**PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP SKILL PUSTAKAWAN DALAM PENELUSURAN SUMBER INFORMASI DI PERPUSTAKAAN INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) BATUSANGKAR**

**Cut Afrina**

IAIN Batusangkar

Email: cutafrina@iainbatusangkar.ac.id

**Supyan Hussin**

Universiti Kebangsaan Malaysia

Email: supyan@edu.my

**Saifuddin Rasyid**

UIN Ar-Raniry Aceh

Email: saifuddin.rasyid@ar-raniry.ac.id

**Iwin Ardyawin**

Universitas Muhammadiyah Mataram

Email: iwinardyawin@gmail.com

***Abstract:*** *User perception is the argument given by the user from the results of observations and visions in the library, then analyzed according to the assumptions of each user of positive or negative perceptions of the librarian's skills in carrying out the process of searching for information sources in the library. The method used is qualitative with participatory objective observation on a social phenomenon that occurs in the library. The results of the study explain that the perception of users on the skills of librarians in searching for information sources at the library of the State Islamic Institute of Religion (IAIN) Batusangkar shows a negative perception of the skills of librarians in searching for information sources that suit the needs of users. The conclusion is that librarians must improve their Hard Skills and Soft Skills in tracing information sources.*

***Keywords :*** *User Perception; Librarian Skills; Resources*

**Abstrak:** Persepsi pemustaka merupakan argumentasi yang di berikan oleh pemustaka dari hasil pengamatan dan penglihatan di perpustakaan, kemudian dianalisis sesuai dengan asumsi dari masing-masing pemustaka persepsi yang positif ataupun negatif terkhadap *skill* pustakawan dalam melakukan proses penelusuran sumber informasi di perpustakaan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan pengamatan objektif pada partisipatif pada suatu gejala fenomena sosial yang terjadi di perpustakaan. Hasil penelitian menjelaskan bahwa persepsi pemustaka terhadap *skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar menunjukkan persepsi yang negatif pada *Skill* pustakawan dalam menelusur sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Kesimpulanya bahwa pustakawan harus meningkatkan *Hard Skill* dan *Soft Skill* dalam menelusuri sumber informasi.

**Kata Kunci :** Persepsi Pemustaka; *Skill* Pustakawan; Sumber Informasi

**PENDAHULUAN**

Perpustakaan adalah salah satu unit pelaksanaan yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam menyediakan dan mengembangkan bahan pustaka, dan memberikan pelayanan prima bagi setiap pemustakanya. Karena perpustakaan merupakan unsur utama bagi setiap perguruaan tinggi, dalam mendukung kegiatan Pendidikan, penelitian, pengabdian kepada masyarakat (PkM) yang merupakan Tri Darma Perguruan Tinggi. Selain itu perpustakaan juga memiliki tugas penting dalam melakukan preservasi bahan pustaka maupun melakukan stock opname pada semua koleksi perpustakaan.

Perpustakaan perguruan tinggi merupakan pusat integral untuk mendukung kegiatan Pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat, karena perpustakaan merupakan pusat informasi bagi setiap pemustaka. Oleh karena itu perpustakaan harus mampu menghimpun, mengelola bahan pustaka, melestarikan, dan juga melayankan semua koleksi yang ada agar dapat di manfaatkan oleh pemustaka, sehingga perpustakaan menjadi “tempat belajar sepanjang hayat”.

Pemustaka merupakan pengguna perpustakaan baik itu individu, kelompok, masyarakat, ataupun Lembaga-lembaga yang memanfaatkan fasilitas perpustakaan(Puspa 2016)(Leis Yigibalom, Nicolas Kandowangko 2013). Pemustaka adalah individu yang selalu berinteraksi dengan pustakawan yang ada di perpustakaan baik dalam menelusur informasi ataupun kegiatan-kegiatan yang lain. Oleh sebab itu, disetiap perpustakaan memiliki sumber daya manusia (SDM) yang kompetensi sesuai dengan profesinya yaitu pustakawan.

