

LAPORAN PENELITIAN

PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN “GELAR BUKU BACA SANTAI “

**Survey Deskriptif pada Kegiatan “Gelar Buku Baca Santai” sebagai
Pelayanan Perpustakaan Keliling yang dilakukan oleh Kantor
Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung**

Oleh :

Dra. Hj. Neneng Komariah . M.Lib.

Dra. Sukaesih. M.Si

Dra. Hj. Tati Sumiati .

**DILAKSANAKAN ATAS BIAYA DIPA UNPAD
TAHUN ANGGARAN 2008**



**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS PADJADJARAN
2009**

**LEMBAR IDENTITAS DAN PENGESAHAN
LAPORAN AKHIR PENELITIAN
DIPA UNPAD TAHUN ANGGARAN 2008**

-
1. a. Judul : Persepsi Pengguna Terhadap Layanan
"Gelar Buku Baca Santai"
Sub judul : Survey Deskriptif pada Kegiatan Gelar Buku Baca Santai
Sebagai Pelayanan Perpustakaan Keliling yang dilakukan
oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota
Bandung
b. Bidang Ilmu : Ilmu Sosial, Ilmu Komunikasi (Ilmu Perpustakaan)
-
2. Ketua Pelaksana
a. Nama lengkap : Dra. Hj. Neneng Komariah. M.Lib
b. Jenis Kelamin : Perempuan
c. Pangkat/Gol dan NIP : Pembina/IVa/131 284 827
d. Jabatan Fungsional : Lektor Kepala
e. Fakultas/Jurusan : Ilmu Komunikasi / Ilmu Perpustakaan
f. Bidang Keahlian : Public Relation untuk Perpustakaan
-
3. Personalia Kegiatan : 2 (dua) orang
a. Nama Anggota Peneliti I : Dra. Sukaesih. M.Si
b. Nama Anggota Peneliti II : Dra. Hj. Tati Sumiati .
-
4. Lokasi Penelitian : Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung
-
5. Jangka waktu penelitian : 6 (Enam) bulan
-
6. Bentuk Kegiatan : Penelitian
-
7. Biaya yang diperlukan : Rp. 4.500.000,00 (Empat juta lima ratus rupiah)
-

Jatinangor, 5 Januari 2009.

Menyetujui :
Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi UNPAD,

Ketua Peneliti,

Prof. H. Deddy Mulyana. M.A.,Ph.D
NIP. 131124 003

Dra. Hj. Neneng Komariah, M.Lib
NIP. 131 264 827

ABSTRACT

The title of this research is PERCEPTION OF USERS TOWARDS SERVICES OF GELAR BUKU BACA SANTAI (GBBS), a survey of GBBS as a mobile library's service held by Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung. The aim of the research is to find out user's perception towards staff of GBBS, user's perception towards collection of GBBS, user's perception towards facilities of GBBS. The research method is descriptive survey method. The population is all users of GBBS and the number is 72. All population member become respondent. The technique of data analysis is descriptive analysis, and to know the degree of perception, it used range of score technique. The research's result shows that user's perception towards staff of GBBS is very good, user's perception towards collections of GBBS is good, and user's perception towards facilities of GBBS is good. So, the conclusion of the research is the perception of users towards services of Gelar Buku Baca Santai (GBBS) based on its staff, collections, and facilities is good.

Key words: Gelar Buku Baca Santai, mobile library service, Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung.

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul PERSEPSI PENGGUNA TERHADAP LAYANAN GELAR BUKU BACA SANTAI (GBBS), Survey pada kegiatan GBBS sebagai layanan Perpustakaan Keliling yang dilaksanakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap staf layanan GBBS, untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap koleksi layanan GBBS, untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap fasilitas layanan GBBS. Metode penelitian yang digunakan adalah survey deskriptif. Populasi penelitian adalah pengguna layanan GBBS dan semua anggota populasi dijadikan sample yaitu sebanyak 72 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan distribusi frekuensi, sedangkan untuk mengetahui tingkat persepsi digunakan penghitungan rentang skor. Hasil penelitian menunjukkan: persepsi pengguna terhadap staf layanan GBBS adalah sangat baik, persepsi pengguna terhadap koleksi layanan GBBS adalah baik, dan persepsi pengguna terhadap fasilitas layanan GBBS adalah baik. Kesimpulan penelitian adalah persepsi pengguna terhadap layanan GBBS ditinjau dari aspek staf, koleksi, dan fasilitas adalah baik.

Kata kunci: Gelar buku baca santai, perpustakaan keliling, kantor perpustakaan dan arsip daerah Kota Bandung.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmaanirrohiim.

Puji dan syukur kami panjatkan ke Hadirat Allah Swt. karena berkat ridhoNya kami bisa menyelesaikan penelitian ini dengan lancar.

Penelitian ini berjudul Persepsi Pengguna terhadap Layanan Gelar Buku Baca Santai. Layanan tersebut merupakan satu layanan kreatif dari kegiatan pelayanan perpustakaan keliling yang diselenggarakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung. Kami berpendapat layanan ini sangat menarik untuk diteliti, karena merupakan layanan perpustakaan yang kreatif dan unik dimana pengguna bisa memilih bahan bacaan sesuai dengan keinginannya, untuk kemudian membacanya dengan santai di alam terbuka.

Kami banyak mendapat bantuan dan kemudahan dari berbagai pihak selama melakukan penelitian ini, untuk itu pada kesempatan ini kami ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dra. Hj. Noneng Siti Kuraesin, M.Si selaku Kepala Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung yang telah memberikan izin dan segala kemudahan selama kami melakukan penelitian.
2. Seluruh staf pelaksana layanan Gelar Buku Baca Santai yang telah banyak membantu kami selama melakukan penelitian.
3. Prof. H. Deddy Mulyana, M.A.,PhD selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan kegiatan penelitian.
4. Tim DP3 Fakultas Ilmu Komunikasi Unpad yang telah membantu terlaksananya kegiatan penelitian ini.

Semoga Allah Swt. Memberikan ganjaran yang setimpal kepada Ibu dan Bapak atas semua kebaikan dan bantuan yang telah diberikan kepada kami.

Akhirul kata, semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi para pembacanya.

Jatinangor, Maret 2009

Tim Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
ABSTRACT	ii
ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah	5
1.3. Kerangka Pemikiran	6
1.4. Jadwal Pelaksanaan Penelitian	12
1.5. Personalia Penelitian	12
1.6. Lokasi Penelitian	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1. Pengertian, Proses Pembentukan dan Faktor Pengaruh Persepsi	13
2.1.1. Pengertian Persepsi	13
2.1.2. Proses Pembentukan Persepsi	15
2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi	16
2.2. Konsep Dasar Pemikiran Persepsi	17
2.2.1. Psikologi kognitif	17
2.2.2. Teori S-O-R	18
2.2.3. Konsep <i>Cognitive Response</i>	19
2.3. Komunikasi dalam Pelayanan Perpustakaan Keliling	20
2.3.1. Proses komunikasi di perpustakaan	20
2.3.2. Peranan Perpustakaan bagi Masyarakat	22

2.3.2.1. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan	22
2.3.2.2. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan Keliling	25
BAB III TUJUAN DAN MANFAAT	30
3.1. Tujuan Penelitian	30
3.2. Manfaat Penelitian	30
BAB IV METODE DAN OBJEK PENELITIAN	31
4.1. Metode Penelitian	31
4.2. Populasi dan Sampling	32
4.3. Operasionalisasi Variabel	32
4.4. Teknik Pengumpulan Data	33
4.5. Teknik Analisis Data	33
4.6. Penggambaran Umum Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah	34
4.7. Layanan Perpustakaan Keliling	35
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
5.1 Analisis Data Hasil Penelitian	38
5.1.1. Analisis Data Responden	38
5.1.2. Analisis Data Penelitian	41
5.2 Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Gelar Buku Baca Santa	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	60
5.1. Kesimpulan	60
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR TABEL

TABEL	HALAMAN
5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	38
5.2. Responden Berdasarkan Usia	39
5.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	39
5.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	40
5.5. Responden Berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perbulan	40
5.6. Responden Berdasarkan Lama Berkunjung	41
5.7. Pengetahuan Pengguna Staf Memberikan Kemudahan Layanan	41
5.8. Pengetahuan Pengguna Staf Terampil Dalam Layanan	42
5.9. Penilaian Pengguna Sikap Staf Ramah dan Sopan	42
5.10. Penilaian Pengguna Staf Bersedia sebagai Pembimbing	43
5.11. Pengalaman Pengguna Staf memberikan Informasi yang Sesuai	43
5.12. Pengalaman Pengguna Staf Memiliki Tanggung Jawab	44
5.13. Pengalaman Pengguna Staf Menguasai Prosedur Layanan	44
5.14. Harapan Pengguna Staf Cepat Tanggap	45
5.15. Harapan Pengguna Staf Memudahkan Prosedur Layanan	45
5.16. Pengetahuan Pengguna Koleksi Menambah Pengetahuan	46
5.17. Penilaian Pengguna Koleksi yang Beragam	46
5.18. Penilaian Pengguna Koleksi Menyelesaikan Masalah Pekerjaan	47
5.19. Pengalaman Pengguna Koleksi Menambah Pengetahuan	47
5.20. Harapan Pengguna Koleksi Memenuhi Kebutuhan Informasi	48
5.21. Penilaian Pengguna Karpet Tempat Duduk yang Nyaman	48
5.22. Penilaian Pengguna Lokasi Layanan GBBS Sudah Tepat	49
5.23. Penilaian Pengguna Waktu Layanan GBBS Sudah Tepat	49
5.24. Penilaian Pengguna Lokasi Layana GBBS Mudah Dijangkau	50
5.25. Pengalaman Pengguna Membaca Di Alam Terbuka	50

5.26. Pengalaman Pengguna Fasilitas Layanan Memberikan Kemudahan	51
5.27. Harapan Pengguna Adanya Layanan Yang Lebih Beragam.....	51
5.28. Harapan Pengguna Adanya Fasilitas Baru	52
5.29. Total Skor Variabel Staf Layanan GBBS	53
5.30. Total Skor Variabel Koleksi Layanan GBBS	55
5.31. Total Skor Variabel Fasilitas Layanan GBBS	58

DAFTAR BAGAN

BAGAN	Halaman
Bagan 5.1. Rentang Skor Staf Layanan Gelar Buku Baca Santai	54
Bagan 5.2. Rentang Skor Koleksi Layanan Gelar Buku Baca Santai	56
Bagan 5.3. Rentang Skor Fasilitas Layanan Gelar Buku Baca Santai	58

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	HALAMAN
1. Foto Kegiatan Layanan GBBS	68
2. Angket Penelitian	70

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Peran perpustakaan sebagai salah satu sarana dalam penyebarluasan pengetahuan, mempunyai arti yang sangat penting dalam meningkatkan sumberdaya masyarakat Indonesia dewasa ini. Dengan memberdayakan perpustakaan akan mendapatkan informasi dari sumber bacaan yang terseleksi, berupa karya tulis, karya cetak, karya rekam. Sehingga mampu mengembangkan potensi dan wawasan serta pengetahuan yang dimilikinya. Sebagaimana yang tertuang dalam Undang – undang RI no 43 tahun 2007. Bahwa perpustakaan sebagai wahana belajar sepanjang hayat mengembangkan potensi masyarakat agar menjadi manusia yang berilmu, cakap, kreatif, mandiri, dan menjadi warga negara yang demokratis dan bertanggung jawab.

Penyelenggaraan perpustakaan telah masuk pada beberapa sektor dan bidang garapan antara lain bidang pendidikan, bidang kebudayaan, bidang riset (kelembagaan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi), bidang Industri, lembaga pemerintahan, lembaga swasta baik *profit* maupun *non profit*, bidang kemasyarakatan (Lingkungan remaja, ibu-ibu PKK/ pengajian, rumah ibadah, *Cafe*, penerbit, perkumpulan dari suatu aktifitas, yayasan, perorangan pemerhati dan pencinta buku). Kesemuanya itu dilakukan dalam rangka mencerdaskan kehidupan masyarakat serta menunjang pembangunan nasional.

Menyadari pentingnya perpustakaan, pemerintah terdorong untuk lebih memasyarakatkan perpustakaan sampai ke pelosok-pelosok pedesaan. Akan tetapi upaya untuk memasyarakatkan program perpustakaan melalui penyelenggaraan

perpustakaan yang bersifat tetap (*library station*) memerlukan tenaga, ruangan, serta biaya yang tidak sedikit.

Sebagai alternatif untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibuatlah program perpustakaan keliling. Program ini merupakan suatu bentuk perluasan pelayanan dari perpustakaan menetap (*station*) yang mulai diperkenalkan pada tahun 1972 di wilayah DKI Jakarta. Saat ini hampir semua kabupaten di seluruh provinsi yang ada di Indonesia telah memiliki perpustakaan keliling, baik perpustakaan keliling darat maupun perpustakaan keliling yang ada di sungai-sungai seperti yang terdapat di daerah Kalimantan.

Program perpustakaan keliling diharapkan mampu melayani masyarakat dengan cara berpindah-pindah dari satu lokasi ke lokasi lain. Adapun mengenai sasaran perpustakaan keliling menurut Rachman (1985) antara lain:

1. Daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan menetap, terutama daerah-daerah terpencil yang tidak memungkinkan masyarakat datang ke perpustakaan karena faktor jarak.
2. Masyarakat yang tidak mungkin mengunjungi perpustakaan, karena faktor hukum atau kesehatan, seperti narapidana di lembaga pemasyarakatan dan pasien di rumah sakit.
3. Sekolah - sekolah atau kantor – kantor yang membutuhkan layanan perpustakaan.

