13) Program apa yang ada untuk meningkatkan literasi informasi dan kepercayaan diri pemustaka dalam menggunakan perpustakaan?
- 14) Bagaimana Anda memberdayakan pemustaka untuk menjadi lebih mandiri dan mengurangi kecemasan mereka?

h. Hambatan dengan Staf

- 15) Upaya apa yang dilakukan untuk mengurangi kecemasan pemustaka dalam berinteraksi dengan staf perpustakaan?

16) Bagaimana Anda menciptakan suasana yang ramah dan tidak mengintimidasi saat berinteraksi dengan pemustaka?

i. Hambatan dengan Sarana Penelusuran

17) Strategi apa yang Anda gunakan untuk membantu pemustaka yang merasa cemas atau bingung saat menggunakan katalog atau alat penelusuran lainnya?

18) Bagaimana Anda memastikan bahwa sarana penelusuran mudah digunakan dan tidak menimbulkan kecemasan?

j. Hambatan Kenyamanan dengan Perpustakaan

19) Langkah-langkah apa yang diambil untuk membuat lingkungan perpustakaan lebih nyaman dan mengurangi *Anxiety*?

20) Bagaimana tata letak dan suasana perpustakaan diatur untuk mengurangi kecemasan pemustaka?

k. Pengetahuan tentang Perpustakaan

21) Program orientasi atau panduan apa yang disediakan untuk meningkatkan pemahaman pemustaka tentang perpustakaan dan mengurangi *Anxiety*?

22) Bagaimana Anda membantu pemustaka yang merasa cemas karena kurang memahami sistem atau layanan perpustakaan?

l. Hambatan Sarana (Perlengkapan)

23) Upaya apa yang dilakukan untuk memastikan perlengkapan perpustakaan (seperti komputer, mesin fotokopi) tidak menjadi sumber kecemasan bagi pemustaka?

24) Bagaimana Anda membantu pemustaka yang merasa cemas atau tidak nyaman menggunakan perlengkapan perpustakaan?

2. Kendala yang Dihadapi Pustakawan

1) Apa saja tantangan utama yang Anda hadapi dalam menerapkan layanan prima untuk mengatasi *Library Anxiety*?

2) Bagaimana keterbatasan sumber daya (misalnya anggaran, staf) mempengaruhi upaya Anda dalam mengatasi *Library Anxiety*?

3) Kendala apa yang Anda hadapi dalam meningkatkan kompetensi terkait penanganan *Library Anxiety*?

4) Bagaimana Anda mengatasi resistensi (jika ada) terhadap perubahan dalam upaya meningkatkan layanan dan mengurangi *Anxiety*?

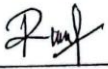
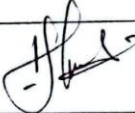
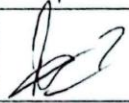
5) Apa tantangan terbesar dalam menciptakan lingkungan perpustakaan yang ramah dan tidak menimbulkan kecemasan?

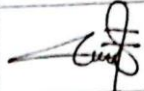
6) Bagaimana Anda mengatasi kendala dalam mengimplementasikan teknologi baru yang bertujuan untuk mengurangi kecemasan pemustaka?

Pedoman Wawancara Pemustaka

- 1) Pernahkah Anda merasa cemas atau tidak nyaman saat berada di perpustakaan? Bisa ceritakan?
- 2) Apakah Anda pernah mengikuti orientasi atau panduan penggunaan perpustakaan?
- 3) Apakah pustakawan pernah membantu Anda dalam menemukan bahan pustaka yang Anda inginkan atau saat anda kebingungan dalam menggunakan fasilitas perpustakaan?
- 4) Apakah Anda pernah mengalami kecemasan atau kekhawatiran saat Anda tidak menemukan bahan pustaka di Perpustakaan UIN Datokarama Palu?
- 5) Adakah area atau aspek tertentu dari perpustakaan yang membuat Anda merasa tidak nyaman? Mengapa?
- 6) Menurut Anda, apa yang bisa dilakukan perpustakaan untuk membuat pengunjung merasa lebih nyaman dan kurang cemas?
- 7) Adakah hal lain yang ingin Anda sampaikan terkait pengalaman Anda di perpustakaan atau saran untuk perbaikan layanan?

DAFTAR INFORMAN

No	Daftar Informan	Jabatan	Tanda tangan
1.	Ripai S.E.M.M	- pustakawan / kapus	
2.	Supiani S. Aq	- pustakawan	
3.	Zahra	Pengelola layanan	
4.	MUHAMMAD HERY, S.Pd.	Pengelola Layanan	
5.	ABU BAKRI	Pustakawan	
6.	RASYID S Ag MB	Pustakawan	
7.	AINUL YAHYAN W. S. P	Pustakawan	
8.	A. ARIZAL, S.Sos, M.Pd.	pembina / Dosen LB.	
9.	Dra. Mahani, M.Pd.	Pustakawan	
10.	Rahmat Ansyari M.Pd	Pengelola layanan	
11.	ZULFA	Mahasiswa	

12.	Nawal Baraafi	Mahasiswa	
13.	Syariv Arizal Tinday	Mahasiswa	
14.	NUR AULIA RAHMADAN	Mahasiswa	
15.	Nurhalima	Mahasiswa	

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. Identitas

1. Nama : Wafiq Aziza
2. Tempat, Tanggal Lahir : Palu, 15 Oktober 2002
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Anak ke : 2 dari 3 bersaudara
6. Alamat : Jl. Intan, BTN Baliase Blok P6 No.16



B. Riwayat Keluarga

1. Ayah

- a. Nama ayah : Sudirman
- b. Tempat, Tanggal Lahir: Ujung, 31 Desember 1974
- c. Umur : 51 tahun
- d. Pekerjaan : Karyawan Swasta
- e. Alamat : PT. Surya Raya Lestari 2, Desa Babana, Kecamatan Budong-budong, Kabupaten Mamuju Tengah, Provinsi Sulawesi Barat

2. Ibu

- a. Nama ayah : Hj. Muslimah
- b. Tempat, Tanggal Lahir: Ogoamas, 10 Mei 1978
- c. Umur : 48 tahun
- d. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- e. Alamat : PT. Surya Raya Lestari 2, Desa Babana, Kecamatan Budong-budong, Kabupaten Mamuju Tengah, Provinsi Sulawesi Barat

C. Riwayat Pendidikan

1. TK : TK Sariwiwit PT. Letawa (Tahun 2007-2009)
2. SD : SDN 06 Nanga Pinoh Kalimantan Barat (Tahun 2009-2015)

3. SMP : SMP PT. Pasangkayu (Tahun 2015-2018)
4. SMA : MAN 2 Kota Palu (Tahun 2018-2021)
5. Perguruan Tinggi : UIN Datokarama Palu (Tahun 2021-2025)