Sebagaimana kita ketahui bahwa, bagian penting di perpustakaan adalah sumber daya manusia (SDM), tanpa adanya SDM maka perpustakaan tidak akan terlaksana sebagaimana mestinya, dengan demikian pustakawan harus memiliki *Skill.* Skill pustakawan memiliki peran penting untuk kegiatan di perpustakaan (Okike and Adetoro 2019). Pustakawan merupakan sebuah profesi sebagai penyedia informasi harus memiliki responsive, inovatif, dan adaptif dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan juga harus memiliki *People Skill* (Mustika 2017)(Istiani, Utari, and All 2018). Keahlian pustakawan terdiri dari *Hard Skills* dan *Sofl Skills. Hard skills* (Widayati 2017). *Hard Skills* biasa lebih mengacu kepada ketrampilan individu berkaitan dengan teknis atau sering dikenal dengan *Technical Skills* yang dapat diamati dan di ukur (Shakir 2009)(Widayati 2017)(Yenianti 2017)(Abidin 2020). Sedangkan *Sofl Skills* merupakan kemampuan yang dimiliki individu dalam mengatur diri sendiri dan ketrampilan interpersonal dalam sebuah lingkungan(Naibaho et al. 2021).

Ketrampilan ini sangat dibutuhkan oleh pustakawan, keterampilan ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan kemampuan, sehingga pustakawan dapat meningkatkan kinerja mereka sesuai dengan profesinya, meningkatkan kepercayaan diri, memiliki pemahaman yang lebih besar tentang tugas mereka dan tanggung jawab (Bhandari et al. 2021). Kebutuhan suatu informasi merupakan begian penting dari setiap pemustaka yang ingin menambah wawasan dan pengetahuan untuk mengembangkan profesionalitas setiap individu, untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi tersebut maka pemustaka mengunjungi perpustakaan.

Pada kodisi sekarang *Skill* pustakawaan memang sangat perlu di tingkatkan baik *skill* pustakawan *Hard Skills* dan *Sofl Skills* untuk melakukan penelusuran sumber informasi di perpustakaan IAIN Batusangkar. Berbagai spekulasi terjadi dari persepsi pemustaka terhadap pustakwan berkaitan dengan *Skill* pustakawaan pada saat penelusuran sumber informasi di perpustakaan. Hal ini dikarena oleh, tidak semua pustakawan memiliki kemampuan yang dalam melakukan proses penelusuran sumber informasi sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Berdasarkan hal ini peneliti ingin mengkaji berkaitan dengan bagaimana persepsi pemustaka terhadap skill pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar. Tujuan dari penelitian ini mengindentifikasi persepsi pemustaka terhadap skill pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar.

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif (Zaid Abdurrahman 2021). Penelitian kualitatif adalah penelitian yang pengamatan objektif partisipatif pada suatu gejala-gejala fenomena sosial (Neneng Komariah, Encang Saepudin, n.d.)(Bogdan & Biklen dalam Pupu Saeful 2009)(Samsu 2017)(Rusliwa Somantri 2005). Maka dalam penelitian ini mencoba untuk memahami gejala yang terjadi perpustakaan, dan menginterprestasikan dan menyimpulkan sesuai gejala hasil observasi dan wawancara.



**Gambar 1: Alur Penelitian** (Raco 2010)

Penelitian ini fokus pada indentifikasi persepsi pemustaka terhadap skill pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Batusangkar. Kasus pada penelitian ini, ingin melihat lebih dalam berkaitan permasalahan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi lebih spesifik dan menyeluruh pada objek penelitian. Adapun informan pada penelitian ini adalah pemustaka yang sering berinterasi dengan pustakawan untuk melakukan proses penelurusan sumber informasi atau sebagai informan kunci. Informan kunci merupakan informan yang memiliki informasi tentang pemasalahan yang akan dikaji oleh peneliti (Heryana 2018). Pemustaka dan pustakawan Perpustakaan IAIN Batusangkar di jadikan objek atau informan dalam penelitian ini, yang sudah memenuhi kriteria sebagai representasi pada objek penelitian.

**KAJIAN TEORI**

**Persepsi Pemustaka**

Damayanti dalam Suwarno mengemukakan bahwa persepsi merupakan suatu proses kognitif yang pada hakekatnya dialami oleh setiap individu pada saat memahami suatu informasi yang diterima. Kunci dasar untuk memahami persepsi ini adalah suatu pemaknaan yang unu pada suatu situasi dan sebuah pencatatan (Damayanti 2015). Toha dalam (Gigih Septiyan Wicaksono, n.d.) menambahkawa bahwa proses kognitif yang dirasakan oleh setiap individu dalam memahami suatu informasi tentang lingkungan, dari hasil pengamatan, pendengaran, perasaan, penghayatan, maupun penciuman. Senada dengan penyataan di atas (Siti and Siregar 2013) mengemukakan bahwa persepsi adalah suatu pengataman tentang topik tertentu untuk mengetahui, melalui indera dalam menanggapi ataupun memahami.