Program perpustakaan keliling ini dilakukan atas kerjasama antara Perpustakaan Nasional Pusat dan Badan Perpustakaan Daerah Provinsi, dengan Perpustakaan Umum yang ada di Kabupaten / Kota. Dalam kerjasama ini, pihak Perpustakaan Nasional Pusat dan Badan Perpustakaan Daerah Provinsi menyediakan kendaraan operasional, sebagian koleksi, serta tenaga. Sedangkan dari pihak perpustakaan umum Kabupaten / Kota menyediakan koleksi, tenaga, dana operasional, serta menentukan daerah atau wilayah yang akan menjadi titik layanan perpustakaan keliling.

Mencermati kegiatan perpustakaan keliling merupakan hal yang sangat menarik, dalam rangka pemerataan penyebaran informasi serta sebagai sarana belajar bagi masyarakat yang dapat menjangkau setiap pelosok masyarakat yang tersebar di beberapa kecamatan dan kelurahan.

Demikian halnya dengan pemerintah Kota Bandung yang menyadari pentingnya perpustakaan bagi masyarakat. Maka, sejak 1992, melalui keputusan walikota Bandung no.917 tahun 1992, dibentuklah kepengurusan perpustakaan keliling berikut waktu dan jadwal kegiatannya.

Kegiatan awal yang dilakukan Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung, melalui program kerja perpustakaan keliling 1993-1994 dengan bantuan sarana mobil unit keliling bantuan dari Badan Perpustakaan Daerah (Bapusda), menentukan titik layanan program ini. Strategi layanan perpustakaan keliling Kota Bandung dilakukan dengan menggunakan mobil unit keliling yang dilengkapi rak di dalamnya menyediakan koleksi buku serta mendistribusikan kotak-kotak berisi buku ke titik-titik layanan strategis untuk menyelenggarakan pelayanan perpustakaan. Setiap bulan kotak buku ditukar/ dirotasi, dengan perputaran tersebut, masing – masing lokasi menerima dan mendapatkan informasi/ bahan bacaan yang berbeda dan beragam. Berdasarkan data (penelitian . 1992) yang diperoleh, terdapat lima belas lokasi yang dikunjungi perpustakaan keliling ini, diantaranya Panti Asuhan Maranatha, Panti Asuhan Kuncup Harapan Muhammadiyah, Pesantren Cijerah, Pesantren Sukamiskin, Rutan Bandung, LP Sukamiskin, dan LP Bandung.

Perkembangan selanjutnya, Badan Perpustakaan dan Arsip Daerah Pemerintah Seksi Layanan dan Informasi Kota Bandung memperoleh bantuan

sumbangan dari Perpustakaan Daerah Jawa Barat berupa dua unit mobil , sebagai mobil pintar. Selain itu, Solidaritas Istri Kabinet Indonesia Bersatu (SIKIB) melalui Perpustakaan Nasional memberikan bantuan sumbangan berupa motor pintar. Sumbangan berupa mobil dan motor tersebut dimodifikasi sehingga dapat menyediakan sarana seperti koleksi buku 495 eksemplar, koleksi audio visual, tv 14 inc, note book, permainan anak, dsb.

Cara yang ditempuh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung dalam menyebarluaskan informasi melalui perpustakaan keliling ini yaitu dengan mengadakan kegiatan Gelar Buku Baca Santai, yang digelar setiap hari Minggu pagi di Plaza Balai Kota dan Lapangan Tegalega serta di kel. Sukapura Kiaracondong secara terjadwal. Sedangkan, dengan motor pintar, kegiatan dilakukan di beberapa titik layanan, seperti SDN Merdeka dan SDN Banjarsari pada hari kerja. Hingga saat ini, perpustakaan keliling sudah melayani 18 pos layanan di beberapa kelurahan (wawancara 15 Juni 2008). Sasaran akhir layanan ini adalah untuk memotivasi masyarakat agar gemar membaca dan memahami pentingnya bahan bacaan dan perpustakaan.

Dari sekian banyak titik layanan perpustakaan keliling yang dilakukan melalui Gelar Buku Baca Santai, penelitian ini dikonsentrasikan pada titik layanan di Plaza Balai Kota dengan alasan bahwa kegiatan pelayanan di Plaza Balai Kota yang diadakan pada bulan Juni 2008 dengan dua kali penyelenggaraan (hari minggu pertama dan hari minggu ketiga) pengunjung tertinggi mencapai 72 orang . Banyaknya masyarakat yang berkunjung dan membaca buku pada acara tersebut , dengan alasan karena tempat tersebut dekat dengan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah. Tempatnya dikelilingi taman dengan pohon –

pohon yang rindang sehingga suasana nyaman, lokasi di pusat kota, bisa sambil jalan – jalan, dan mudah dijangkau dari berbagai penjuru .

.Dalam perspektif psikologi komunikasi, kegiatan perpustakaan keliling yang dilakukan pihak Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah kota Bandung melalui “Gelar Buku Baca Santai “merupakan pihak memberi stimuli (pesan/ informasi) yang dikondisikan menerpa individu (masyarakat), sehingga akan melahirkan persepsi yang berbeda dari diri individu. Hal ini dimaksudkan bahwa individu (masyarakat) setelah mendapatkan stimulus terdapat tahapan *information processing system* di mana tidak semua stimulus akan diterima individu, tetapi akan melalui seleksi sesuai dengan kebutuhan, Littlejohn (1996) menyebutnya sebagai *perceptual style* . Di samping itu kemampuan setiap individu berbeda dalam menangkap pesan yang diterimanya. Dengan mengacu pada rumusan Stephan P. Robbin (2001) Persepsi merupakan akumulasi dari pengetahuan/sikap, motivasi, minat, harapan dan pengalaman, maka persepsi individu/ masyarakat terhadap pelayanan perpustakaan keliling melalui “Gelar Buku Baca Santai” akan beragam. Berdasarkan fenomena tersebut , menarik untuk diteliti lebih lanjut.

1.2. Perumusan dan Identifikasi Masalah

Berangkat dari uraian tersebut di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut, “Bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan Gelar Buku Baca Santai sebagai pelayanan perpustakaan keliling yang dilakukan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Bandung”.

Untuk lebih mengarah pada bahasan yang akan diteliti, maka dapat dijabarkan melalui beberapa identifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kompetensi staf yang melayani.
2. Bagaimana persepsi pengguna terhadap keberadaan koleksi yang tersedia
3. Bagaimana persepsi pengguna terhadap fasilitas yang tersedia
4. Bagaimana persepsi pengguna terhadap durasi, dan jadwal layanan

1.3. Kerangka Pemikiran

Seperti yang telah dipaparkan di atas bahwa perpustakaan keliling merupakan salah satu cara untuk memperluas pelayanan perpustakaan, terutama untuk daerah atau tempat-tempat yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum yang tetap. Mengenai hal ini, Sulisty Basuki mengemukakan:

Perpustakaan keliling yaitu bagian perpustakaan umum yang mendatangi pemakai dengan menggunakan kendaraan (darat maupun air). Biasanya tugas ini merupakan bagian perluasan jasa dari sebuah perpustakaan umum untuk memungkinkan penduduk yang pemukimannya jauh dari perpustakaan dapat memanfaatkan jasa perpustakaan. Secara umum perpustakaan keliling berfungsi sebagai perpustakaan umum yang melayani masyarakat yang tidak terjangkau oleh pelayanan perpustakaan umum (Basuki, 1991:48).

Dengan terjangkaunya pelayanan perpustakaan keliling ke daerah-daerah pelosok, maka pelayanan perpustakaan tersebut telah ikut serta memeratakan pembangunan, terutama pembangunan bidang pendidikan. Hal ini sesuai dengan bunyi pasal 31 ayat 1 Undang-undang Dasar 1945, bahwa setiap warga negara berhak mendapat pengajaran.

Dengan adanya pernyataan pasal tersebut, jelas bahwa bidang pendidikan merupakan kebutuhan yang hakiki bagi setiap warga negara. Pendidikan merupakan hak bagi setiap individu dalam upaya untuk mengembangkan segala

potensi insaninya. Karena itu, keberadaan perpustakaan keliling diharapkan akan menjadi sarana pendidikan non-formal yang berdaya guna dan berhasil guna dalam upaya mencerdaskan masyarakat secara lebih luas dan lebih demokratis.

Adapun mengenai persepsi, perlu mengkaji proses komunikasi. Komunikasi dikatakan berlangsung efektif, sebagaimana pendapat Tubbs dan Moss dalam Rakhmat (2000: 201) setidaknya ditunjukkan oleh lima hal yaitu adanya pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan baik serta tindakan. Namun demikian dalam pelaksanaannya kerap kali dalam komunikasi menghadapi banyak hambatan, biasanya hambatan komunikasi terjadi karena adanya perbedaan bahasa yang digunakan, beragam pemaknaan terhadap pesan yang sama serta efek yang ditimbulkan dari situasi dan kondisi psikologis individu.

Dalam berbagai bentuk komunikasi selalu mengambil tempat dari kehidupan manusia baik masyarakat perkotaan (terbuka) maupun masyarakat pedesaan (tertutup). Adapun mengenai komunikasi secara sederhana dapat diartikan sebagai proses dimana seseorang memindahkan perangsang yang biasanya berupa lambang, kata-kata untuk mengubah tingkah laku orang lain.

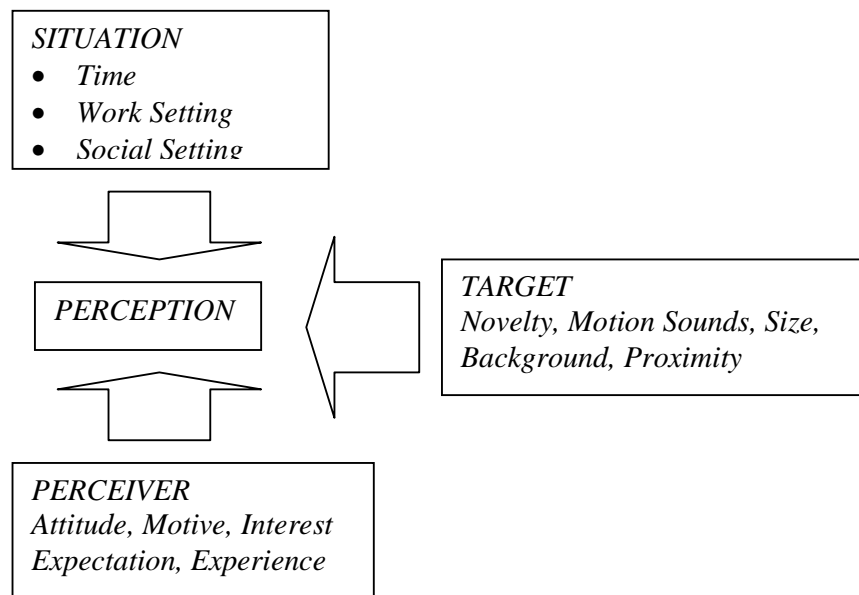
Dalam proses komunikasi, kesesuaian makna pesan diantara komunikator dan komunikan menjadi sesuatu yang sangat penting. Oleh sebab itu latar belakang yang berbeda menjadikan pesan yang sama dimaknai atau dipersepsi secara berbeda. Adapun persepsi seseorang sangat dipengaruhi oleh suasana psikologis atau psikososial yang dirasakan saat berkomunikasi.

Menurut Stephen P. Robbin (2001) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu :

- Faktor yang berada dalam diri yang mempersepsi (*perceiver*) berupa *attitude, motive, interest, experience, dan expectation*.
- Faktor yang berada dalam objek yang dipersepsikan (*target*), berupa *novelty motion, sound, size, background dan proximity*.
- Faktor yang berada dalam situasi (*situation*), berupa bentuk, *work setting dan social setting*.
- (Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan. 2006:73)

Untuk lebih jelasnya dapat gambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi



Sumber: Stephen P. Robbin. (2001) .*Organizational Behavior, Theory, Concept, Design and Applications* (Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan. 2006:73).

Berkaitan dengan fokus penelitian tentang persepsi individu/masyarakat, maka faktor-faktor yang terdapat dalam diri pemersepsi (*perceiver*) yaitu sebagai berikut:

1. Sikap (*attitude*), diartikan sebagai pernyataan evaluatif, yang dapat dipengaruhi oleh nilai yang dianut seseorang terhadap suatu objek yang dapat mempengaruhi persepsi.
2. Motif (*motive*), sebagai suatu keinginan atau kebutuhan seseorang.
3. Interest, sesuatu yang sangat diperhatikan seseorang. Dapat dipengaruhi oleh pengalaman atau latar belakang orang tersebut.
4. *Experience*, pengalaman dapat mempengaruhi salah satu dari objek atau peristiwa yang sangat diperhatikan oleh seseorang.

5. *Expectation*, harapan-harapan (pengharapan) seseorang terhadap sesuatu yang dapat sesuatu yang dapat mempengaruhi persepsi.
(Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan. 2006:73)

Dasar pemikiran untuk menjelaskan konsep –konsep persepsi, digunakan teori psikologi kognitif . Perspektif kognitif memusatkan perhatiannya pada analisis respons kognitif yaitu suatu usaha untuk memahami apa yang difikirkan orang sewaktu dihadapkan pada stimulus. Sedangkan kesiapan bereaksi terhadap stimulus tergantung pada kesiapan internal diri individu ybs berupa pengetahuan, kepribadian, emosi/interest, motif/kebutuhan, harapan dan kepercayaan serta pengaruh eksternal (di luar diri) individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya (Azwar. 200:67). Kemudian untuk lebih mengarahkan pada komponen respons, didukung teori S-O-R. Dimana pendekatan teori S-O-R menjelaskan penyebab perubahan sikap organisme tidak hanya tergantung pada kualitas rangsangan yang dikomunikasikan pada organisme, tetapi juga tergantung pula pada pengolahan stimuli dalam fikiran organisme tersebut (Mar’at. 1981 : 27).

