

Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Asertif Pustakawan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang

Nauli Alifia Hanifa Salsabila Siregar^{1,*}, Athanasia Octaviani Puspita Dewi¹

*Program Studi Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Diponegoro
Jl. Prof. Soedarto, SH, Kampus Undip Tembalang, Semarang, Indonesia*

^{*)} Korespondensi: siregarauli25@gmail.com

Abstract

[Library Users' Perceptions of Librarians' Assertive Attitudes at the Ministry of Health's Health Polytechnic Library in Semarang] This research discusses the perception of librarians towards the assertive attitude of librarians at the Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang. This research aims to determine the views of perception of librarians regarding the assertive attitude of librarians in libraries. Assertive behavior is crucial for librarians in building interpersonal relationships when serving users. Assertiveness is a way of communicating feelings, thoughts directly, honestly, and openly without judging people. A librarian's assertive attitude can be seen verbally and non-verbally. The method used in this research is quantitative with a descriptive analysis approach. The data in this research was obtained through a questionnaire with a population of 13.830 and a sample of 99 respondents. The population in this study were students of Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang who visited the library at least twice of month. The method used is purposive sampling, this technique was chosen because sample members were selected based on certain criteria. The data analysis method used in this method used in this research is descriptive analysis. The findings from the research show that the perception of librarians towards the assertive attitude of librarians is very good with an average score of (4.35). The verbal Loudness indicator received the highest average score (4.40), indicating that librarians speak with a clear voice, appropriate tone and intonation, and are easy for users to hear.

Keywords: assertive; librarian; user

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang persepsi pemustaka terhadap sikap asertif pustakawan di Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pandangan atau persepsi pemustaka terhadap sikap asertif pustakawan di perpustakaan. Perilaku asertif merupakan hal yang sangat penting untuk dimiliki oleh seorang pustakawan dalam menjalin hubungan interpersonal saat melakukan pelayanan kepada pemustaka. Sikap asertif merupakan cara komunikasi yang terkait dengan perasaan, pikiran secara langsung, jujur dan terbuka tanpa menghakimi orang. Sikap asertif pustakawan dapat dilihat secara verbal maupun non-verbal. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Data dalam penelitian ini diperoleh melalui kuesioner dengan populasi sebanyak 13.830 dan sampel sebanyak 99 responden. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang yang minimal 2 kali dalam sebulan untuk berkunjung ke perpustakaan. Metode yang digunakan adalah *purposive sampling*, teknik ini dipilih karena anggota sampel dipilih berdasarkan kriteria tertentu. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Temuan dari penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap asertif pustakawan terbilang sangat baik dengan perolehan nilai rata-rata (4,35). Pada indikator verbal *Loudness* mendapatkan nilai rata-rata tertinggi (4,40), menunjukkan bahwa pustakawan berbicara dengan suara yang jelas, nada dan intonasi yang pas, dan mudah didengar oleh pemustaka.

Kata kunci: sikap asertif; pustakawan; pemustaka

1. Pendahuluan

Sikap asertif merupakan kemampuan dalam menggunakan strategi komunikasi yang sesuai dengan karakter pemustaka. Sikap asertif memudahkan dalam memecahkan suatu permasalahan, mengurangi rasa emosi berlebih yang membutuhkan keterampilan dan cara berpikir (Hariyadi, 2006). Hal yang dimaksud dalam perilaku asertif yaitu komunikasi antara pustakawan dan pemustaka yaitu kemampuan pustakawan dalam mengomunikasikan apa yang dirasakan oleh pustakawan, keyakinan yang tulus dan diarahkan langsung dan tetap memberikan kesempatan bagi pemustaka untuk mengungkapkan perasaan, keyakinan dan keinginan yang dimilikinya. Jika pustakawan dapat menerapkan sikap asertif dalam pelayanan perpustakaan, akan menumbuhkan keharmonisan antara pustakawan dan pemustaka. Hal tersebut, membuat kedua belah pihak dapat saling menghargai dan memahami sehingga memudahkan untuk mencari kebutuhan informasi dan memecahkan permasalahan (Hariyadi, 2006).