Dari uraian di atas dapat di pahami bahwa persepsi pemustaka adalah sebagai suatu proses yang diterima dari suatu rangsangan berupa objek yang saling behubungan antar gejala dari suatu peristiwa, dimana rangsakan itu dapat dipahami dan di mengerti oleh masing-masing individu.

Oleh sebab itu, perpustakaan perguruan tinggi selalu berupaya dalam memberikan layanan prima pada semua pemustakanya. Agar teciptannya persepsi yang baik terhadap perpustakaan, maka perpustakaan harus memaksimalkan potensi yang ada, seperti halnya peningkatan *Skill* pustakawan dalam melakukan penelusuran sumber informasi dan lain sebagainya.

***Skill* Pustakawan**

Pustakawan merupakan seseorang yang memiliki *skill* ataupun kompetensi di bidang perpustakaan yang betugas dan bertanggung jawab dalam mengelola dan memberikan pelayan prima di perputakaan (Undang-Undang 2007). Penyataan ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh (Sri Haryati, n.d.) dalam peningkatan *skill* pustakawan perlu mengimplemetasikan konsep pilar sebagai pustakawan, Profesionalitas (*hard skill*), dan (2) jiwa dalam berkerja (*Soft skill*).

Setiap pustakawan harus memiliki *Skill* dalam memberikan pelayanan kepada pemustakanya, pustakawan dituntun ahli dan terampil dalam melakukan penelusuran pada sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka. Karena setiap pustakawan memang harus mampu memberikan informasi yang *Full text* atau lengkap seperti yang tersedia pada data base globa.

*Skill* dalam melakukan proses penelusuran informasi menjadi kunci utama bagi setiap pustakawan untuk menjadi ahli informasi (*Information Expert)* sesuai dengan profesinya. Dengan adanya *skill* pustakawan dapat menelusur informasi ataupun *Information retrieval* sesuai dengan kebutuhan pemustaka ataupun melebih kebutuhan pemustaka. Karena dengan *Skill* yang dimiliki pustakawan bisa memberikan informasi-informasi yang memiliki nilai lebih kepada pemustaka, sehingga pemustaka merasa memiliki kepuasan ketika pustakawan mampu memberikan lebih dari keinginannya. Oleh karena itu, *skill* pustakawan sangatlah penting dalam meningkatkan persepsi pemustaka terdapat perpustakaan.

**Penelusuran Sumber Informasi**

Penelusuran informasi (*Information Seeking*) merupakan upaya dari setiap individu dalam menelusur informasi sesuai dengan kebutuhan (Bingley 2016). Dalam penelitian (Nelisa and Ardoni 2018) penelusuran informasi adalah suatu hal penting untuk mendukung kegiatan atau aktivitas Tri Dharma Perguruan Tinggi. (Purwono 2008) menyempurnakan penelusuran informasi dapat dilakukan dengan cepat dan efektif, maka di perlukan strategi penelusuran yang tepat. Oleh sebab itu pemustaka harus memiliki *skill* berkaitan dengan karakteristik dalam proses pencarian, fasilitas pencarian, format informasi yang tersedia, dan bentuknya. Seperti, *search engine,* bentuk informasi yang tersedia di internet, *Browser, File,* Strategi penelusuran, penggunaan *Key Word,* dan Fasilitas *Search.* (Rifai, n.d.)menjelaskan dalam rangka memberikan pelayanan informasi untuk pemustaka, pustakawan harus memiliki *skill* dalam menelusur ataupu menemukan sumber informasi yang relevan, karena proses penelusuran sumber informasi adalah kunci bagi keberhasilan dari tugas pustakawan.