. Dalam perspektif komunikasi, penggunaan media (*social setting, situation*) dapat menimbulkan efek kognitif bagi penggunanya. Salah satunya adalah terbentuknya sebuah persepsi tentang sesuatu . Misalnya terbentuknya persepsi masyarakat dalam aspek sikap /pengetahuan, motif, interest, pengalaman dan harapan berdasarkan informasi/ stimulus yang diterimanya melalui pelayanan perpustakaan keliling dengan acara “Gelar Buku Baca Santai” akan mempengaruhi penilaian terhadap pelaksanaan program pelayanan perpustakaan tersebut.

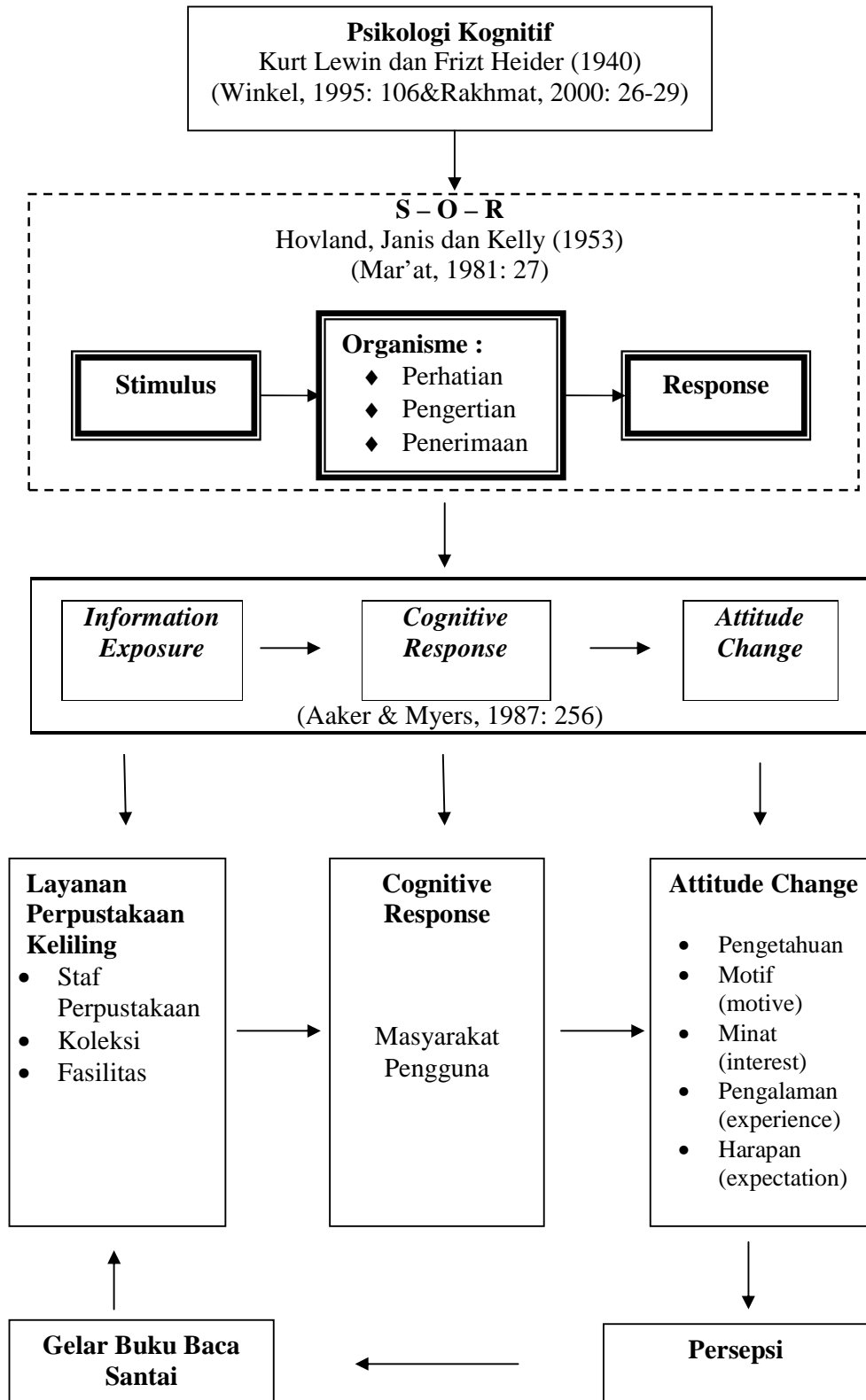
Dasar pemikiran untuk menjelaskan masalah penelitian ini mengacu pada rumusan *Cognitive Response* dari Aeker dan Myers (1987: 256). Asumsi dasar rumusan *Cognitive Response* menyatakan bahwa, khalayak secara aktif terlibat dalam proses penerimaan informasi dengan cara mengevaluasi informasi yang diterimanya berdasarkan pengetahuan dan sikap yang dimiliki sebelumnya dan informasi tersebut dapat mempengaruhi proses perubahan individu dalam mempersepsi sesuatu.

Dalam konsep *Cognitive Response* terdapat tahapan komunikasi, yakni yang dimulai dengan adanya stimulus hingga terjadi perubahan sikap (persepsi) pada individu, yaitu:

1. Tahap pertama, pesan (*information exposure*) menerpa dan diterima oleh masyarakat yang berkunjung pada acara “Gelar Buku Baca Santai”
2. Tahap kedua, timbulnya pemikiran aktif atau proses kognitif (*cognitive response*) masyarakat untuk memperhatikan, memahami, dan mempelajari kegiatan tersebut. Hal ini terjadi karena pesan (kegiatan “Gelar Buku Baca Santai”) memberi rangsangan kepada masyarakat (sikap, motivasi, pengalaman, minat dan harapan), sehingga menggugah masyarakat untuk memproses dan memahami informasi/ pesan yang diterimanya.
3. Tahap akhir, perubahan sikap berupa persepsi yang terjadi setelah mediator respon kognitif di dalam diri individu memproses dan mengolah pesan yang diterimanya. (Aeker dan Myers (1987: 256 – 257).

Maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dijelaskan dalam bagan berikut ini :

Bagan Kerangka Pemikiran



1.4. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

Penelitian dilaksanakan selama enam bulan : Juni – Nopember 2008.

Jadwal pelaksanaan penelitian ini dapat dilihat pada *Flow-Chart* sebagai berikut :

JADWAL PELAKSANAAN PENELITIAN

NO	KEGIATAN	B U L A N					
		6	7	8	9	10	11
1	Persiapan						
2	Operasional di Lapangan						
3	Penyusunan Laporan						
4	Laporan Hasil Penelitian						

1.5. Personalia Penelitian

Ketua Peneliti

- a. Nama lengkap dengan gelar : Dra. Hj. Neneng KomariahM.Lib.
 b. NIP : 131 284 827
 c. Pangkat/Gol/jabatan : Pembina/ IVA / Lektor Kepala

Anggota Peneliti

1. a. Nama lengkap dengan gelar : Dra. Sukaesih, M.Si.
 b. NIP : 131 472 328
 c. Pangkat/Gol/jabatan : Pembina/ IVA / Lektor Kepala
2. a. Nama lengkap dengan gelar : Dra. Hj. Tati Sumiati
 b. NIP : 130 528 248
 c. Pangkat/Gol/jabatan : III/C/ Lektor

1.6. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah, Pemerintah Kota Bandung, jalan Wastukencana Nomor 2, Bandung.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian, Proses Pembentukan dan Faktor Pengaruh Persepsi

2.1.1. Pengertian persepsi

Kehidupan individu tidak lepas dari lingkungannya, baik lingkungan fisik maupun lingkungan sosialnya. Sejak individu dilahirkan, sejak itu pula individu secara langsung berhubungan dengan dunia sekitarnya. Mulai saat itu pula individu secara langsung menerima stimulus dari luar dirinya, dan ini berkaitan dengan persepsi. Sejalan dengan hal ini, Deddy Mulyana (1996) mengungkapkan bahwa

“Manusia mempunyai persepsi yang berbeda-beda terhadap sesuatu baik itu dilihat dari faktor pengetahuan ataupun pengalamannya terhadap suatu kejadian. Persepsi adalah suatu proses aktif : setiap orang memperhatikan, mengorganisasikan, dan menafsirkan semua pengalamannya secara selektif.” (Mulyana , 1996 : 39).

Persepsi individu hakikatnya dibentuk oleh budaya karena ia menerima pengetahuan dari generasi sebelumnya. Pengetahuan yang diperolehnya itu digunakan untuk memberi makna terhadap fakta, peristiwa dan gejala yang dihadapinya.

Persepsi sebagai suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan kesan-kesan indera-indera mereka agar memberikan makna bagi mereka. Seiring dengan hal tersebut di atas, Jalaluddin Rakhmat (2001) juga mendefinisikan persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan

informasi dan menafsirkan pesan dan memberikan makna pada stimulasi inderawi (*sensory stimuly*). (Rakhmat, 2001 : 51).

Menurut Joseph A. DeVito Mengatakan bahwa “ Persepsi adalah proses di mana kita menjadi sadar akan banyaknya stimulus yang mempengaruhi indera kita (Mulyana, 2005 : 168). Persepsi juga merupakan suatu proses pengenalan individu pada informasi, memperhatikan dan memahami informasi (www.Depdiknas.co.id ,18/05/2008). Persepsi adalah suatu proses membuat penilaian (*judgement*) atau membangun kesan (*impression*) mengenai berbagai hal yang terdapat dalam penginderaan seseorang.

Di perpustakaan atau suatu lembaga informasi proses persepsi timbul dan mempengaruhi pengguna dalam mengakses informasi yang meliputi koleksi, layanan, fasilitas fisik, SDM, dan fasilitas teknologi informasi yang ada. Proses persepsi ini seperti diungkapkan oleh Marle Moskowitz (1969) persepsi adalah :

“proses pengamatan melalui indera terhadap suatu objek yang dipengaruhi oleh pengetahuan, kebutuhan, pengalaman, lingkungan sistem dan nilai yang dianut, sehingga individu menyadari, memperoleh gambaran, menginterpretasikan, memperoleh kesan dan pandangan tentang objek tersebut” (Rakhmat. 2000: 177).

Mengenai pengetahuan persepsi, Julia T.Wood dalam bukunya berjudul “*Communication In our lives*” mengatakan bahwa : Persepsi adalah merupakan suatu proses meyeleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan secara aktif mengenai orang, objek, kejadian situasi dan kreatifitas (Wood, 1997 : 45), Jadi persepsi pada dasarnya adalah pola respon seseorang tentang sesuatu yang dipengaruhi oleh faktor-faktor kesiapan, tujuan, kebutuhan, pengetahuan, pengalaman, dan faktor lingkungannya.

2.1.2. Proses pembentukan persepsi

Proses terjadinya persepsi dapat dimulai dari objek yang menimbulkan stimulus mengenai alat indera atau reseptor. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik. Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh syarat sensoris ke otak. Proses ini yang disebut proses fisiologis. Kemudian terjadilah proses di otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang diraba. Proses yang terjadi dalam otak atau dalam pusat kesadaran inilah yang disebut sebagai pusat psikologis. Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa taraf terakhir dari proses persepsi ialah individu menyadari tentang misalnya apa yang dilihat, atau apa yang didengar, atau apa yang diraba, yaitu stimulus yang diterima melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan persepsi sebenarnya. Respon sebagai akibat dan persepsi dapat diambil oleh individu dalam berbagai macam bentuk (Walgito, 2004 : 90).

Dalam proses persepsi perlu adanya perhatian sebagai langkah persiapan dalam persepsi itu. Hal tersebut karena keadaan menunjukkan bahwa individu tidak hanya dikenai oleh satu stimulus saja, tetapi individu dikenai berbagai macam stimulus yang ditimbulkan oleh keadaan sekitarnya. Tidak semua stimulus mendapatkan respon individu untuk dipersepsi. Stimulus mana yang akan dipersepsi atau mendapatkan respon dari individu tergantung pada perhatian individu yang bersangkutan.

Kemudian berkaitan dengan proses persepsi, seperti yang terungkap dari definisi persepsi yang dikemukakan Robbin (2001) bahwa persepsi merupakan suatu proses dengan mana individu-individu mengorganisasikan dan menafsirkan

kesan indera mereka agar memberi makna kepada lingkungan mereka. Proses ini terdiri dari proses seleksi, mengorganisasikan dan menginterpretasikan. Adapun ketiga proses ini berjalan secara terus menerus, saling berbaaur dan saling mempengaruhi satu sama lainnya. (Robbin, 2001 : 88).

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Davidoff (1981), stimulus yang diterima melalui alat inderanya kemudian diorganisasikan, diinterpretasikan, sehingga individu meyakini dan mengerti tentang apa yang di indera itu. Inilah yang disebut persepsi. (Walgito, 1997 : 53).

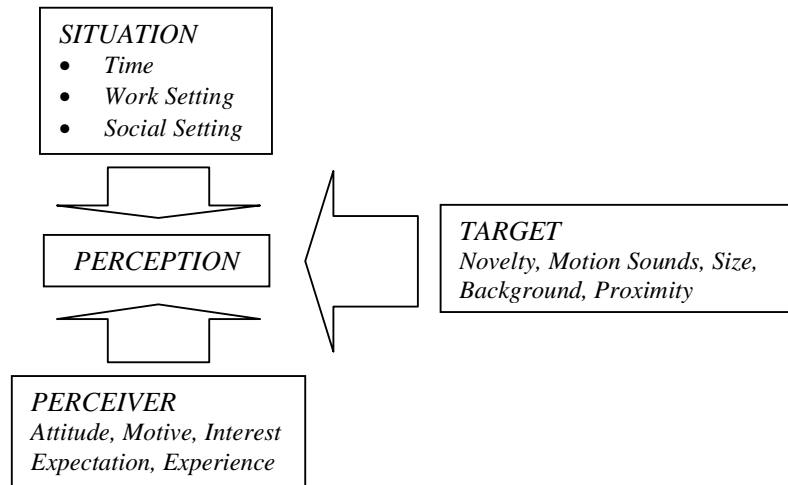
Individu mengadakan seleksi terhadap stimulus yang mengenainya, dan disini berperannya perhatian. Sebagai akibat dari stimulus yang dipilihnya dan diterima individu, individu meyakini dan memberi respon sebagai reaksi terhadap stimulus tersebut.