Kegiatan perpustakaan yang berhadapan langsung oleh pemustaka ialah pelayanan perpustakaan, karena layanan perpustakaan merupakan harapan suatu perpustakaan. Pelayanan perpustakaan merupakan hal yang sangat dibutuhkan pemustaka saat berada di perpustakaan. Layanan perpustakaan yang sangat penting adalah layanan referensi, karena memiliki fungsi informasi dalam memberikan jawaban atas berbagai pertanyaan, membantu pengguna menemukan bahan yang sesuai dengan kebutuhannya, dan memberikan bimbingan serta arahan dalam memanfaatkan koleksi bahan pustaka yang telah tersedia (Sumardji, 1992). Oleh karena itu, layanan referensi merupakan tempat dalam berinteraksi secara langsung antara pustakawan dan pemustaka. Segala kegiatan pada layanan referensi menyangkut masalah sikap asertif pustakawan. Hal tersebut dapat dilihat dengan bagaimana pustakawan dapat memenuhi kebutuhan pemustaka dengan memperhatikan kenyamanan pemustaka, ketegasan dalam menjawab pertanyaan yang diberikan oleh pemustaka, serta memecahkan permasalahan. Kunjungan pemustaka yang tinggi menandakan bahwa kinerja perpustakaan telah berjalan secara maksimal. Semakin maksimalnya layanan perpustakaan maka semakin tinggi juga kunjungan pemustaka (Arlin Luthfiah, 2023). Dengan demikian, pustakawan harus mempunyai sikap asertif dalam menjalankan kewajiban dan perannya sebagai pengelola perpustakaan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik dalam memberikan pemenuhan kebutuhan informasi kepada pengunjung perpustakaan.

Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang merupakan salah satu perguruan tinggi pada bidang kesehatan. Pada perpustakaan ini terdapat banyak koleksi yang tersedia, termasuk koleksi yang berkaitan dengan ilmu kesehatan. Selain itu, terdapat berbagai layanan dan fasilitas perpustakaan yang telah tersedia. Tidak hanya itu, pustakawan yang ada di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang berjumlah 7 orang. Menurut data yang telah didapatkan, jumlah pengunjung perpustakaan setiap harinya masih kurang dari 50 orang. Meskipun jumlah mahasiswa mencapai sekitar ± 6000 orang. Kunjungan perpustakaan masih dapat ditingkatkan. Dengan fasilitas dan koleksi buku yang telah tersedia secara optimal, diharapkan ke depannya terdapat peningkatan jumlah kunjungan mahasiswa.

Berdasarkan wawancara awal kepada salah satu mahasiswa semester awal, diketahui bahwa ia merasa kebutuhan informasinya belum sepenuhnya terpenuhi. Mahasiswa tersebut mengalami kesulitan

dalam menemukan informasi yang dibutuhkan dan akhirnya tidak menemukannya. Dengan masalah tersebut, pustakawan menyarankan untuk mencari koleksi pada perpustakaan lain. Selanjutnya melalui wawancara awal kepada salah satu mahasiswa yang berbeda semester, berpendapat bahwa ia sudah mendapatkan layanan perpustakaan dengan baik. Hal tersebut ketika ia melakukan diskusi kepada salah satu pustakawan mengenai referensi tugas akhir. Pustakawan melakukan diskusi secara interaktif, dan menyarankan berbagai judul yang tepat sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Kotler dalam Twentinio (2013: 14), seseorang mempunyai persepsi yang berbeda-beda atas suatu objek yang sama karena terdapat tiga proses persepsi yaitu, perhatian selektif, distorsi selektif, dan ingatan selektif. Perbedaan persepsi antar pengguna juga sangat wajar terjadi karena kemampuan yang dimiliki (Suwarno, 2009), pengalaman yang dimiliki masing – masing pengguna juga berbeda, justru dengan menganalisis perbedaan tersebut dapat dijadikan evaluasi bagi pustakawan dalam memberikan layanan kepada pemustaka. Dari permasalahan diatas terdapat perbedaan persepsi antara pemustaka satu dengan yang lain. Oleh karena itu, penting dilakukannya penelitian lebih lanjut tentang persepsi pemustaka terhadap sikap asertif pustakawan di Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang.