Teori adalah suatu perangkat pernyataan yang bertalian satu sama lain, yang disusun sedemikian rupa sehingga memberikan makna yang fungsional terhadap serangkaian kejadian. Minimal ada tiga fungsi teori yang sudah disepakati para ilmuwan yaitu : (a) mendeskripsikan, (b) menjelaskan, dan (c) memprediksi. Khusus dalam penelitian, Gawin (1963) mengemukakan fungsi teori yaitu teori membantu peneliti dalam menganalisis data untuk membuat ringkasan singkat atau sinopsis dari data dan hubungan serta untuk menyarankan mencoba hal yang baru. Fungsi yang lebih besar dari suatu teori adalah melahirkan teori baru.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Persepsi Pemustaka terhadap *Skill* Pustakawan**

Setiap pemustaka yang datang ke perpustakaan selalu mengamati segala sesuatu yang terjadi di perpustakaan. Segala sesuatu yang diamati akan tergantung dari persepsi masing-masing pemustaka, baik buruk persepsi dari pemustaka tengantung kepada proses pemangamatan dan pendapat dari pemustaka tersebut.

Seperti yang pendapat (Walgito 2004) segala sesuatu yang nampak dari panca indra yang dianalisis untuk dinyatakan sebagai persepsi dari pemustaka. Proses ini akan berlangsung secara terus menerus, pada waktu individu menerima stimulus dari proses pengamatan. (Suwarno 2009) melihat persepsi sebagai proses penilaian dari pemustaka yang memberikan kesan dengan berbagai perspektif sesuai dengan yang dialami ketika memahami informasi yang diterima.

“Pustakawan yang terlalu cuek, ketika kami datang keperpustakaan, tidak pernah menyapa. Sehingga pustakawan yang ada di perpustakaan terasa tidak memberikan kesan yang rahmah”

Persepsi ini berdampak kepada nilai negatif yang diberikan oleh pemustaka kepada layanan yang diberikan oleh pustakawan yang ada di perpustakaan IAIN Batusangkar. Pada dasarnya pemustaka yang datang ke perpustakaan harus dilayani dengan baik oleh pustakawan. Seorang pustakawan adalah pelayan publik, sehingga mereka harus memberikan kesan yang baik ketika memberikan pelayanan.

“Komunikasi dengan pustakawan hanya kalau kami sudah tidak tahu cara untuk mendapatkan koleksi ataupun informasi pendukung yang kami butuhkan, akan tetapi *Skill* pustakawan pada saat menelusur sumber informasi di perpustakaan juga masih kurang tepat, terkadang setelah di telusuri informasi juga tidak sesuai atau relevan, intinya informasinya tidak sesuai dengan kebutuhan yang kami perlukan”

Pemustaka berasusmsi bahwa *Skill* pustakawan juga masih kurang pada saat melakukan proses penelusuran, ketika pemustaka membutuhkan sumber informasi yang tersedia dan yang dibutuhkan oleh pemustaka. Dari penyataan di atas dapat kita pahami bahwa perlu adanya peningkatan *Skill* pustakawan dalam memenuhi kebutuhan akan informasi bagi pemutaka.

“Ada juga pustakawan yang memiliki *Skill* dalam membatu proses penelurusan di perpustakaan, misalnya dengan menggunaka *E Library* yang tersedia di perpustakaan, dan juga membantu untuk mendapatkan koleksi yang dibutuhkan dengan menelusuri ke rak buku”

Dari penyataan di atas dapat di pahami bahwa, pustakawan harus menunjukkan *Skill* dalam proses penelusuran untuk memberikan persepsi yang positif dari pemustaka yang memerlukan sumber informasi dan sesuai dengan kebutuhan. Perlu adanya pelatihan ataupun workshop dalam peningkatan *Skill* pustakawan baik itu *Skill* komunikasi, dan *Skill* dalam melayani pemustaka.

**Kombinasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* Pustakawan**

Perpustakaan sebagai agen perubahan yang bertugas untuk selalu mentraformasikan perubahan kearah yang lebih baik. Upaya ini harus di selaraskan dengan kemampuan pustakawan. Pengembangan *skill* pustakawan suatu hal mutlak untuk dapat memenuhi kebutuhan informasi kepada setiap pemustaka dalam keadaan apapun, karena seperti yang kita ketahui bahwa perkembangan teknologi sekarang, pustakawan harus selalu memberikan layanan ke pada pemustakan baik offline maupun online. Oleh karena itu pustakawan dapat beradaptasi dengan perubahan-perubahan yang terjadi.

Hal ini di barengi dengan disrupsi digital di era pademi, menjadi tantangan besar bagi pustakawan dalam memenuhi kebutuhan informasi bagi pemustakanya. Oleh sebab itu, perlu adanya kombinasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* Pustakawan dalam upaya memenuhi kebutuhan sumber informasi bagi pemustaka.Seperti dalam penelitian yang dilakukan oleh (Abidin 2020) menyatakan bahwa kombinasi antara *Hard Skill* dan *Soft Skill* akan menciptakan kinerja yang maksimal. Bagitu juga dengan kombinasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* pustakawan dapat memberikan sumber-sumber informasi yang sesuai dengan kebutuhan pemustaka.