2.1.3. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Menurut Stephen P. Robbin (2001) ada beberapa faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu :

- Faktor yang berada dalam diri yang mempersepsi (*perceiver*) berupa *attitude, motive, interest, experience, dan expectation.*
- Faktor yang berada dalam objek yang dipersepsikan (*target*), berupa *novelty motion, sound, size, background dan proximity.*
- Faktor yang berada dalam situasi (*situation*), berupa bentuk, *work setting* dan *social setting.* (Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan. 2006:73)

Gambar 1: Faktor-faktor yang Mempengaruhi Persepsi



Sumber: Stephen P. Robbin.(2001). *Organizational Behavior, Theory, Concept, Design and Application* (Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan. 2006:73).

Berkaitan dengan fokus penelitian tentang persepsi individu/masyarakat, maka faktor-faktor yang terdapat dalam diri pemersepsi (*perceiver*) yaitu sbb. :

1. Sikap (*attitude*), diartikan sebagai pernyataan evaluatif, yang dapat dipengaruhi oleh nilai yang dianut seseorang terhadap suatu objek yang dapat mempengaruhi persepsi.
2. Motif (*motive*), sebagai suatu keinginan atau kebutuhan seseorang.
3. Interest, sesuatu yang sangat diperhatikan seseorang. Dapat dipengaruhi oleh pengalaman atau latar belakang orang tersebut.
4. *Experience*, pengalaman dapat mempengaruhi salah satu dari objek atau peristiwa yang sangat diperhatikan oleh seseorang.
5. *Expectation*, harapan-harapan (pengharapan) seseorang terhadap sesuatu yang dapat sesuatu yang dapat mempengaruhi persepsi.

(Hadyana Pujaatmaka & Benyamin Molan. 2006: 74-75)

2.2. Konsep Dasar Pemikiran Persepsi

2.2.1. Psikologi kognitif

Dasar pemikiran untuk menjelaskan konsep –konsep persepsi, digunakan teori psikologi kognitif . Perspektif kognitif memusatkan perhatiannya pada analisis respons kognitif yaitu suatu usaha untuk memahami apa yang difikirkan orang sewaktu dihadapkan pada stimulus. Sedangkan kesiapan bereaksi terhadap

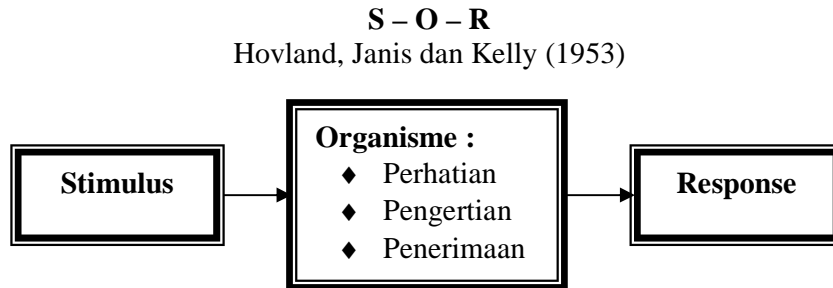
stimulus tergantung pada kesiapan internal diri individu yang bersangkutan berupa pengetahuan, kepribadian, emosi/interest, motif/kebutuhan, harapan dan kepercayaan serta pengaruh eksternal individu dalam berinteraksi dengan lingkungannya (Azwar. 2002:67).

2.2.2. Teori S-O-R

Kemudian untuk lebih mengarahkan pada komponen respons, didukung teori S-O-R. Di mana pendekatan teori S-O-R menjelaskan penyebab perubahan sikap organisme tidak hanya tergantung pada kualitas rangsangan yang dikomunikasikan pada organisme, tetapi juga tergantung pula pada pengolahan stimuli dalam pikiran organisme tersebut

Berhubungan dengan stimuli, penelitian ini menggunakan teori S-O-R sebagai singkatan dari Stimulus-Organism-Response dari Mar'at yang menjelaskan bahwa perubahan sikap seseorang bergantung pada proses yang terjadi dalam dirinya sendiri, yaitu stimulus yang diberikan dapat diterima atau diolah, pada proses selanjutnya stimulus tersebut berhenti apabila stimulus tersebut tidak aktif dalam mempengaruhi organism dan tidak adanya perhatian dari organism. Jika stimulus diterima oleh organisasi berarti ada komunikasi dan adanya perhatian dari organism. Dalam hal ini stimulus tersebut efektif dan ada reaksi dari organism. Langkah selanjutnya adalah mengerti terhadap stimulus, kemampuan inilah yang dapat melanjutkan proses selanjutnya bahwa dapat menerima secara baik apa yang telah diterima sehingga dapat terjadi suatu respon (Mar'at, 1981).

Unsur-unsur utama dalam model ini adalah; 1) rangsangan (stimulus), 2) komunikasi (organisme), 3) efek (response) umumnya hubungan ketiga unsur ini digambarkan sebagai berikut :



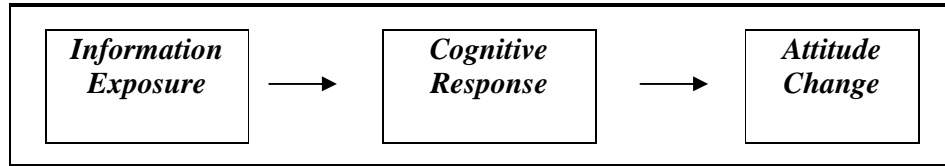
Sumber : Mar'at. (1981 : 27).

2.2.3. Konsep *Cognitive Response*

Dalam perspektif komunikasi, penggunaan media (*social setting, situation*) dapat menimbulkan efek kognitif bagi penggunanya. Salah satunya adalah terbentuknya sebuah persepsi tentang sesuatu . Misalnya terbentuknya persepsi masyarakat dalam aspek sikap /pengetahuan, motif, interest, pengalaman dan harapan berdasarkan informasi/ stimulus yang diterimanya melalui pelayanan perpustakaan keliling dengan acara “Gelar Buku Baca Santai” akan mempengaruhi penilaian terhadap pelaksanaan program pelayanan perpustakaan tersebut.

Dasar pemikiran untuk menjelaskan masalah penelitian ini mengacu pada rumusan *Cognitive Response* dari Aeker dan Myers (1987: 256). Asumsi dasar rumusan *Cognitive Response* menyatakan bahwa, khalayak secara aktif terlibat dalam proses penerimaan informasi dengan cara mengevaluasi informasi yang diterimanya berdasarkan pengetahuan dan sikap yang dimiliki sebelumnya dan

informasi tersebut dapat mempengaruhi proses perubahan individu dalam mempersepsi sesuatu.



(Aaker & Myers, 1987: 256)

Dalam konsep *Cognitive Response* terdapat tahapan komunikasi, yakni yang dimulai dengan adanya stimulus hingga terjadi perubahan sikap (persepsi) pada individu, yaitu:

1. Tahap pertama, pesan (*information exposure*) menerpa dan diterima oleh masyarakat yang berkunjung pada acara “Gelar Buku Baca Santai”
2. Tahap kedua, timbulnya pemikiran aktif atau proses kognitif (*cognitive response*) masyarakat untuk memperhatikan, memahami, dan mempelajari kegiatan tersebut. Hal ini terjadi karena pesan (kegiatan “Gelar Buku Baca Santai”) memberi rangsangan kepada masyarakat (sikap, motivasi, pengalaman, minat dan harapan), sehingga menggugah masyarakat untuk memproses dan memahami informasi/ pesan yang diterimanya.
3. Tahap akhir, perubahan sikap berupa persepsi yang terjadi setelah mediator respon kognitif di dalam diri individu memproses dan mengolah pesan yang diterimanya. (Aaker dan Myers. 1987: 256-257).

2.3. Komunikasi dalam Pelayanan Perpustakaan Keliling

2.3.1. Proses komunikasi di perpustakaan

Komunikasi dikatakan berlangsung efektif, sebagaimana pendapat Tubbs dan Moss dalam Rakhmat (2000: 201) setidaknya ditunjukkan oleh lima hal yaitu adanya pengertian, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan baik serta tindakan. Namun demikian, dalam pelaksanaannya kerap kali dalam komunikasi menghadapi banyak hambatan, biasanya hambatan komunikasi terjadi karena adanya perbedaan bahasa yang digunakan, beragam pemaknaan terhadap pesan

yang sama serta efek yang ditimbulkan dari situasi dan kondisi psikologis individu. Secara sederhana komunikasi dapat diartikan sebagai proses di mana seseorang memindahkan perangsang yang biasanya berupa lambang, kata-kata untuk mengubah tingkah laku orang lain.

Perpustakaan merupakan tempat berkumpulnya pengetahuan-pengetahuan yang terekam, baik dalam buku maupun non buku, yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat. Segala kekayaan perpustakaan tersebut tidak mempunyai arti apa-apa jika tidak dimanfaatkan. Oleh karena itu, agar kekayaan informasi yang dimiliki oleh perpustakaan dapat diketahui dan dimanfaatkan oleh pengguna, maka perpustakaan harus menjalin komunikasi dengan pengguna.

Komunikasi akan terjadi diperpustakaan antara pengarang yang menyampaikan pesannya melalui buku-buku pada anggota masyarakat yang membaca buku yang ada di perpustakaan. Dapat pula dikatakan bahwa kegiatan komunikasi ini sebagai proses pentransferan informasi dan pikiran dari pengarang atau penulis kepada pembaca. Dengan demikian perpustakaan pusat komunikasi ilmu pengetahuan.

Komunikasi itu tidaklah harus berupa kata-kata atau sesuatu yang mempunyai arti saja, tapi hampir semua apa yang menjadi perilaku manusia adalah efek dari proses komunikasi, sebagaimana dikatakan oleh Mc. Garry :
“Living Therefore, is Largely a matter of communicating and many people make their living by communicating with others : broadcasters, politicians, advertisers, teachers – and librarians who are involved in communication in special way”
(Mc.Garry, 1975 : 7).

2.3.2. Peranan Perpustakaan Bagi Masyarakat

2.3.2.1. Pengertian, Fungsi dan Tujuan Perpustakaan

Seiring dengan perkembangan zaman dalam bidang ilmu pengetahuan , teknologi yang semakin canggih, pengertian perpustakaan mengalami pergeseran. Dahulu pengertian perpustakaan mengarah pada kumpulan naskah, buku bahan literer dan textual yang dikelola secara manual dengan jangkauan layanan kepada masyarakat terbatas. Pada era informasi sekarang ini pengertian perpustakaan merupakan lembaga terhimpunnya ilmu pengetahuan (*Knowledge Center*) yang mengarah pada penyediaan sumber- sumber informasi selain dalam bentuk tekstual, juga non tekstual, audio visual, data base/ basis data yang dikelola mulai dari sistem operasional, manajemen, content maupun service kepada customer community dilakukan secara digitalisasi dengan sistem jaringan/ network sehingga mudah terakses. Sebagaimana rumusan *IFLA (International Federation Library Associations) Standard for Library (1976)* dan *ALA (American Library Association) (1972)* bahwa perpustakaan adalah institusi terhimpunnya sumber-sumber informasi berupa bahan cetakan, bahan non cetakan dan sumber informasi komputer (data, fakta, keterangan, penjelasan) yang diorganisir untuk di manfaatkan. Batasan ini meliputi pusat dokumentasi & informasi, basis data, jaringan informasi.

Pada dasarnya perpustakaan merupakan bagian dari budaya suatu bangsa, budaya itu sendiri dapat diartikan sebagai hasil cipta, karsa, dan karya manusia, yang terjadinya membutuhkan proses dan waktu yang panjang. Setelah diadaptasi, diuji, dikaji, dan diterima oleh masyarakat (Selo Soemardjan, 1978:72).

Hasil pengetahuan manusia yang semakin kompleks tersebut direkam dalam bentuk alat perekaman berupa buku, majalah, film, video, mikrokomputer dan lain-lain alat penyimpan informasi. Alat-alat tersebut dihimpun, dikelola dan disusun berdasarkan aturan tertentu sehingga mudah untuk dimanfaatkan kembali secara berulang dalam tempo tak terbatas dari generasi sekarang dan generasi yang akan datang.

Jadi berdasarkan pengertian tersebut di atas maka perpustakaan bisa didefinisikan sebagai suatu institusi pengelolaan segala macam informasi terekam, baik dalam bentuk tercetak maupun noncetak termasuk bahanbahan mikrokomputer dan bahan hasil teknologi lainnya, untuk kepentingan pendayagunaan bagi masyarakat luas.

. Penyelenggaraan Perpustakaan memiliki tujuan bersifat sosial, dalam arti bahwa segala tujuan yang terkandung di dalamnya diarahkan secara merata kepada seluruh masyarakat berbagai tingkatan baik dalam status social, ekonomi maupun tingkat pendidikan. Pelayanan informasi yang disebarkan diharapkan untuk memenuhi kebutuhan informasi, rekreasi, pendidikan, penelitian dan kebudayaan, sehingga turut serta menunjang dan mencerdaskan kehidupan bangsa

Secara universal . fungsi perpustakaan ialah: edukatif, informatif, rekreatif dan riset. Disamping ada fungsi-fungsi lain yang bersifat lain yang bersifat khusus seperti perpustakaan sebagai pusat sumber pembelajaran (*instructional material center*), pusat sumber belajar, pusat kegiatan social dan sebagai pusat kebudayaan bangsa, dan lebih-lebih lagi bahwa perpustakaan sebagai pusat informasi (*information center*).