2. Landasan Teori

2.1. Persepsi

Persepsi merupakan suatu proses di mana seseorang mengorganisir dan menafsirkan kesan sensoris untuk memberikan makna tertentu pada lingkungannya (Siagian, 1995). Sederhananya, persepsi digambarkan sebagai suatu proses atau upaya memahami seseorang atas suatu informasi terhadap suatu dorongan tertentu. Dorongan tersebut terdapat dari panca indra seseorang terhadap objek, fenomena, hubungan antar gejala yang diproses oleh otak (Kotler, & Keller, 2012).

Menurut Kotler (2013) persepsi merupakan seseorang dapat menetapkan, mengatur, dan mengartikan dan menggunakan suatu ilmu pengetahuan untuk menciptakan sebuah gambaran yang berarti. Persepsi pada setiap individu terdapat berbagai macam sudut pandang dalam pengindraan yang akan mempersepsikan apakah sesuatu itu positif ataupun negatif yang akan memengaruhi perilaku manusia yang nyata (Arifin, 2017).

Persepsi sangat penting pada konsistensi, yaitu kecenderungan untuk melihat objek sebagai hal yang tetap, meskipun terdapat berbagai macam variasi dalam melihat kondisi pengamatan. Agar persepsi berfungsi dengan baik, maka panca indra harus peka terhadap lingkungan sekitar. Persepsi dipengaruhi oleh pengalaman masa sekarang dan masa lalu, tidak hanya itu persepsi juga dipengaruhi oleh sikap individu. Seseorang cenderung percaya berdasarkan pengalamannya sendiri mengenai kejadian tersebut. Individu melihat suatu kejadian dengan sudut pandang lain atau cara yang berbeda dari orang lain. Hal tersebut menunjukkan bahwa persepsi melibatkan proses memahami dan mengevaluasi sejauh mana seseorang mengerti suatu objek. Dalam persepsi, sudut pandang seseorang akan mempengaruhi kesan yang terbentuk.

2.2. Sikap Asertif Pustakawan

Sikap asertif merupakan cerminan dari perilaku atau sikap yang memungkinkan seseorang untuk berperilaku sesuai dengan yang dia mau, mempertahankan diri tanpa ada rasa kecemasan, mengekspresikan perasaannya secara nyaman dan jujur, atau untuk menggunakan hak-hak pribadi tanpa melanggar hak orang lain (Alberti dan Emmons, 2001). Selanjutnya, menurut Caputo, Jannett (1984) sikap asertif pustakawan merupakan kemampuan pustakawan untuk berkomunikasi dengan tegasmampu menyampaikan dan memformulasikan ide-ide dengan jujur, langsung dan terbuka. Sederhananya, sikap asertif merupakan kemampuan seseorang untuk mengungkapkan perasaan dan pemikirannya kepada orang lain, dan tetap menghargai hak dan perasaan orang tersebut.

Pustakawan merupakan seseorang yang bekerja pada perpustakaan dan memberi pelayanan dan jasa yang terbaik pada pemustaka. Dalam menjalankan perannya, pustakawan berusaha secara maksimal untuk memberikan informasi agar dapat bermanfaat bagi pengguna perpustakaan (Naibaho, 2011). Perkembangan keahlian pustakawan mendapatkan perhatian khusus dari masyarakat khususnya pengguna perpustakaan, terutama dari kalangan praktisi kepustakawanan.

Dalam penerapan sikap asertif, seseorang perlu memiliki keberanian untuk berterus terang terhadap dirinya dan berterus terang dalam mengekspresikan apa yang dia rasakan, saran dan kebutuhan secara proporsional, tanpa ada maksud untuk memanfaatkan, dan merugikan pihak tertentu. Dalam menerapkan sikap asertif terdapat bagian dalam individu ketika sedang dihadapkan dengan berbagai situasi, baik itu menyenangkan maupun tidak. Komponen merupakan bagian-bagian dari sikap individu secara spesifik melalui verbal maupun non-verbal dalam menerapkan sikap asertif. Menurut Martin dan Poland (1980) terdapat indikator verbal dan non-verbal yang terdapat dalam individu apabila mempunyai sikap asertif, yaitu:

1. *Compliance*

Komplain merupakan usaha maupun upaya yang dilakukan oleh seseorang untuk memberikan penolakan jika memiliki pendapat yang berbeda dengan orang lain. Keberanian seseorang dalam menyatakan “tidak” jika memang tidak sejalan atau sesuai dengan apa yang diyakininya. Hal ini sangat penting bagi pustakawan dalam melayani pemustaka. Jika pustakawan tidak setuju dengan pendapat pemustaka, pustakawan mempunyai keberanian untuk berkata tidak dan menyampaikan pendapat yang lain kepada pemustaka.