Maka dari itu untuk memenuhi kebutuhan penelusuran sumber informasi pemustaka, pustakawan harus memiliki kemampuan *Hard Skill* dan *Soft Skill* seperti berikut ini;

1. *Hard Skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi
2. Memahami dan menguasai berberapa metode ataupun model literasi informasi yang bermanfaat untuk menyeleksi informasi serta dapat mencari solusi dan mengambil kebuputusan seperti metode yaitu; The Big 6, Seven Pillars, dan Empowering 8 serta satu lagi The Seven Faces of Information Literacy dan lain sebagainya.
3. Memiliki link ataupun akses yang luas terhadap sumber informasi yang *up to date* dan juga memahami proses penelusuran informasi baik yang tersedia di perpustakaan maupun yang ada di internet (*E-Book* ataupun *E-Journal*).
4. Mampu menguasai pencarian yang spesifik dengan menggunakaan *Boolean* “AND, OR, NOT dan NEAR).
5. Menguasai proses klasifikasi, dan penentuan tajuk subjek sesuai dengan ilmu perpustakaan, yang dapat mempermudah Information retrieval (IR) atau proses temu kembali informasi pada sistem aplikasi yang ada di perpustakaan.
6. Menguasai *database* dasar yang dapat memudahkan proses penyimpanan dan menemukan kembali data dan karya ilmiah dalam bentu digital.
7. Mampu berbahasa asing, seperti Bahasa Inggris dan Bahasa lainnya yang sering digunakan, karena banyak sumber-sumber informasi yang di tulis menggunakan Bahasa Inggris (Rotmianto 2015)(Abidin 2020).

Berdasarkan hasil wawancara tentang *Hard Skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi di perpustakaan, masih ada pustakawan yang belum menguasai semuanya tentang *Hard Skill* seperti yang ada pada teori, hal ini karenakan oleh masih ada pustakawan yang belum menguasai seluruhnya tentang model literasi. Hal ini dapat dipahami bahwa perlu adanya upaya-upaya dalam meningkatkan *Hard Skill,* pustakawan perlu mengikuti pelatihan ataupun workshop berkaitan dengan peningkatan *Skill.* Upaya ini dilakukan agar perpustakaan mampu meberikan kepuasan bagi pemustaka dalam melakukan penelusuran sumber informasi di perpustakaan.

Sebagaimana kita ketahui bahwa peran pustakawan dalam menghadapi perkembangan teknologi dan ledakan informasi (*Information Overload*) menjadi perhatian kita bersama, dalam memilih sumber-sumber informasi yang tepat, untuk dapat memenuhi tuntutan dalam proses penelusuran sumber informasi perlu adanya peran yang maksimal dari pustakawan. Akan tetapi, hal ini belum terealisasi secara maksimal, dikarenakan belum meratanya kemampuan *Hard Skill* yang dimiliki oleh pustakawan. Hal ini menjadi dilema bagi setiap pemustaka ketika melakukan proses penelusuran informasi di perpustakaan, dimana sumber-sumber informasi yang dibutuhkan terkadang tidak sesuai dengan kebutuhan informasi yang diperlukan.

Oleh karena itu, pemustaka menjadi kurang tetarik untuk meminta pihak pustakawan dalam proses penelusuran informasi. Selain itu, terkadang hasil penelusuran yang dilakukan oleh pustakawan bukanlah artikel atau *e-book* yang sesuai dengan topik yang dibutuhkan. Ini menjadi kendala pemustaka tidak memahami cara penelusuran dan sumber-sumber yang relevan untuk di jadikan sumber bacaan ataupun sumber referensi untuk tugas maupun penulisan karya ilmiah.