Sebagaimana sudah diketahui bahwa koleksi perpustakaan ialah informasi dalam bentuk rekaman, baik tertulis maupun tercetak dan terekam dalam bentuk rekaman elektronik seperti video, tape, mikro dan lain-lain. Yang dimaksud dengan informasi dalam pengertian perpustakaan ialah suatu data atau fakta yang mempunyai arti bagi kepentingan masyarakat luas, dan syaratnya tentu saja harus dalam bentuk tulisan atau rekaman. Fungsi informatif dari perpustakaan ialah segala sesuatu yang menyangkut keterangan, data atau fakta bisa diselesaikan melalui bantuan dari perpustakaan. Apa saja atau mengenai pertanyaan yang bagaimanapun juga, akan dapat dicari jawabannya melalui perpustakaan, asal informasi tersebut telah terekam dalam bentuk, majalah atau alat perekam lainnya.

Di samping fungsi informatif dan edukatif, perpustakaan sebenarnya juga mempunyai fungsi menghibur, rekreatif dan fungsi riset. Semua koleksi yang ada di perpustakaan bisa dijadikan bahan penelitian untuk suatu tujuan khusus, misalnya untuk bahan penelitian pengembangan berbagai bidang ilmu melalui studi pustaka, penelitian dalam rangka mencari informasi untuk bahan penelitian pengembangan berbagai bidang ilmu melalui studi pustaka, penelitian dalam rangka mencari informasi untuk bahan pengambilan keputusan para pemimpin, penelitian untuk mencari keterangan tentang kondisi suatu daerah tertentu guna menetapkan program-program pelaksanaan pengabdian masyarakat, dan lain-lain.

Dalam fungsinya yang lain (Trimo, 1985:81), perpustakaan mengembangkan fungsinya secara lebih khusus yaitu sebagai pusat sumber belajar, sebagai pusat sumber pembelajaran (*instructional material center*), pusat kegiatan sosial, pusat kebudayaan bangsa, pusat informasi dan sebagai pusat jaringan pelayanan ke luar. Fungsi-fungsi tersebut ada terutama apabila dilihat

dari segi kegiatannya yang nampak, oleh karenanya, merupakan fungsi perpustakaan yang bersifat khusus.

Perpustakaan sebagai pusat kegiatan social dan pusat kebudayaan. Para pengunjung perpustakaan tidak terbatas orangnya. Mereka terdiri atas masyarakat yang serbaragam baik suku, budaya, adat, tingkat pendidikan maupun status sosialnya. Keberagaman pengguna tersebut diimbangi dengan koleksi yang tersedia. Hal ini memungkinkan terjadinya interaksi antar pengguna, yang pada akhirnya dapat menjadi suatu kegiatan yang bersifat sosial budaya.

2.3.2.2 Pengertian, fungsi, tujuan Perpustakaan Keliling

Seiring dengan kemajuan teknologi yang pesat dan meningkatnya kebutuhan informasi di era globalisasi ini, pada umumnya masyarakat perkotaan dan pedesaan makin haus akan informasi yang akurat, tepat dan cepat, baik cetak maupun elektronik. Namun demikian, mengingat keterbatasan sarana dan prasarana, masyarakat pedesaan agak lamban dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan. Untuk mengatasi kesenjangan informasi ini, pemerintah daerah (pemda) berusaha memberikan layanan informasi tertulis kepada masyarakat pedesaan antara lain dengan menyediakan layanan perpustakaan keliling (mobile library). Layanan jenis ini perlu dikembangkan dan diperkenalkan kepada masyarakat, agar mereka dapat memanfaatkan perpustakaan keliling sebagai suatu sarana pengembangan pribadi dalam pendidikan nonformal.

Perpustakaan keliling merupakan salah satu perangkat penyelenggaraan pendidikan nonformal yang berupaya untuk ikut mencerdaskan kehidupan bangsa, sebagaimana diamanatkan oleh UUD 1945. Berdasarkan amanat ini, perpustakaan

keliling bertugas mengumpulkan, memilih, dan menyajikan karya-karya manusia kepada pembacanya (masyarakat) yang tidak terlayani oleh perpustakaan umum (di kota) (Hardjoprakoso, 1992:49).

Perpustakaan "berpindah-pindah" ini dimaksudkan untuk mempercepat penyebaran informasi kepada masyarakat luas. Dilihat dari sejarahnya, bantuan untuk perpustakaan keliling di Indonesia sudah ada sejak tahun 1975. Pemerintah melalui program pembangunan Depdikbud telah mencanangkan perpustakaan keliling sebagai salah satu layanan perpustakaan publik. Tujuan utamanya adalah mendekatkan informasi kepada masyarakat di daerah terpencil, sebab masyarakat desa sampai saat ini belum mampu mencapai informasi semaksimal mungkin (Perpustakaan Nasional, 1992:26).

Perpustakaan keliling adalah bagian dari pelayanan perpustakaan umum yang mendatangi/mengunjungi pembacanya dengan menggunakan kendaraan, baik darat (mobil) maupun air (perahu). Dengan kata lain, perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dengan membawa bahan pustaka untuk melayani masyarakat dari satu tempat ke tempat lain yang belum terjangkau oleh perpustakaan umum, dalam hal ini adalah perpustakaan menetap (stationary library). Jadi secara teknis, pada umumnya, perpustakaan keliling menjadi bagian yang tak terpisahkan dari perpustakaan umum di suatu wilayah.

Perpustakaan keliling memiliki beberapa ciri, di antaranya bergerak, ada pengguna, ada bahan pustaka, memberikan jasa, tidak terjangkau dan menggunakan kendaraan. Jadi secara sederhana dapat disimpulkan bahwa perpustakaan keliling adalah perpustakaan yang bergerak dari satu tempat ke tempat lain dengan menggunakan kendaraan dan membawa bahan pustaka serta

memberikan layanan jasa perpustakaan kepada pengguna di daerah yang tidak terjangkau oleh perpustakaan umum/menetap (Sulistiyo Basuki, 1991:48)

Tujuan perpustakaan keliling perlu ditingkatkan dari waktu ke waktu sesuai dengan perubahan zaman dan tuntutan masyarakat yang semakin berkembang dan mendesak. Jika hasil kerja atau manfaat perpustakaan keliling kurang dirasakan masyarakat, maka dukungan masyarakat terhadap keberadaan perpustakaan keliling akan semakin berkurang. Dan apabila kondisi yang kurang menguntungkan ini berlarut-larut, maka perpustakaan keliling akan terancam ditinggalkan oleh para pembaca (Perpustakaan Nasional RI, 1992:20).

Penyelenggaraan perpustakaan keliling bertujuan untuk :

1. Meratakan layanan informasi dan bacaan kepada masyarakat sampai ke daerah terpencil yang belum/tidak memungkinkan adanya perpustakaan permanen;
2. Membantu perpustakaan umum dalam mengembangkan pendidikan nonformal kepada publik luas;
3. Memperkenalkan buku-buku dan bahan pustaka lainnya kepada publik;
4. Memperkenalkan jasa perpustakaan kepada publik;
5. Meningkatkan minat baca dan mengembangkan cinta buku pada masyarakat;
6. Mengadakan kerja sama dengan lembaga masyarakat sosial, pendidikan, dan pemerintah daerah dalam meningkatkan kemampuan intelektual dan kultural masyarakat (Perpustakaan Nasional, 1992:32).

Perpustakaan keliling merupakan perpanjangan atau perluasan jangkauan layanan perpustakaan umum yang berfungsi untuk mempertemukan bahan bacaan

dengan pembacanya di daerah yang relatif jauh dari perpustakaan umum atau karena situasi dan kondisi tertentu, tidak sempat datang ke perpustakaan umum. Walaupun masih terdapat banyak kendala dalam perwujudannya, fungsi utama dari perpustakaan keliling adalah mendekatkan informasi kepada masyarakat desa, karena mereka belum mampu memperoleh informasi secara mandiri. Dengan kata lain, hakekat keberadaan perpustakaan keliling adalah pelayanan bagi pembaca. Apa pun bentuk operasionalnya, yang penting bahan bacaan dapat dimanfaatkan dan dirasakan oleh publik pembaca.

Secara umum perpustakaan keliling dan perpustakaan umum mengacu kepada prinsip-prinsip yang sama, yaitu:

1. pendidikan bersifat seumur hidup (lifelong education). Dalam hal ini perpustakaan keliling pun ikut memelihara dan menyediakan sarana untuk pengembangan perorangan atau kelompok pada semua tingkat pendidikan dan kemampuan;
2. sumber informasi dan rujukan. Artinya perpustakaan menyediakan kemudahan bagi pemakai berupa akses cepat (diberikan dalam waktu yang singkat) dan tepat (sesuai dengan kehendak dan minat pembaca) terhadap penggunaan informasi;
3. bahan hiburan. Artinya perpustakaan memiliki peranan penting dalam mendorong penggunaan secara aktif rekreasi dan punya waktu senggang dengan menyediakan bahan bacaan. Perpustakaan menjadi lembaga yang tak pandang bulu, tempat di mana masyarakat dapat memperoleh informasi secara cuma-cuma tanpa membedakan baik jenis kelamin, umur, ras, pekerjaan, agama, partai politik maupun kedudukan sosial; dan

pusat kehidupan dan kebudayaan. Dalam hal ini, perpustakaan keliling pun merupakan pusat kehidupan dan kebudayaan (peradaban) yang secara aktif mempromosikan partisipasi pada semua bentuk seni dan hasil kreasi manusia . (Perpustakaan Nasional RI, 1992:1).

BAB III

TUJUAN DAN MANFAAT

3.1. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan dari pelaksanaan penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap kompetensi staf yang melayani
2. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap keberadaan koleksi perpustakaan
3. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap fasilitas perpustakaan Ke
4. Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap durasi, dan jadwal layanan perpustakaan keliling

3.2. Manfaat Penelitian

Ada dua manfaat atau kegunaan yang diharapkan dari penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. *Manfaat Teoritis*, Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengalaman ilmiah dalam mengkaji tentang teori-teori komunikasi, dan ilmu perpustakaan melalui sebuah penelitian.
2. *Manfaat Praktis*, Dari hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan masukan bagi pihak yang terkait dengan masalah ini khususnya pemerintahan kota Bandung dalam melakukan pengembangan perpustakaan di wilayah kelurahan yang ada di kota Bandung

BAB IV

METODE DAN OBJEK PENELITIAN

4.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey, yaitu suatu penelitian yang mengambil sampel dari populasi dan mengumpulkan data melalui kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun,1995,3). Adapun alasan mengapa metode survey digunakan dalam penelitian ini adalah bahwa penelitian survey digunakan untuk maksud deskriptif dengan pendekatan yang berusaha memberi gambaran dan penafsiran apa adanya yang berkenaan dengan suatu kondisi/gejala. Menurut Singarimbun (1995 : 4-5) dalam penelitian deskriptif dimaksudkan untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, preferensi terhadap sesuatu, memprediksi mengenai fenomena sosial (*poll* adalah survey sampel yang menyangkut pendapat umum mengenai keadaan sosial). Sementara unit analisisnya dalam penelitian individu . Dalam hal ini peneliti mengembangkan konsep dan menghimpun fakta , tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis.

Masih tentang metode survey untuk tujuan deskriptif, Beilley, Smith and Glass (Dadan Wildan. 2003 : 50) bahwa penelitian diskriptif analisis adalah penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan gejala faktual dan kaitan berbagai variabel masalah yang diteliti secara sistematis

Adapun penelitian yang menggunakan deskriptif melalui tahapan yakni pengumpulan data, klasifikasi, pengolahan/analisis data, serta penggambaran tentang sesuatu keadaan secara objektif dalam suatu deskripsi situasi.

4.2. Populasi dan Sampling

Populasi

Sedangkan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan fasilitas bahan bacaan untuk membaca dalam acara Gelar Buku Baca Santai. menggunakan mobil pintar dengan menggelar karpet. yang dilakukan di Plaza Balai Kota dengan waktu antara pukul 06.00 s.d 10.00 pagi hari Minggu (minggu pertama dan minggu ketiga dalam bulan Juni 2008). Adapun besarnya populasi dalam penelitian ini 72 Orang (data Nota Dinas nomor 041/059A Kapusarda Juni 2008)

Sampel

Untuk teknik pengambilan sampling menggunakan *Total sampling*. Keseluruhan anggota populasi dijadikan unit sampel sebanyak 72 orang, yaitu masyarakat yang mengunjungi dan membaca buku pada acara layanan “Gelar Buku Baca Santai” di Plaza Balai Kota Jln. Wastukencana no 2 Bandung Selanjutnya teknik pengambilan sampel menggunakan *accidental sampling* yaitu pengambilan subjek masyarakat yang hadir (siapa saja yang ditemui pada saat penelitian) sedang memanfaatkan layanan “Gelar Buku Baca Santai “ Adapun ukuran sampel dalam penelitian ini menggunakan *total sampling* diperoleh sebanyak 72 responden, yang diasumsikan seluruh populasi membaca bahan bacaan yang disediakan perpustakaan keliling.

4.3. Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini mengkaji tentang persepsi pengguna terhadap pelayanan perpustakaan keliling survey pada acara “Gelar Buku Baca Santai “ yang dijabarkan ke dalam konsep dan variabel : Variabel X : Layanan Gelar Buku Baca Santai

- Indikator : - Staf perpustakaan
- Koleksi
- Fasilitas

Variabel Y : Persepsi pengguna

- Pemahaman/pengetahuan
- Motive
- Interest/ minat
- Pengalaman
- pengharapan

4.4. Teknik pengumpulan data

Data dari responden diperoleh dengan menggunakan kuesioner yang telah dipersiapkan secara lengkap terlebih dahulu. Kemudian untuk teknik pengumpulan data melalui angket serta dilakukan studi pendalaman dengan teknik wawancara mendalam (*Depth Interview*) dengan responden yang dianggap mampu memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini, serta studi kepustakaan.