2. *Duration of Reply*

Duration of reply (durasi balasan) adalah lama waktu bagi seseorang untuk mengatakan apa yang dihendakinya, dengan cara menyampaikan kepada orang lain. Pada sikap asertif pustakawan durasi atau lamanya waktu dalam menjawab pertanyaan pemustaka merupakan elemen krusial dalam kegiatan pelayanan perpustakaan. Hal tersebut diharapkan pemustaka mendapatkan kebutuhan informasi secara jelas dan efektif.

3. *Loudness*

Dalam berbicara meningkatkan volume suara dikatakan lebih asertif selama hal tersebut tidak dianggap berteriak. Cara paling tepat dalam berkomunikasi secara optimal bisa dilakukan dengan penggunaan nada yang jelas dan pas. Dalam pelayanan perpustakaan nada dan intonasi suara merupakan hal penting dalam pelayanan perpustakaan yaitu antara pustakawan dan pemustaka.

4. *Request of New Behavior*

Meminta munculnya perilaku yang baru pada orang lain, mengungkapkan tentang fakta ataupun perasaan dalam memberikan saran pada orang lain, menjadikan situasi berubah sesuai yang diinginkan. Pustakawan dan pemustaka dapat memberikan saran satu dengan yang lainnya sehingga tujuan dalam pemenuhan kebutuhan informasi lebih cepat tercapai secara efektif dan efisien.

5. *Affect*

Afek bisa diartikan sebagai suatu emosi. Ketika seseorang sedang berbicara dalam keadaan yang emosi maka terjadi peningkatan suara terhadap nada maupun intonasinya. Sehingga perlu berbicara dengan nada yang tepat dan pas karena pesan yang akan disampaikan akan jauh lebih asertif apabila orang tersebut berbicara dengan nada dan intonasi yang tepat dan tidak merespon secara *flat* ataupun menggunakan emosi. Kemampuan emosional pustakawan sangat dilihat, jika pustakawan dapat mengendalikan emosi dengan tepat, maka pemustaka akan lebih mengerti pesan yang disampaikan oleh pemustaka.

6. *Latency of Response*

Pada indikator ini merupakan jeda waktu antara seseorang selesai berbicara sampai kesempatan kita untuk berbicara. Adanya sedikit jarak sebelum menjawab pertanyaan secara umum lebih menunjukkan sikap asertif daripada yang tidak terdapat jarak.

7. *Non-Verbal Behavior*

1. Kontak Mata

Ketika sedang melakukan komunikasi dengan seseorang akan lebih baik dan tepat jika memandang lawan bicara tersebut. Hal ini membuat penyampaian pesan lebih jelas, mengurangi terjadinya *miss communication* dan meningkatkan asertifitas pesan yang disampaikan. Namun, tetap perlu diingat untuk tidak menghindari menunduk kepala atau berlebihan dalam menatap.

2. Ekspresi Muka

Sikap asertif memerlukan ekspresi wajah yang pas dan tepat dengan pesan yang disampaikan oleh lawan bicara. Seperti, ketika sedang menyampaikan pesan ketidaksukaan atau kemarahan, ekspresi wajah disampaikan secara langsung tanpa senyuman, dan ketika menyampaikan pesan kebaikan atau kegembiraan ditunjukkan dengan wajah kebahagiaan.

3. Jarak Fisik

Saat melakukan interaksi sebaiknya dilakukan dengan berdiri maupun duduk dengan jarak yang wajar. Jarak tidak terlalu dekat karena ditakutkan akan mengganggu kenyamanan dari lawan bicara dan kesannya seperti menantang, namun juga jarak tidak terlalu jauh agar lawan bicara tidak kesulitan dalam mendengar, menafsirkan ataupun memahami pesan yang disampaikan.