1. *Sofl Skill* pustakawan dalam penelusuran sumber informasi
2. *Listening skill,* mampu mendengarkan saran dan ide-ide dari pemustaka, karena pustaka memiliki berbagai macam karakteristik dan setiap pustakawan harus memiliki kesabaran dalam menghadapi pemustaka, dengan tetap memberikan pelayan yang prima. Ditambah dengan keadaan sekarang, pustakawan harus memberikan layanan dalam penelurusan sumber informasi yang serba digital, sehingga pustakawan harus memiliki berbagai ide dan kemampuan untuk mampu mengimbangi ide-ide dari pemustaka, dengan upaya ini dapat memberikan persepsi pemustaka ke pada pustakawan itu baik.
3. *Communication Skill,* setiap pustakawan di harapkan mampu berkomunikasi dengan baik dengan pemustaka, pustakawan harus mililiki *skill* personal untuk berkomunisasi dengan baik dan memberikan masukan-masukan yang dapat di pahami oleh pemustaka, upaya ini dapat dilihat dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Afrina 2019) berkaitan dengan “hubungan two ways communication dalam mengoptimalkan kebutuhan informasi pemustaka”. Hal ini yang harus lebih di optimalkan oleh setiap pustakawan dalam meningkatkat pelayanan dalam penelusuran sumber informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka.
4. *Public relation skill,* kemampuan untuk membangun kerjasama dan relasi yang baik dengan pemustaka, bisa berkalaborasi atau bisa selalu membangun *team work* sesema pustakawan untuk meningkatkan kualitas sebuah perpustakaan. Adanya *team work* yang kompak dan solid dalam menjalan aktivitas kegiatan di perpustakaan menungjang tujuan dari perpustakaan tersebut. Begitupun dalam proses penelusuran pustakawan harus selalu berkoordinasi dengan sesama pustakawan dalam memmenuhi semua kebutuhan informasi pemustakanya (Rotmianto 2015)(Abidin 2020)*.*

Melihat pentingnya peran pustakwan untuk mengubah pelayanan di perpustakaan dari pelayanan konvensional kepala pelayanan berbasis digital, sehingga pustakawan mampu memberikan layanan informasi kepada pemustaka secara detail. Seperti dalam penelitian (RUSA (Reference and User Services Association) 2011) berkaitan dengan “Guidelines behavioral performances of reference and information service providers dari American Library Association (ALA)” dimana salah satu indikatornya adalah *Listening skill,* yaitu pustakawan harus efektif dalam mengindentifikasi kebutuhan sumber informasi pemustaka, yang memiliki kemampuan mendengar dan bertanya dengan efektif yang harus dimiliki oleh pustakawan, terlebih lagi pustakawan pada layanan referensi.

Komponen *Listening skill,* pemustaka bisa menilai bahwa pustakawan dalam menggunakan intonasi suara yang sesuai ketika menanggapi pertanyaan pemustaka. Pustakawan juga mendengarkan secara seksama berkaitan dengan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh pemustaka, pustakawan mampu mengindentifikasi pertanyaan pemustaka dan melakukan klasifikasi sebelum pustakawan menjawab dari pertanyaan dari pemustaka tersebut.

Kemudian juga pustakawan juga harus memiliki *Communication Skill,* dimana komunikasi ini merupakan kegiatan yang dilakukan setiap hari di perpustakaan. Komunikasi antara pustakawan dan pemustaka. Menciptakan hubungan komunikasi sangat berpengaruh kepada Lembaga perpustakaan dan juga menjadi penentu pada kemajuan dan perkembangan perpustakaan (Khaerah 2020). Dalam kontek ini (Lubis 2018) *Communication Skill* sangatlah penting bagi setiap pustakawan dalam memberikan pelayanan informasi ke pada pemustaka yang selalu berinteraksi pada saat penelusuran sumber informasi di perpustakaan.

Terkadang masih ada pustakawan yang kurang efektif pada saat melakukan komunikasi dengan pemustaka, sehingga memberikan persepsi yang kurang baik anatar pustakawan dan pemustaka. Di perpustakaan IAIN Batusangkar juga mengalami hal yang sama ketika pemustaka meminta pihak pustakawan untuk melakukan penelusuran terhadap sumber informasi, terkadang pustakawan hanya berkomunikasi apa adanya saja, tanpa menelusur sumber-sumber informasi yang di butuhkan secara detail sesuai dengan keinginan pemustaka. Oleh karena itu komunikasi yang terjalin antara pustakawan dan pemustaka tidaklah efektif, hal ini dibuktikan dari persepsi pemustaka tehadap pustakawan ketika berkunjung ke perpustakaan.