1. Angket, yakni berupa daftar pertanyaan secara tertulis yang diajukan pada para pengguna dalam acara Gelar Buku Baca Santai di Plaza Balai Kota.
2. Wawancara, pengumpulan data melalui komunikasi tatap muka dengan pengelola dan pengawas, kepala kantor perpustakaan, serta pengguna.
3. Observasi, melakukan pengamatan lapangan di lokasi penelitian.
4. Studi Kepustakaan, di perpustakaan melakukan mengkajian terhadap berbagai literatur, baik buku, jurnal, dan sumber-sumber informasi lainnya yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

4.5. Teknik Analisis Data

Dalam melakukan analisis data ini penulis melakukan pengolahan data (data primer) dari hasil wawancara, observasi dan angket, dengan menggunakan lima klasifikasi berdasarkan skala Likert. Skor jawaban yang diberikan memiliki bobot nilai yaitu : Sangat

Setuju (SS) = 5 ; Setuju (S) = 4 ; Ragu-ragu/Netral = 3; Tidak Setuju (TS) = 2 : Sangat Tidak Setuju (STS) = 1. Selanjutnya dari data yang diperoleh tersebut menggunakan telaah statistik distribusi frekwensi (df) untuk tujuan gambaran hubungan persepsi menggunakan rentang skor ($RS = (\text{Skor Mak} - \text{skor Min}) : 5$) selanjutnya dipaparkan analisis persepsi sesuai dengan masing-masing identifikasi masalah yang diteliti.

4.6. Gambaran Umum Kantor Perpustakaan Umum dan Arsip Daerah

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Kota Bandung Nomor 06 Tahun 2001 tentang pembentukan suasana organisasi dan tata laksana Lembaga Teknis Daerah, bahwa Kantor Perpustakaan Umum yang nomenklaturnya menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah (PUSARDA) Pemerintahan Kota Bandung, sesuai dengan laju perkembangan jaman dan era otonomi daerah saat ini.

Perpustakaan Umum Kota Bandung adalah sebagai wahan kegiatan edukatif, kreativitas, informatif, maupun rekreatif untuk warga Kota Bandung dengan menyajikan berbagai media informasi yang sesuai dengan tuntutan dan perkembangan masyarakat. Perpustakaan Umum Kota Bandung harus berfungsi sebagai pusat informasi, pusat belajar masyarakat, pusat kegiatan masyarakat yang tentunya dapat memberikan manfaat bagi masyarakat itu sendiri.

Layanan Perpustakaan Umum bertempat di Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung, melaksanakan kegiatan yaitu:

- a. Pelayanan Perpustakaan dan Jasa Informasi;
- b. Pelayanan Penelusuran Literatur sedara Manual dan Komputerisasi;
- c. Pelayanan Audio Visual;
- d. Pelayanan Bimbingan Membaca;
- e. Pelayanan Peminjaman Koleksi Buku;

- f. Pelayanan Keanggotaan Perpustakaan;
- g. Penyiangan Koleksi Buku Perpustakaan;
- h. Pemrosesan/Pengolahan Koleksi Buku Perpustakaan;
- i. Katalogisasi Buku Perpustakaan;
- j. Pemeliharaan dan Perawatan Koleksi Buku Perpustakaan, dan
- k. Pelayanan Surat Menyurat /Administrasi.

4.7. Layanan Perpustakaan Keliling

Kegiatan peningkatan operasional perpustakaan keliling merupakan kegiatan yang berkesinambungan, sehingga kegiatan yang diselenggarakan merupakan kelanjutan dari kegiatan sebelumnya. Kegiatan ini dilaksanakan dari bulan Januari sampai Desember.

Sasaran kegiatan ini adalah masyarakat yang jauh jangkauannya dari Perpustakaan Umum Kota Bandung, kegiatan ini dilakukan melalui Mobil Unit Perpustakaan Keliling (MUPK) pada lokasi dan pos-pos yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tujuan layanan dari perpustakaan keliling adalah selain untuk memberikan layanan perpustakaan juga untuk membina minat baca masyarakat di Kota Bandung dengan cara gelar buku baca santai.

Kegiatan perpustakaan keliling ini dilaksanakan dari bulan Januari sampai Desember setiap tahun . Tempatnya berpindah-pindah tergantung jadwal yang sudah ditetapkan, digelar di lapangan di depan Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung, Plaza Balai Kota, dan Lapangan Tegalega. Sedangkan, layanan Gelar Buku Baca Santai biasanya dilaksanakan pada hari Minggu pukul 06.00 – 10.00 WIB sudah berlangsung sejak tahun 2006.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab V ini akan diuraikan data hasil penelitian dan pembahasan dari penelitian yang berjudul “*Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Gelar Buku Baca Santai*”. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, dengan menggambarkan atau melukiskan secara sistematis bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan Gelar Buku Baca Santai yang diselenggarakan oleh Kantor Perpustakaan dan Arsip Daerah Kota Bandung di Plaza Balai Kota Bandung, setiap hari Minggu pagi mulai jam 06.00 sampai jam 10.00 WIB.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner kepada pengguna atau pengunjung layanan Gelar Buku Baca Santai. Juga dilengkapi dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka yang digunakan sebagai data penunjang guna memperdalam dan memperkuat hasil penelitian.

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung (pengguna) layanan Gelar Buku Baca Santai pada bulan Juni 2008 sebanyak 72 orang. Keseluruhan anggota populasi dijadikan sebagai responden penelitian (total sample). Teknik penentuan sample menggunakan *accidental sampling* yakni siapa saja yang ditemui saat penelitian yang sedang memanfaatkan layanan Gelar Buku Baca Santai.

Angket dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan *skala likert* dengan rentang nilai 1 – 5 dengan kategori Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral/Ragu-ragu (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS).

Teknik analisis data yang digunakan adalah dengan teknik analisis data deskriptif, uraian berupa gambaran untuk menjelaskan jawaban-jawaban yang diberikan responden dalam angket. Data yang dikumpulkan meliputi data responden dan data penelitian yang disajikan dalam bentuk tabel tunggal. Untuk pengolahan data penelitian ini dilakukan dengan cara persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

P : Persentase

f : Jumlah jawaban yang diperoleh

N : Jumlah responden (Supardi, 1979:20)

Kemudian untuk memudahkan dalam melakukan analisis data dari setiap tabel, digunakan penafsiran data yang dikemukakan oleh Supardi dalam buku Statistik. Penafsiran ini menggunakan besaran angka yaitu dua angka dibelakang koma, sebagai berikut:

0.00%	: Tidak Ada
1.00% - 24.99%	: Sebagian Kecil
25.00% - 49.99%	: Hampir Setengahnya
50.00%	: Setengahnya
50.01% - 74.99%	: Sebagian Besar
75.80% - 99.99%	: Pada umumnya
100%	: Seluruhnya

5.1. Analisis Data Hasil Penelitian

5.1.1 Analisis Data Responden

Analisis data responden ini dikelompokkan berdasarkan tabel, yang terdiri dari enam buah tabel. Dengan tabel sebagai berikut:

Tabel 5.1. Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	f	%
1.	Laki-laki	15	20,80
2.	Perempuan	57	79,20
Total		72	100

Dari tabel 5.1 dapat diketahui bahwa pada umumnya pengguna layanan Gelar Buku Baca Santai adalah perempuan, yaitu sebanyak 57 orang (79,20%). Sedangkan hanya sebanyak 15 orang (20,80%) pengunjung atau pengguna adalah laki-laki.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa pengunjung atau pengguna yang paling dominan memanfaatkan layanan Gelar Buku Baca Santai adalah perempuan dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini terlihat pada waktu observasi, bahwa mereka yang melakukan jalan santai di sekitar lokasi layanan mayoritas adalah perempuan, sehingga pengunjung layanan Gelar Buku Baca Santai pun dominan perempuan.

Tabel 5.2. Responden berdasarkan Usia

No.	Usia	f	%
1	Kurang 15 tahun	16	22,20
2	16 - 20 tahun	5	7,90
3	21 - 25 tahun	6	8,30
4	26 - 30 tahun	0	0
5	31 - 35 tahun	12	16,70
6	36 - 40 tahun	14	19,40
7	41 - 45 tahun	10	13,90
8	46 - 50 tahun	5	7,00
9	Lebih 50 tahun	4	5,50
Total		72	100

Dari tabel 5.2 dapat diketahui bahwa apabila dikelompokkan maka usia responden sebagian besar berkisar antara 20 tahun sampai 50 tahun (70,80%). Dengan demikian pengguna layanan Gelar Buku Baca Santai adalah mereka yang berada pada usia dewasa. Hal ini cukup beralasan karena berdasarkan observasi peneliti, sebagian besar buku yang disediakan dalam layanan Gelar Buku Baca Santai merupakan buku-buku untuk orang dewasa, sehingga kelompok umur dewasalah yang akan tertarik untuk memanfaatkannya.

Tabel 5.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Pendidikan	f	%
1	Sekolah Dasar	0	0
2	SMP//	18	25
3	SMA	22	30,60
4	Perguruan Tinggi	32	44,40
Total		72	100

Dari tabel 5.3 dapat diketahui bahwa hampir setengah dari responden yaitu 32 orang (44,40%) tingkat pendidikannya adalah perguruan tinggi. Di pihak lain tidak ada satupun dari responden yang berpendidikan SD. Dengan demikian dapat

diasumsikan bahwa mereka yang tingkat pendidikannya tinggi yang memiliki minat baca yang tinggi.

Tabel 5.4 Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	f	%
1	Pelajar	20	27,80
2	Mahasiswa	1	1,40
3	Pegawai/Negeri Sipil	25	34,70
4	Pegawai Swasta	11	15,30
5	TNI	0	0
6	Pensiunan	1	1,40
7	Lain-lain	14	19,40
Total		72	100

Dari tabel 5.4 dapat diketahui bahwa responden dilihat dari jenis pekerjaannya terdiri dari pelajar 20 orang (27,80%), mahasiswa 1 orang (1,40%), PNS 25 orang (34,70%), pegawai swasta 11 orang (15,30%), pensiunan 1 orang (1,40%), lain-lain yang terdiri dari ibu rumah tangga, dan yang putus sekolah 14 orang (19,40%). Dengan demikian hampir setengahnya atau jumlah terbanyak dari responden adalah PNS, dan kedua terbanyak adalah pelajar. Hal ini cukup beralasan, karena layanan Gelar Buku Baca Santai diselenggarakan pada hari Minggu dan lokasinya di area olah raga jalan santai, sehingga masyarakat yang ada di area itu pada umumnya mereka yang memanfaatkan hari libur untuk berolahraga sekaligus rekreasi.

Tabel 5.5 Responden berdasarkan Frekuensi Kunjungan Perbulan

No.	Frekuensi Kunjungan	f	%
1	1 kali	60	83,30
2	2 kali	12	16,70
Total		72	100

Dari tabel 5.5 dapat diketahui bahwa responden berdasarkan frekuensi kunjungan pada umumnya mereka hanya berkunjung satu kali dalam satu bulan. Hal ini bisa dimengerti mengingat layanan Gelar Buku Baca Santai di Plaza Balai Kota diselenggarakan hanya dua kali dalam satu bulan.

Tabel 5.6 Responden berdasarkan Lama Berkunjung

No.	Waktu Berkunjung	f	%
1	15 – 30 menit	30	41,70
2	31 – 60 menit	22	30,50
3	Lebih dari 60 menit	20	27,80
Total		72	100

Dari tabel 5.6 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden mengunjungi layanan Gelar Buku Baca Santai selama 15 sampai 30 menit. Hal ini harus mendapat perhatian dan perlu penelitian lebih lanjut, kenapa kunjungan mereka begitu singkat. Namun di sisi lain keadaannya cukup baik, karena ada 58,30% dari responden mengunjungi layanan Gelar Buku Baca Santai selama lebih dari 30 menit. Hal ini menunjukkan mereka cukup senang dengan layanan ini, sehingga mereka berlama-lama membaca buku-buku yang disediakan.

5.1.2 Analisis Data Hasil Penelitian

5.1.2.1 Analisis Data Staf Layanan Gelar Buku Baca Santai

Tabel. 5.7 Pengetahuan Pengguna terhadap Staf yang memberikan kemudahan dalam layanan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	53	73,60
2	Setuju	16	22,20
3	Ragu-ragu	3	4,20
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.7 dapat diketahui bahwa pada umumnya responden sangat setuju bahwa staf perpustakaan memberikan kemudahan dalam layanan. Dengan demikian pengetahuan responden tentang staf yang memberikan kemudahan dalam memberikan layanan pada Gelar Buku Baca Santai sudah sangat baik. Hal ini merupakan satu kondisi yang sangat baik, karena aspek staf merupakan kunci keberhasilan dari layanan perpustakaan.

Tabel 5.8 Pengetahuan Pengguna tentang Staf Terampil dalam Memberikan Layanan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	39	54,1
2	Setuju	30	41,7
3	Ragu-ragu	2	2,8
4	Tidak Setuju	1	1,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.8. dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa staf terampil dalam memberikan layanan. Hal ini juga menunjukkan bahwa staf layanan Gelar Buku Baca Santai sudah dipersiapkan dengan baik untuk bisa melayani pengguna dengan terampil.

Tabel 5.9. Penilaian Pengguna tentang Sikap Staf yang Ramah dan Sopan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	45	62,5
2	Setuju	22	30,5
3	Ragu-ragu	5	7
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.9 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju bahwa staf layanan Gelar Buku Baca Santai memiliki sikap yang ramah

dan sopan ketika berhadapan dengan pengguna. Hal ini juga merupakan satu keadaan yang sudah baik.