4. Sikap Badan

Sikap badan dituntut untuk tegak ketika melakukan komunikasi dengan orang lain agar dapat membuat pesan yang disampaikan lebih asertif. Sementara sikap badan yang menunduk, lesu dan terlihat malas akan membuat orang lain menilai jika kita memiliki sikap yang mudah menyerah atau melarikan diri dari suatu permasalahan.

5. Isyarat Tubuh

Memberikan isyarat tubuh dengan menggerakkan tubuh dengan gerakan yang tepat akan menaikkan rasa percaya diri, keterbukaan, dan memberikan penekanan pada apa yang dikatakan seperti ketika mengarahkan tangan ke luar. Sementara gerakan tubuh yang mengurangi rasa percaya diri seperti menggaruk leher, mengosok mata, dan memainkan tangan secara tidak teratur.

2.3. Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Menurut Lucyda & Adawiyah (2017) perpustakaan perguruan tinggi adalah Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang bekerja sama dengan unit lain dalam melaksanakan Tri Dharma perguruan tinggi dengan cara mengumpulkan, memilih, mengolah, merawat, dan menyediakan sumber informasi untuk lembaga induk dan masyarakat akademis pada umumnya.

Perpustakaan perguruan tinggi juga mempunyai tujuan untuk mendukung, memperlancar, dan mempertinggi kualitas pelaksanaan program dan kegiatan perpustakaan melalui layanan informasi. Selain itu, perpustakaan perguruan tinggi juga mempunyai fungsi yang disampaikan oleh Benawi (2012) yaitu terdapat fungsi edukasi yang berperan sebagai sumber belajar bagi seluruh civitas akademik guna mencapai tujuan pembelajaran di setiap program studi. Kedua, fungsi informasi yang diharapkan perpustakaan dapat memenuhi kebutuhan informasi bagi para pemustaka. Ketiga, fungsi riset yaitu untuk mendukung pelaksanaan riset dengan menyediakan berbagai informasi dan sumber daya yang diperlukan. Keempat, fungsi rekreasi yaitu perpustakaan menyediakan berbagai koleksi pustaka yang berhubungan dengan ilmu pengetahuan untuk tujuan rekreasi. Kelima, fungsi publikasi yaitu perpustakaan membantu dalam menerbitkan karya yang dihasilkan oleh civitas akademik dan non-akademik perguruan tinggi. Keenam, fungsi deposit untuk menyimpan seluruh karya pengetahuan. Ketujuh, fungsi interpretasi yaitu perpustakaan melakukan kajian dan menilai sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk mendukung pengguna dalam melaksanakan Tri Dharma.

Perpustakaan Perguruan tinggi merupakan jantung bagi kegiatan akademik, menyediakan sumber daya informasi yang krusial bagi seluruh civitas akademik. Selain itu, layanan informasi yang berkualitas

di perpustakaan perguruan tinggi merupakan kunci keberhasilan dalam mendukung seluruh kegiatan akademik. Dengan menyediakan koleksi yang relevan dan up to date

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan pendekatan analisis deskriptif. Adapun metode pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala pengukuran skala Likert. Pengambilan Sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, karena dalam pengambilan sampel akan diambil dengan pertimbangan tertentu. Kuesioner penelitian disebarkan kepada para responden yaitu mahasiswa pengunjung Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang. Populasi pada penelitian ini sebanyak 13,830 mahasiswa pengunjung perpustakaan yang kemudian dipilih sebagai sampel dengan rumus Slovin sebanyak 99 mahasiswa pengunjung perpustakaan yang didapatkan melalui metode pengambilan sampel *purposive sampling*. Adapun penelitian ini menggunakan skala Likert 5 poin dengan pengujian menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah butir – butir pernyataan pada kuesioner yang diajukan valid atau tidak. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan pada 30 sampel responden mahasiswa pengunjung perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang. Data yang diperoleh dari kuesioner yang telah dijawab kemudian dilakukan pengkodean (*coding*) pada Microsoft Excel 2018. Setelah pengkodean, dilakukan *entering* data ke aplikasi pengolah data yaitu *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) versi 26. Uji validitas dilakukan dengan rumus *corrected item to total correlation*. Sehingga, instrumen item dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} . Jumlah sampel (N) yang digunakan adalah 30, maka nilai r_{tabel} berdasarkan tabel distribusi nilai yaitu 0,361 dengan nilai signifikansi 5%.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Indikator	Item	r_{hitung}	r_{tabel}	Kategori
1	<i>Compliance</i>	1	0,702	0,361	Valid
		2	0,771	0,361	Valid
		3	0,621	0,361	Valid
2	<i>Duration of Reply</i>	4	0,541	0,361	Valid
		5	0,823	0,361	Valid
3	<i>Loudness</i>	6	0,605	0,361	Valid
		7	0,811	0,361	Valid
4	<i>Request for New Behavior</i>	8	0,693	0,361	Valid
5	<i>Affect</i>	9	0,711	0,361	Valid
		10	0,701	0,361	Valid
6	<i>Latency of Response</i>	11	0,704	0,361	Valid