Selain itu pustakawan yang memberikan pelayanan informasi di perpustakaan juga kurang memberikan solusi ataupun saran yang sesuai dengan keinginan pemustaka. Dengan demikian perlu adanya *Communication Skill* yang diterapkan oleh pustakawan ketika memberikan pelayanan informasi ke pada pemustaka, agar persepsi pemustaka terhadap pelayanan informasi di perpustakaan menjadi positif. Penyataan ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh (Daryono 2017) berkaitan dengan komunikasi antarpribadi yang efektif dapat dengan lima faktor diantaranya, *openness, empathy, supportiveness, positiveness, dan equality.* Ini menjadi pertimbangan bagi setiap pustakawan dalam berkomunikasi dengan pemustaka.

**PENUTUP**

Pemustaka berhak memiliki persepsi dan argumentasi terhadap apa yang dilihat sesuai dengan analisis dari pemustaka tersebut, baik itu persepsi baik ataupun buruk pada apa yang dilihat. Begitu juga dengan persepsi tentang proses penelusuran sumber informasi di perpustakaan. Untuk menciptakan persepsi yang baik maka pustakawan harus mampu mengiplentasikasi kombinasi *Hard Skill* dan *Soft Skill* pustakawan ketika melakukan proses penelusuran di perpustakaan.

*Skill* pustakawan dalam melayani pemustaka perlu menerapkan sikap profesional terhadap pemutaka agar memberikan persepsi yang positif. Pustakawan harus menunjukkan performa atau *Skill* yang maksimal dalam memenuhi kebutuhan pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.

**DAFTAR RUJUKAN**

Abidin, S. 2020. “Meningkatkan Kemampuan Diri Pustakawan Berbasis Soft Skill Di Era Revolusi Industri 4.0.” *Jurnal El-Pustaka* 01 (01): 41–60. http://103.88.229.8/index.php/elpustaka/article/view/6743.

Afrina, Cut. 2019. “Hubungan Two Ways Communication Dalam Mengoptimalkan Kebutuhan Informasi Pemustaka” 2 (2): 127–40.

Bhandari, Udbodh, Malati Rana, Niranjan Devkota, Seeprata Parajuli, and Udaya Poudel. 2021. “Status of Professional Skills in MBA Graduates, Its Challenges, and Way Forward in Kathmandu Valley: Evidence from Professional Skill Index.” *International Journal of Finance Research* 2 (1): 24–36. https://doi.org/10.47747/ijfr.v2i1.304.

Bingley, Donald O. Case and Lisa M. Given. 2016. “Looking for Information: A Survey of Research on Information Seeking, Needs, and Behavior.” *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 64 (July): 1852–63. https://doi.org/10.1002/asi.

Bogdan & Biklen dalam Pupu Saeful. 2009. *Penelitian Kualitatif*. *Journal Equilibrium*. Vol. 5 No. 9. yusuf.staff.ub.ac.id/files/2012/11/Jurnal-Penelitian-Kualitatif.pdf.

Damayanti, Anisah Intishar. 2015. “The Relationship Between Library Users’ Perception And Satisfaction On Library Services At The Center Of Information And Library Resources (Cisral) Of Padjadjaran University” 5 (2): 39–49.

Daryono. 2017. “Komunikasi Antar Pribadi: Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Jasa Di Perpustakaan.” *Jurnal Kepustakawanan Dan Masyarakat Membaca* 33 (1): 1–10.

Gigih Septiyan Wicaksono, Sri Ati. n.d. “Persepsi Pemustaka Terhadap Kinerja Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Batang.”

Heryana, Ade. 2018. “Informan Dan Pemilihan Informan Pada Penelitian Kualitatif.” *Article Penelitian*, 1–14. eprints.polsri.ac.id.

Istiani, Purwani, Sri Utari, and Et. All. 2018. “Disruption in The Library : Inovasi Dan Kreativitas Pustakawan Di Era Digital Disruption in The Library : Inovasi Dan Kreativitas Pustakawan Di Era Digital Makalah Pada Prosiding Ini Dipresentasikan Dan Didiskusikan.” *Disruption in The Library: Inovasi Dan Kreativitas Pustakawan Di Era Digital*, no. September: 1–29.

Khaerah, Ummul. 2020. “Analisis Kemampuan Sosial Pustakawan Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Takalar.” *Jupiter* XVII (1): 17.

Leis Yigibalom, Nicolas Kandowangko, Nelly J. Waani. 2013. “Kepuasan Pemustaka Terhadap Layanan Perpustakaan Keliling Terapung (Studi Kasus Di Kota Ternate).” *Journal Volume II. No. 4. Tahun 2013* II (4): 19.