Tabel 5.10. Penilaian Pengguna tentang Staf Bersedia sebagai Pembimbing dalam Pencarian Informasi

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	29	40,3
2	Setuju	34	47,2
3	Ragu-ragu	8	11,1
4	Tidak Setuju	1	1,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.10 dapat diketahui bahwa hampir setengahnya (47,20%) dari responden setuju bahwa staf bersedia membimbing dalam pencarian informasi. Apabila diperhatikan hampir setengahnya (40,30%) juga dari responden sangat setuju dengan pernyataan tersebut. Dengan demikian dapat diasumsikan bahwa staf telah memiliki perhatian yang baik terhadap pengguna, sehingga pengguna memiliki penilaian yang baik.

Tabel 5.11 Pengalaman Pengguna tentang Staf memberikan Informasi yang Sesuai dengan Kebutuhan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	35	48,6
2	Setuju	33	45,8
3	Ragu-ragu	4	5,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.11 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden sangat setuju dan sebagian besar yang lain setuju bahwa staf mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian responden sebagai

pengguna layanan memiliki pengalaman yang baik terhadap layanan staf Gelar Buku Baca Santai.

Tabel 5.12 Pengalaman Pengguna tentang Staf Memiliki Rasa Tanggung Jawab dalam Memberikan Layanan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	27	37,5
2	Setuju	41	56,9
3	Ragu-ragu	3	4,2
4	Tidak Setuju	1	1,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.12 dapat diketahui bahwa sebagian besar (56,90%) responden setuju bahwa staf memiliki rasa tanggungjawab dalam memberikan layanan. Dengan demikian pengalaman responden terhadap staf layanan Gelar Buku Baca Santai dari aspek staf yang bertanggungjawab sudah baik.

Tabel 5.13 Pengalaman Pengguna Staf Menguasai Prosedur Layanan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	21	29,2
2	Setuju	42	58,3
3	Ragu-ragu	9	12,5
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total			100

Dari tabel 5.13 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (58,30%) setuju bahwa staf menguasai prosedur layanan. Dengan demikian pengalaman pengguna tentang staf dari aspek penguasaan prosedur layanan sudah cukup baik. Hal ini menunjukkan bahwa staf layanan Gelar Buku Baca Santai sudah memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur layanan.

Tabel 5.14. Harapan Pengguna Staf Cepat Tanggap Dalam Menanggapi Keluhan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	44	61,1
2	Setuju	24	33,3
3	Ragu-ragu	4	5,6
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.14 dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden (61,10%) sangat setuju bahwa mereka berharap staf cepat tanggap dalam menanggapi keluhan.

Tabel 5.15. Harapan Pengguna Staf Memberikan Kemudahan Prosedur Layanan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	30	41,6
2	Setuju	39	54,2
3	Ragu-ragu	3	4,2
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.15 dapat diketahui bahwa sebagian besar dari responden (54,20%) setuju bahwa mereka berharap staf layanan Gelar Buku Baca Santai memberikan kemudahan prosedur layanan. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur layanan yang selama ini berlaku cenderung agak rumit, sehingga pengguna berharap staf memberikan prosedur layanan yang lebih mudah.

5.1.2.2. Analisis Data Koleksi Layanan Gelar Buku Baca Santai

Tabel 5.16. Pengetahuan pengguna tentang Koleksi yang bisa menambah pengetahuan.

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	17	23,6
2	Setuju	48	66,7
3	Ragu-ragu	7	9,7
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.16 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (66,70%) setuju bahwa koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai bisa menambah pengetahuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengguna merasakan manfaat koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai, dalam hal ini pengetahuan mereka menjadi bertambah.

Tabel 5.17. Penilaian Pengguna tentang Koleksi yang beragam

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	21	29,2
2	Setuju	42	58,3
3	Ragu-ragu	6	8,3
4	Tidak Setuju	3	4,2
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.17 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (58,30%) setuju bahwa koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai beragam. Dengan demikian pengguna memberikan penilaian yang baik terhadap layanan Gelar Buku Baca Santai dari aspek keragaman koleksi.

Tabel 5.18. Penilaian Pengguna tentang Koleksi Membantu Menyelesaikan Tugas Pekerjaan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	19	26,4
2	Setuju	43	59,7
3	Ragu-ragu	8	11,1
4	Tidak Setuju	2	2,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.18 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (59,70%) setuju bahwa koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai dapat membantu menyelesaikan tugas pekerjaan. Hal ini menunjukkan bahwa penilaian pengguna terhadap layanan Gelar Buku Baca Santai ditinjau dari aspek manfaat koleksi untuk membantu menyelesaikan tugas pekerjaan sudah cukup baik.

Tabel 5.19. Pengalaman Pengguna tentang Koleksi dapat Menambah Pengetahuan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	24	33,3
2	Setuju	45	62,5
3	Ragu-ragu	3	4,2
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.19 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (62,50%) setuju bahwa koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai menambah pengetahuan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna terhadap layanan Gelar Buku Baca Santai ditinjau dari aspek manfaat koleksi untuk menambah pengetahuan sudah cukup baik.

Tabel. 5.20 : Harapan Pengguna terhadap Koleksi yang dapat Memenuhi Kebutuhan Informasi Masyarakat

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	27	37,5
2	Setuju	39	54,2
3	Ragu-ragu	4	5,6
4	Tidak Setuju	2	2,7
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.20 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (54,20%) setuju bahwa mereka mempunyai harapan agar koleksi yang ada pada layanan Gelar Buku Baca Santai dapat memenuhi kebutuhan informasi masyarakat.

5.1.2.3. Analisis Data Fasilitas Layanan Gelar Buku Baca Santai

Tabel 5.21. Penilaian Pengguna tentang Karpet sebagai Tempat Duduk yang Nyaman Ketika Membaca

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	22	30,5
2	Setuju	40	55,6
3	Ragu-ragu	9	12,5
4	Tidak Setuju	1	1,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.21 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (55,60%) setuju bahwa karpet merupakan tempat duduk yang nyaman ketika membaca buku pada layanan Gelar Buku Baca Santai. Dengan demikian pengguna memiliki penilaian yang cukup baik terhadap fasilitas layanan Gelar Buku Baca Santai.

Tabel 5.22. Penilaian Pengguna tentang Lokasi Layanan Gelar Buku Baca Santai di Pusat Kegiatan Masyarakat sudah Tepat

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	10	13,9
2	Setuju	48	66,7
3	Ragu-ragu	12	16,6
4	Tidak Setuju	2	2,8
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.22 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (66,70%) setuju bahwa lokasi layanan Gelar Buku Baca Santai di pusat kegiatan masyarakat sudah tepat. Seperti sudah disebutkan sebelumnya bahwa lokasi layanan Gelar Buku Baca Santai adalah di Plaza Balai Kota Bandung dimana di lokasi tersebut apabila hari Minggu dimanfaatkan masyarakat untuk berolahraga jalan santai. Dengan demikian pengguna memiliki penilaian yang baik terhadap lokasi layanan Gelar Buku Baca Santai.

Tabel 5.23. Penilaian Pengguna tentang Waktu Layanan Gelar Buku Baca Santai Hari Minggu Pagi Sudah Tepat

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	11	15,3
2	Setuju	48	66,7
3	Ragu-ragu	8	11,1
4	Tidak Setuju	5	6,9
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.23 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden (66,70%) responden setuju bahwa waktu layanan Gelar Buku Baca Santai yaitu pada hari Minggu pagi sudah tepat. Seperti kita ketahui bahwa hari Minggu merupakan hari libur yang banyak dimanfaatkan untuk berolahraga di alam terbuka. Bagi mereka yang berolahraga pada Minggu pagi di lingkungan halaman Balai Kota Bandung, bisa sekaligus menikmati bahan bacaan yang disediakan di layanan Gelar Buku

Baca Santai. Dengan demikian penilaian pengguna terhadap waktu layanan Gelar Buku Baca Santai sudah baik.

Tabel 5.24. Penilaian Pengguna tentang Lokasi Layanan Gelar Buku Baca Santai Mudah Dijangkau.

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	15	20,8
2	Setuju	41	57
3	Ragu-ragu	15	20,8
4	Tidak Setuju	1	1,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.24 dapat diketahui bahwa sebagian besar (57%) responden setuju bahwa lokasi layanan Gelar Buku Baca Santai mudah dijangkau. Kenyataannya memang lokasi layanan yaitu di halaman (plaza) balai Kota Bandung mudah dijangkau oleh masyarakat karena terletak di pusat kota dan banyak dilalui kendaraan umum. Dengan demikian penilaian pengguna terhadap lokasi layanan mudah dijangkau baik.

Tabel 5.25. Pengalaman Pengguna tentang Membaca Di Alam Terbuka Dapat Menenangkan Pikiran

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	20	27,8
2	Setuju	43	59,7
3	Ragu-ragu	8	11,1
4	Tidak Setuju	1	1,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.25 dapat diketahui bahwa sebagian besar (59,70%) responden setuju bahwa membaca di alam terbuka dapat menenangkan pikiran. Sebagaimana sudah disebutkan sebelumnya bahwa kegiatan membaca pada layanan Gelar Buku Baca Santai dilakukan sambil duduk di karpet, di bawah rindangnya pohon yang sejuk, di alam terbuka sambil menikmati segarnya udara pagi. Suasana yang

tercipta sungguh sangat unik sehingga dapat membuat pikiran menjadi tenang, dan dapat melepaskan ketegangan yang dialami di hari-hari kerja yang melelahkan. Dengan demikian pengalaman pengguna mengenai suasana layanan Gelar Buku Baca Santai sudah baik.

Tabel 5.26. Pengalaman Pengguna tentang Fasilitas yang Tersedia Dapat Memberikan Kemudahan Layanan

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	11	15,3
2	Setuju	51	70,8
3	Ragu-ragu	10	13,9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total			100

Dari tabel 5.26 dapat diketahui bahwa pada umumnya (70,80%) responden setuju bahwa fasilitas yang tersedia pada layanan Gelar Buku Baca Santai dapat memberikan kemudahan layanan. Fasilitas yang tersedia antara lain buku-buku yang digelar di atas karpet dan pengguna dipersilahkan memilih sesuai dengan keinginannya; kemudian karpet yang digelar untuk tempat duduk pengguna. Dengan demikian pengalaman pengguna tentang fasilitas layanan sudah baik.

Tabel 5.27. Harapan Pengguna Akan Adanya Jenis Layanan yang Lebih Beragam

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	24	33,3
2	Setuju	43	59,7
3	Ragu-ragu	4	5,6
4	Tidak Setuju	1	1,4
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.27 dapat diketahui bahwa sebagian besar (59,70%) responden setuju bahwa mereka mengharapkan layanan yang lebih beragam.

Tabel 5.28. Harapan Pengguna Akan Adanya Fasilitas Baru (kursi untuk duduk)

No.	Jawaban	f	%
1	Sangat Setuju	38	52,8
2	Setuju	29	40,3
3	Ragu-ragu	5	6,9
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
Total		72	100

Dari tabel 5.28 dapat diketahui bahwa pada umumnya (93,11%) responden sangat setuju dan setuju bahwa mereka mengharapkan adanya fasilitas baru berupa kursi untuk duduk ketika membaca. Hal ini sudah sepatutnya menjadi perhatian dari penyelenggara layanan Gelar Buku Baca Santai.

5.2 Persepsi Pengguna Terhadap Layanan Gelar Buku Baca Santai

Berdasarkan analisis data deskriptif pada uraian tabel tunggal, maka dapat diperoleh hasil dari persepsi pengguna terhadap layanan Gelar Buku Baca Santai, yang ditinjau dari 3 dimensi yakni dimensi staf layanan, dimensi koleksi, dan dimensi fasilitas layanan.

Untuk mengetahui persepsi pengguna terhadap layanan yang dikategorikan ke dalam tingkatan sangat tidak baik, tidak baik, cukup baik, baik, dan sangat baik, peneliti menggunakan 5 (lima) klasifikasi berdasarkan adaptasi dari skala likert (Mueller, 1986: 14-15), yaitu sangat setuju dengan nilai bobot 5, setuju dengan nilai bobot 4, netral/ragu-ragu dengan nilai bobot 3, tidak setuju dengan nilai bobot 2, dan sangat tidak setuju dengan nilai bobot 1. Selanjutnya dihitung rentang skor, yaitu (skor maksimal – skor minimal) dibagi 5. (Sugiyono, 2008: 131-141)

5.2.1 Persepsi Pengguna terhadap staf layanan Gelar Buku Baca Santai

Jumlah item pertanyaan untuk variabel staf adalah 9 item, maka total skor persepsi pengguna terhadap staf Layanan Gelar Buku Baca Santai secara rinci dapat dilihat pada table berikut.

Tabel 5.29. Total Skor Variabel Staf Layanan Gelar Buku Baca Santai

Bobot	frekuensi	Skor
5	323	1615
4	321	1284
3	41	123
2	3	3
1	0	0
Jumlah	365	3025

Dari table 5.29 dapat diketahui total skor untuk variable staf layanan adalah 3025. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) dikali banyaknya item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $5 \times 9 \times 72 = 3240$.
- Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali banyaknya item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 9 \times 72 = 648$

Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 5

Maka rentang skor untuk variable staf layanan adalah: $(3240 - 648) : 5 = 518,4$.

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan pengelompokan persepsi terhadap staf layanan Gelar Buku Baca Santai seperti yang digambarkan pada garis kontinum berikut.

STB	TB	CB	B	SB
648	1166	1684	2202	2720
				.
				.
				.
				3025

Bagan 5.1. Rentang Skor Staf Layanan Gelar Buku Baca Santai

Keterangan: STB = sangat tidak baik, TB = tidak baik. CB = cukup baik, B = baik, SB = sangat baik.