		12	0,657	0,361	Valid
		13	0,779	0,361	Valid
7	Kontak Mata	14	0,782	0,361	Valid
8	Ekspresi Muka	15	0,668	0,361	Valid
9	Jarak Fisik	16	0,775	0,361	Valid
10	Sikap Badan	17	0,629	0,361	Valid
		18	0,726	0,361	Valid
11	Isyarat Tubuh	19	0,651	0,361	Valid

Hasil uji validitas pada tabel 1, dapat dinyatakan bahwa hasil uji validitas pada 19 pernyataan memperoleh $r_{hitung} > r_{tabel}$ Sehingga, dapat disimpulkan semua pernyataan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid dan dianggap layak untuk diajukan.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan setelah uji validitas dengan tujuan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan data. Setelah pernyataan pada kuesioner sudah valid, selanjutnya dilakukan uji reliabilitas. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan *software* SPSS untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik *statistic Cronbach's alpha (a)*. Variabel dapat diartikan reliabel jika nilai *Cronbach's alpha (a)* $> 0,60$ (Arikunto, 2010). Uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan nilai 0,6 dikarenakan nilai tersebut tergolong dalam reliabilitas moderat (Rainsach, 2004; Muniarti, 2013).

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	Koefisien	Keterangan
0,941	0,6	Reliabel

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa diperoleh nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,941. Nilai tersebut lebih besar dibandingkan 0,60 yang berarti dapat disimpulkan bahwa 19 pernyataan kuesioner penelitian dinyatakan reliabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi karena hasil pengukuran yang konsisten (Abdullah, 2015).

4.3. Analisis Data

Konsep penentuan informan dalam penelitian berhubungan dengan populasi penelitian. Populasi yang menjadi subjek adalah mahasiswa Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang yang sering dan aktif berkunjung ke perpustakaan. Skala likert merupakan metode pengukuran yang digunakan pada penelitian ini. Tujuan digunakan skala likert untuk mengukur sikap, persepsi, individu maupun kelompok terhadap kejadian sosial (Sugiyono, 2018). Berikut ini terdapat 5 poin skala interval (Sugiyono, 2018):

Tabel 3. Skala Interval

Nilai	Keterangan
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Baik
1,81 – 2,60	Tidak Baik
2,61 – 3,40	Cukup Baik
3,41 – 4,20	Baik
4,21 – 5,00	Sangat Baik

Tabel 3 tafsiran nilai rata-rata variabel digunakan untuk menginterpretasikan nilai *mean* dari setiap tanggapan pada pernyataan yang berada di kuesioner. Indikator verbal sikap asertif pada penelitian ini mencakup *compliance*, *duration of reply*, *loudness*, *request for new behavior*, *affect*, *latency of response*. Sedangkan untuk indikator non-verbal mencakup kontak mata, ekspresi muka, jarak fisik, sikap badan, dan isyarat tubuh. Indikator tersebut dituliskan pada 19 pernyataan. Selanjutnya, dalam penelitian ini menyajikan tabel nilai rata-rata atau *mean* dari indikator yang telah dianalisis yang merupakan hasil kesimpulan dari deskriptif kuantitatif, sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Rata-rata Indikator