Lubis, Widiastuti Furbani. 2018. “Peran Komunikasi Pustakawan Dalam Perpustakaan.” *Jurnal Ulul Albab* 22 (2): 112–19. https://www.researchgate.net/publication/330592708.

Mustika, Putera. 2017. “Profesionalisme Pustakawan.” *Buletin Perpustakaan* XII (57): 27–35.

Naibaho, Lamhot, Ronny Gunawan, Sunarto Sunarto, Eden Tyas, and Bernadetha Nadeak. 2021. “Pre-Service Teachers’ Soft Skills and Achievement.” *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education* 12 (1): 491–96.

Nelisa, Malta, and Ardoni Ardoni. 2018. “Penelusuran Informasi Pada Pemustaka Universitas Negeri Padang.” *Pustabiblia: Journal of Library and Information Science* 2 (1): 55. https://doi.org/10.18326/pustabiblia.v2i1.55-70.

Neneng Komariah, Encang Saepudin, Rizki Nurislaminingsih. n.d. “Kolaborasi Sebagai Upaya Peningkatan Kinerja Perpustakaan Di Telkom University Open Library.”

Okike, Benedict O.I., and ‘Niran Adetoro. 2019. “Securing the Information Systems of Libraries and the Influence of Tech-Skills of Librarians and Users.” *Education and Information Technologies* 24 (2): 1583–1602. https://doi.org/10.1007/s10639-018-9842-z.

Purwono. 2008. “Strategi Penelusuran Informasi Melalui Internet.” *Seminar Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Perpustakaan Fakultas Adab Dan Humaniora Univ Islan Negeri Jakarta*, no. April 2008: 1–13.

Puspa, Erny. 2016. “Analisis Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan Perpustakaan Pusat Penelitian Dan Pengembangan Perikanan Budiaya” 2: 113–25.

Raco, R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik, Dan Keunggulannya*. Edited by Arita L. Jakarta: Grasindo.

Rifai, Agus. n.d. “Konsep Dasar Penelusuran Literatur Dan Temu Kembali Informasi,” 1–41.

Rotmianto, Mohamad. 2015. “Konsep Hard Skill, Soft Skill Dan Spiritual Skill Pustakawan.” *Pustaloka* 7 (1): 79–92.

RUSA (Reference and User Services Association). 2011. “Guidelines for Behavioral Performance of Reference and Information Service Providers,” no. 2002: 216–22. http://www.ala.org/rusa/resources/guidelines/guidelinesbehavioral.

Rusliwa Somantri, Gumilar. 2005. “Memahami Metode Kualitatif.” *Makara Human Behavior Studies in Asia* 9 (2): 57–65.

Samsu. 2017. *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. *Diterbitkan Oleh: Pusat Studi Agama Dan Kemasyarakatan (PUSAKA)*. https://id1lib.org/book/11482505/c6b024?dsource=recommend.

Shakir, Roselina. 2009. “Soft Skills at the Malaysian Institutes of Higher Learning.” *Asia Pacific Education Review* 10 (3): 309–15. https://doi.org/10.1007/s12564-009-9038-8.

Siti, Nina, and Salmaniah Siregar. 2013. “Persepsi Orang Tua Terhadap Pentingnya Pendidikan Bagi Anak.” *Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Sosial Politik* 1 (1): 11–27. http://ojs.uma.ac.id/index.php/jppuma.

Sri Haryati. n.d. “Soft Skill Dan Spiritual Skill Pustakawan Dalam Layanan Prima Perpustakaan,” 1–15.

Suwarno, Wiji. 2009. *Psikologi Perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto.

Undang-Undang. 2007. “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.”

Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: ANDI.

Widayati, Jamzanah Wahyu. 2017. “Spiritual Leadership Sebagai Fungsi Pengawasan Untuk Mewujudkan Pustakawan Yang Unggul.” *Pustaka Ilmiah* 2 (2): 248–54.

Yenianti, Ifonilla. 2017. “‘LIPSTIC’ Pemanis Penampilan Pustakawan: Reorientasi Eksistensi Pustakawan.” *Warta Perpustakaan Undip*, 41–46.

Zaid Abdurrahman, Thoriq Tri Prabowo. 2021. “Model Pengembangan Plug-In SLIMS Pada Komunitas Slims Kudus.”