Dengan demikian berdasarkan penilaian 72 responden penelitian, skor variable staf layanan Gelar Buku Baca Santai sebesar 3025 termasuk kategori **sangat baik** (rentang skor 2720 – 3240). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap staf layanan Gelar Buku Baca Santai sangat baik.

Staf merupakan kunci keberhasilan layanan perpustakaan. Menurut Sujono Trimono (1985) keberhasilan layanan perpustakaan 75% ditentukan oleh aspek staf. Hal ini disebabkan karena staf berfungsi sebagai mediator antara koleksi perpustakaan yang begitu banyak jumlahnya dan begitu beragam subyek serta judulnya. Disamping itu staf akan berfungsi sebagai fasilitator yang akan membantu pengguna perpustakaan menemukan sumber informasi yang dibutuhkannya dengan cepat dan tepat.

Persepsi pengguna terhadap staf layanan Gelar Buku Baca Santai sudah sangat baik. Hal ini digambarkan pada aspek pengetahuan pengguna yang sebagian besar menyatakan bahwa staf memberikan kemudahan dalam layanan, dan staf terampil dalam memberikan layanan. Selanjutnya pada aspek penilaian

dimana sebagian besar menyatakan bahwa staf bersikap ramah dan berfungsi sebagai pembimbing dalam memberikan layanan. Kemudian pada aspek pengalaman, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa staf mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan, memiliki rasa tanggungjawab, dan menguasai prosedur layanan. Adapun pada aspek harapan, sebagian besar pengguna mengharapkan bahwa staf dapat cepat tanggap dalam menghadapi keluhan, dan memberikan kemudahan dalam prosedur layanan.

5.2.2. Persepsi Pengguna Terhadap Koleksi Layanan Gelar Buku Baca Santai

Jumlah item pertanyaan untuk variable koleksi adalah 5 item, maka total skor penilaian responden terhadap koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai secara rinci dapat dilihat pada table berikut.

Table 5.30. Total Skor Variabel Koleksi Layanan Gelar Buku Baca Santai

Bobot	Frekuensi	Skor
5	108	540
4	217	868
3	28	84
2	7	14
1	0	0
Jumlah	360	1506

Dari table 5.30 dapat diketahui total skor untuk variable koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai adalah 1506. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- Jumlah skor maksimal diperoleh dari : 5 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $5 \times 5 \times 72 = 1800$.

pemakai (Montague dalam Sinaga, 2005:38). Disamping itu koleksi juga berperan sebagai salah satu daya tarik dari suatu perpustakaan. Perpustakaan yang koleksinya lengkap dan up to date akan menjadi tujuan masyarakat yang mencari informasi.

Persepsi pengguna terhadap koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai adalah baik. Hal ini dilihat dari aspek pengetahuan dimana sebagian besar pengguna menyatakan bahwa koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai dapat menambah pengetahuan dan subyeknya cukup beragam. Kemudian dari aspek penilaian, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa koleksi dapat membantu menyelesaikan tugas pekerjaan. Selanjutnya dari aspek pengalaman, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa koleksi bisa menambah wawasan pengetahuan. Adapun dari aspek harapan, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa koleksi harus memenuhi kebutuhan informasi semua lapisan masyarakat.

5.2.2 Persepsi Pengguna terhadap Fasilitas Layanan Gelar Buku Baca Santai

Jumlah item pertanyaan untuk variable fasilitas adalah 8 item, maka total skor penilaian responden terhadap fasilitas layanan Gelar Buku Baca Santai secara rinci dapat dilihat pada table berikut.

Table 5.31. Total Skor Variabel Fasilitas Layanan Gelar Buku Baca Santai

Bobot	Frekuensi	Skor
5	151	755
4	343	1372
3	62	186
2	11	22
1	0	0
Jumlah	567	2335

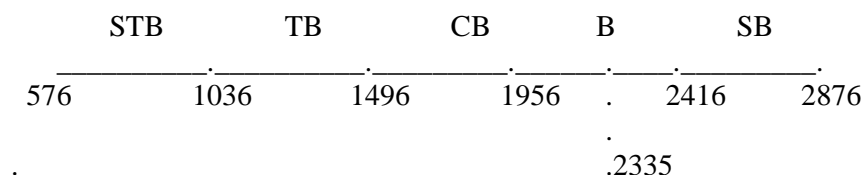
Dari table 5.31 dapat diketahui total skor untuk variable fasilitas layanan Gelar Buku Baca Santai adalah 2335. Pengkategorian didasarkan pada rentang skor ideal dimana:

- Jumlah skor maksimal diperoleh dari: 5 (skor tertinggi) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $5 \times 8 \times 72 = 2880$.
- Jumlah skor minimal diperoleh dari: 1 (skor terendah) dikali jumlah item pertanyaan dikali jumlah responden, yaitu: $1 \times 8 \times 72 = 576$.

Rentang skor = (skor maksimal – skor minimal) : 5

Dengan demikian, rentang skor untuk variable koleksi : $(2880 - 576) : 5 = 460$.

Berdasarkan rentang skor tersebut diperoleh tingkatan pengelompokan penilaian responden terhadap koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai seperti yang digambarkan pada garis kontinum sebagai berikut:

**Bagan 5.3. Rentang Skor Fasilitas Layanan Gelar Buku Baca Santai**

Keterangan: STB = sangat tidak baik, TB = tidak baik, CB = cukup baik, B = baik, SB = sangat baik.

Dengan demikian berdasarkan penilaian 72 responden penelitian, skor variable fasilitas layanan Gelar Buku Baca Santai sebesar 2335 termasuk kategori **baik** (rentang skor 1956 - 2416). Hal ini menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap fasilitas layanan Gelar Buku Baca Santai adalah **baik**.

Fasilitas merupakan komponen penunjang dalam sebuah perpustakaan. Keberhasilan layanan perpustakaan salah satunya tergantung kepada fasilitas dan kelengkapan gedung atau ruangan perpustakaan sebesar 5 % (Trimo, 1985).

Persepsi pengguna layanan Gelar Buku Baca Santai terhadap fasilitas baik. Hal ini dapat dilihat dari aspek penilaian dimana sebagian besar pengguna menyatakan bahwa karpet sebagai tempat duduk ketika membaca cukup nyaman, lokasi layanan sudah tepat karena merupakan pusat kegiatan masyarakat, lokasi mudah dijangkau, dan waktu layanan pada hari minggu pagi sudah tepat. Selanjutnya dari aspek pengalaman, sebagian besar pengguna menyatakan bahwa kegiatan membaca di alam terbuka cukup menyenangkan, dan fasilitas yang tersedia memberikan kemudahan layanan. Adapun dari aspek harapan, sebagian besar pengguna mengharapkan adanya jenis layanan yang lebih beragam, dan penambahan fasilitas baru yaitu kursi untuk duduk ketika membaca.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi pengguna terhadap staf layanan Gelar Buku Baca Santai **sangat baik**. Hal ini dilihat dari aspek kemudahan dan keterampilan staf dalam memberikan layanan, staf bersikap ramah dan berperan sebagai pembimbing dalam memberikan layanan, staf mampu memberikan informasi yang sesuai dengan kebutuhan, memiliki rasa tanggungjawab dan menguasai prosedur layanan.
2. Persepsi pengguna terhadap koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai **baik**. Hal ini dilihat dari aspek kelengkapan dan keragaman subjek koleksi, peran koleksi dalam membantu menyelesaikan tugas dan menambah wawasan pengetahuan.
3. Persepsi pengguna terhadap fasilitas layanan Gelar Buku Baca Santai **baik**. Hal ini dilihat dari aspek kenyamanan tempat duduk ketika membaca, lokasi layanan yang sudah tepat karena di pusat kegiatan masyarakat dan mudah dijangkau, waktu layanan pada hari Minggu pagi sudah tepat, membaca di alam terbuka sambil duduk di karpet dirasakan unik dan menyenangkan.

6.2. Saran

1. Staf layanan Gelar Buku Baca Santai diharapkan lebih cepat dalam menanggapi keluhan pengguna.
2. Koleksi layanan Gelar Buku Baca Santai diharapkan ditambah jumlahnya dan lebih dilengkapi keragaman jenis dan subjeknya. Sebaiknya disediakan pula koleksi untuk anak-anak.
3. Fasilitas layanan Gelar Buku Baca Santai sebaiknya dilengkapi dengan disediakan beberapa buah kursi untuk tempat duduk mereka yang merasa kesulitan (sakit) ketika harus duduk di karpet.
4. Persepsi pengguna terhadap layanan Gelar Buku Baca Santai **baik**, oleh karena itu sebaiknya layanan ini tetap dipertahankan keberadaannya dan sebaiknya ditambah lagi titik layanannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeker, David A. John G. Myer. 1987. *Advertising Management*. New Delhi
Prentice Hall
- Azwar, Saefuddin. 2002. *Sikap Manusia. Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta :
Pustaka Pelajar.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian . Suatu Pendekatan Praktik*.
Jakarta : Rineka Cipta.
- Basuki, Sulistyono. 1991. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Utama.
- _____ 1999. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta : Universitas
Terbuka.
- Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima : persiapan membangun
budaya pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas
pelanggan*. Jakarta : Elex Media Komputindo.
- Daryanto. 1985. *Pengetahuan praktis bagi Pustakawan*. Malang : Binacipta.
- Depdikbud. 1985. *Pedoman Penyelenggaraan Perpustakaan Keliling*. Jakarta:
Pusbinpustak.
- Effendy, Onong Uchjana. 1985. *Dimensi-dimensi Komunikasi* : Bandung
Alumni.
- _____ 2003. *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung :
Citra Aditya Bakti.
- Hardjoprakoso, Mastini. 1992. *Kebijakan Sistem Nasional Perpustakaan di
Indonesia*. Jakarta : Perpustakaan Nasional.
- McGarry. K.J. 1975. *Communication, Knowledge and Librarian*. London : Clive
Bingley
- Mar'at. 1981, *Sikap manusia : Perubahan serta Pengukurannya*. Bandung :
Ghalia Indonesia
- _____ 1982. *Sikap manusia : Perubahan serta Pengukurannya*. Bandung :
Ghalia Indonesia
- Martawardaya, Sutrisno. 1982. *Perpustakaan Keliling Pelayanan dan Koleksi.
dalam Majalah Berita Perpustakaan Umum Tahun 1983*. Jakarta:
Pusbinpustak..

- Martoatmojo, Karmidi. 1999. *Pelayanan Bahan Pustaka*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Masri Singarimbun dan Sofian Effendi. 1989. *Metode Penelitian Survei*, Jakarta ; LP3ES.
- Maurois, Andre. 1976. *Perpustakaan Umum dan Pembangunan* (terjemahan). Jakarta: Pusbinpustak.
- Morison, WJ. 1988. *The Public Library : It's Irigin, Purpose and Significance*. London: Clive Bingley.
- Mueller. J. Danniell. 1986. *Measuring Social Attitude*. Columbia; Teachers College.
- Muchyidin, Ase S. 1980. *Pelayanan Perpustakaan : Referensi untuk Perpustakaan Sekolah*. Bandung : Biro Perpustakaan IKIP.
- Mulyana, Deddy. 1996. *Ilmu Komunikasi : suatu pengantar*, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- _____ 2005. *Ilmu Komunikasi : suatu pengantar*, Bandung : Remaja Rosda Karya.
- Rachman, Abdul. 1985. *Minat Baca Siswa SD Jawa Timur*. Jakarta : Pusat Pembinaan Bahasa.
- _____ 1986. *Perpustakaan Keliling pada saat Tinggal Landas*. Berita Perpustakaan Umum. No 47 A Th. XIII 1986 hal 20 - 26
- Rakhmat, Jalaluddin, 1999. *Metode Penelitian Komunikasi Dilengkapi Contoh Analisis data Statistik*. Bandung : Remaja Rosdakarya
- _____. 2000. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- _____. 2001. *Psikologi Komunikasi*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Reitz, Joan M. 2004. *Dictionary for Library and Information Science*. London : Libraries Unlimited.
- Republik Indonesia. 2007. *Undang – Undang Republik Indonesia nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
- Robbin, Stephen P. 2001. *Organization Theory : Structure, Design and Applications*, (Terjemahan Hadyana Pujaatmaka, Benyamin Molan.2006) Jakarta : Prenhallindo.

- Soemardjan, Selo. 1978. *Sosiologi*. Jakarta : Universitas Indonesia Press.
- Sugiyono. 2003. *Statistik Untuk Penelitian* (Cetakan ke 5) .. Bandung : Alfabeta.
- _____2008. *Statistik Untuk Penelitian*. (Cetakan ke 13). Bandung : Alfabeta.
- _____ 2004. *Metode Penelitian Bisnis*. (Cetakan 5). Bandung; Alfabeta
- _____ 2008. *Metode Penelitian Bisnis*. (Cetakan 8). Bandung : Alfabeta.
- Singarimbun, Masri. 1989. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta : LP3ES.
- Sutarno, NS. 2006. *Manajemen Perpustakaan*. Jakarta : Sagung Seto.
- Trimono, Soejono. 1985. *Pedoman Pelaksanaan Perpustakaan* . Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Tubbs, Steward L dan Sylvia Moss. 2001. *Human Communication*. Terjemahan Deddy Mulyana. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Walgito, Bimo. 2004. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta : Andi.
- Wood, Julia. T. 1997. *Communication in our Lives*. Washington : Wadsworth Publishing Company.

Sumber Lain :

[www. depdiknas. Com. id](http://www.depdiknas.com.id). akses 18/05/2008.

Pemerintah Kota Bandung. *Keputusan Wali Kota Bandung. Nomor 819 Tahun 2000 Tentang Pengurus Perpustakaan Kecamatan , Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Kota Bandung*.

_____2007. *Petunjuk Teknis Pengelolaan Perpustakaan Kelurahan dan Kecamatan di Kota Bandung*. Bandung: Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Bandung.