No	Dimensi	Nilai Rata-rata	Kategori
1	<i>Compliance</i>	4,43	Sangat Baik
2	<i>Duration Of Reply</i>	4,44	Sangat Baik
3	<i>Loudness</i>	4,46	Sangat Baik
4	<i>Request for New Behavior</i>	4,33	Sangat Baik
5	<i>Affect</i>	4,35	Sangat Baik
6	<i>Latency of Response</i>	4,36	Sangat Baik
7	Kontak Mata	4,34	Sangat Baik
8	Ekspresi Muka	4,19	Baik
9	Jarak Fisik	4,40	Sangat Baik
10	Sikap Badan	4,28	Sangat Baik
11	Isyarat Tubuh	4,37	Sangat Baik
	Total	47,95	
	Rata-rata	4,35	Sangat Baik

Berdasarkan hasil tabel 4 dapat dilihat bahwa menurut persepsi pemustaka sikap asertif pustakawan sudah sangat baik, dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata total keseluruhan indikator adalah 4,35. Berkomunikasi asertif akan meningkatkan efektivitas dan dapat berdampak positif terhadap hasil komunikasi pustakawan itu sendiri (Fatmawati, 2008). Memiliki sikap asertif juga merupakan suatu kompetensi yang harus dimiliki pustakawan seiring dengan berkembangnya, pendidikan, teknis kepastakawan, pemahaman pustakawan sebagai seorang yang menyediakan dan mengelola sebuah informasi (Pendit, 1992).

Pada indikator berdasarkan tabel 4, dapat dilihat bahwa indikator verbal *Loudness* memperoleh nilai tertinggi yaitu 4,46. Berbicara dengan suara yang jelas merupakan cara yang terbaik dalam berkomunikasi

secara efektif dengan orang lain (Martin dan Poland, 1980). Pustakawan sudah sepenuhnya berhasil dalam menerapkan sikap asertif pada indikator *Loudness*. Pustakawan berbicara dengan suara yang jelas, nada dan intonasi yang pas, dan mudah didengar oleh pemustaka. Dengan demikian, dalam pelayanan perpustakaan berjalan dengan lancar, serta pemustaka mendapatkan pemenuhan kebutuhan informasi secara mudah dan jelas. Selanjutnya, untuk perolehan nilai terendah pada indikator verbal yaitu *Request for New Behavior* dengan perolehan nilai rata-rata 4,33. Pustakawan sudah menerapkan sikap asertif pada indikator *Request for New Behavior*, namun masih perlu ditingkatkan

Pustakawan Politeknik Kesehatan Kementerian Semarang mengungkapkan fakta dan perasaannya dalam memberikan saran kepada pemustaka, hal tersebut menjadikan situasi berubah sesuai dengan yang diinginkan pustakawan namun tetap memperhatikan kebutuhan pemustaka. Dengan menerapkan sikap asertif *Request for New Behavior* pustakawan dan pemustaka dapat memberikan saran satu dengan yang lainnya, sehingga kebutuhan pemustaka tercapai dengan efisien dan efektif. Kemudian pada indikator non-verbal nilai rata-rata tertinggi didapatkan oleh jarak fisik dengan nilai rata-rata 4,40. Pustakawan sudah sepenuhnya menjaga jarak yang pas ketika melakukan komunikasi kepada pemustaka. Sesuai dengan pernyataan menurut Martin dan Poland (1980) saat melakukan interaksi sebaiknya berdiri atau duduk dengan jarak yang sewajarnya. Jika jarak terlalu dekat dapat mengganggu orang lain dan terlihat seperti menantang, sementara jarak yang terlalu jauh membuat orang lain susah mengerti atau menangkap maksud pesan yang disampaikan.

Pustakawan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang menjaga jarak yang sopan dan pas ketika berbicara dengan pemustaka. Jika pustakawan dapat menjaga jarak dengan pas, pemustaka mengerti apa yang disampaikan oleh pustakawan, pemustaka merasa nyaman dan tenang ketika melakukan diskusi dengan pustakawan. Setelah itu, terdapat nilai rata-rata terendah (4,19) pada indikator non-verbal ekspresi muka. Pustakawan di rasa belum berhasil sepenuhnya dalam mengekspresikan diri sesuai dengan pesan yang disampaikan. Hal tersebut, membuat pemustaka tidak mengerti apa yang disampaikan dan membuat terjadinya kesalahpahaman antara pemustaka dan pustakawan.

5. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa menurut persepsi pemustaka sikap asertif pustakawan sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang menunjukkan rata-rata total keseluruhan indikator adalah 4,35. Di antara semua indikator, indikator *Loudness* memperoleh nilai rata-rata tertinggi (4,46). Pustakawan sudah sepenuhnya berhasil dalam menerapkan sikap asertif pada indikator *loudness*. Hal itu sangat berpengaruh dalam pelayanan perpustakaan yang berjalan dengan lancar antara pustakawan dan pemustaka. Kemudian, pada indikator *Request for New Behavior* memperoleh nilai rata-rata terendah (4,33). Pada indikator *Request for New Behavior* belum sepenuhnya berhasil, karena terdapat

beberapa pemustaka yang berpendapat netral selalu memberikan saran atau pendapat yang bermanfaat dan membantu dalam menemukan kebutuhan informasi pemustaka.

Selanjutnya, untuk indikator non-verbal jarak fisik memperoleh rata-rata tertinggi (4,40), hal tersebut membuktikan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap asertif pustakawan indikator non-verbal jarak fisik sangat tinggi. Pustakawan sangat baik dalam menjaga jarak yang sopan dan pas ketika berbicara dengan pemustaka. Setelah itu, terdapat nilai rata-rata terendah (4,19) pada indikator non-verbal ekspresi muka.

Pada penelitian ini menunjukkan bahwa pustakawan Perpustakaan Politeknik Kesehatan Kemenkes Semarang telah menunjukkan sikap asertif dan profesionalisme dalam menjalankan tugasnya. Sikap asertif pustakawan telah berkontribusi pada terciptanya layanan perpustakaan yang berkualitas dan memuaskan bagi pemustaka.

Daftar Pustaka

- Abdullah. (2015). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Alberti, R., & Emmons, M. (2001). *Your Perfect Right Hidup Lebih Bahagia dengan Mengungkapkan Hak*. Jakarta: PT Gramedia.
- Arifin, H. S., Fuady, I., & Kuswarno, E. (2005). Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Mahasiswa Untirta Terhadap Keberadaan Perda Syariah di Kota Serang.
- Arin Luthfiyah, & Anis Masruri. (2023). Kepribadian Pustakawan Yang Humanis Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan (Aktualisasi Diri) Di Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Semarang. *Soshumdik*.
- Benawi, I. (2013). Peningkatan Kualitas Perpustakaan Perguruan. *Jurnal Iqra' Volume 07 No.01*.
- Caputo, Janette S. (1984). *The Assertive Librarian*, Canada: Oryx Press
- Fatmawati, E. (2008). Pentingnya Pustakawan Melakukan Komunikasi Asertif Terhadap Pengguna Perpustakaan. *Media Informasi dan Komunikasi Kepustakawanan Buletin Universitas Airlangga*, 56–57.
- Hariyadi, U. (2006). *Effective Communication for Assertive Librarian*. Pelatihan Pustakawan Universitas Indonesia.
- Kotler, & Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lucyda, I., & Adawiyah, W. (2017). Manajemen Perpustakaan Digital Perguruan Tinggi Islam: Studi Sistem Manajemen Perpustakaan Digital Universitas Islam Bandung. *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam VII (1)*.
- Martin, R., & Poland, E. (1980). *Learning to change: a self-management approach to adjustment*. USA: McGraw-Hill College.
- Muniarti, P. K., Purnamasari, V. St., Ratnaningsih, S. D., Advensia, A. C., Sihombing, R. P., & Warastuti, Y. (2013). *Alat-alat pengujian hipotesis*. Semarang: Penerbitan Unika Soegijapranata Semarang

- Naibaho, Kalarensi (2011). *Pustakawan Asertif: Idaman Masyarakat*. Agustus 20, 2018.
- Pendit, Putu Luxman. (1992). *Makna Informasi: Lanjutan Dari Sebuah Perdebatan Dalam Kepustakawanan Indonesia: Potensi dan Tantangan*. Jakarta: Kesainc Blanc Sugiyono. (2018). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardji. (1992). *Pelayanan Referensi di Perpustakaan*. Yogyakarta: Kanisius.
- Suwarno, W. (2009). *Psikologi perpustakaan*. Jakarta: Sagung Seto