

EVALUASI KETERAMPILAN SOSIAL PUSTAKAWAN DI UPT PERPUSTAKAAN UNILAK

Pardila Ika Sari

saripardilaika@gmail.com

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

Rosman H

rosman.panam@gmail.com

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

Nining Sudiar

sudiar.nining@gmail.com

Fakultas Ilmu Budaya Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru, Indonesia

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi keterampilan sosial pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif, dengan pengambilan sampling incidental yang diambil dari 2501 populasi dan 96 sampel orang, dan 4 orang pustakawan. Terdiri dari mahasiswa dan pustakawan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, angket, wawancara, studi pustaka, studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa Keterampilan Sosial Pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak sudah memiliki keterampilan sosial yang cukup baik. Dapat dilihat dari jumlah responden (73,96%) mengatakan Kemampuan Berkomunikasi secara positif dan aktif sudah baik. Responden (59,17%) mengatakan kemampuan seorang pustakawan dalam memahami kebutuhan pemustaka sudah ada. Dan pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak sudah bisa bekerjasama dengan tim kerja, bekerjasama dengan penulis/penerbit, pustakawan bisa mencari link untuk bekerjasama dengan perpustakaan lainnya. Jumlah responden (66,84%) mengatakan bahwa pustakawan sudah memiliki pengetahuan, pemahaman mengenai keanekaragaman budaya.

Kata kunci: Keterampilan sosial, pustakawan, perpustakaan

1. Pendahuluan

Marrel (2008:103) berpendapat “keterampilan sosial atau *sosial skill* adalah perilaku spesifik, inisiatif, mengarahkan pada hasil sosial yang diharapkan sebagai bentuk perilaku seseorang”. Sedangkan Peterson L berpendapat dalam (Nur Masyrifatul Maulidah, 2016:22) “keterampilan sosial adalah kemampuan berkomunikasi, menjalin hubungan orang lain, mendengarkan pendapat dari orang lain, memberi atau menerima *feedback*, memberi atau menerima kritik, bertindak sesuai norma dan aturan yang berlaku”.

Dalam kehidupan sehari-hari manusia tidak terlepas dari sebuah interaksi. Wiji Suwarno(2009:59) berpendapat “Interaksi adalah hubungan timbal balik antara satu orang dengan yang lainnya. Salah satu bentuk interaksi yaitu perlu adanya keterampilan

sosial, keterampilan sosial atau disebut juga dengan *social skill* merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki sejak dini agar individu tersebut mampu menghadapi problema hidup dalam kaitannya sebagai makhluk sosial yang terus menerus berinteraksi. Begitu juga dengan pustakawan sebagai makhluk sosial pustakawan selalu berinteraksi baik itu dalam pustakawan dan pustakawan maupun pustakawan dengan pemustaka dalam memberikan jasa layanan di sebuah perpustakaan.

Salah satu bentuk interaksi yaitu perlu adanya keterampilan sosial, keterampilan sosial atau disebut juga dengan *social skill* merupakan salah satu kemampuan yang harus dimiliki sejak dini agar individu tersebut mampu menghadapi problema hidup dalam kaitannya sebagai makhluk sosial yang terus menerus berinteraksi. Begitu juga dengan pustakawan sebagai makhluk sosial pustakawan selalu berinteraksi baik itu dalam pustakawan dan pustakawan maupun pustakawan dengan pemustaka dalam memberikan jasa layanan di sebuah perpustakaan. Peran pustakawan tidak hanya berhenti pada pemberi informasi semata, namun pustakawan dituntut untuk dapat bersosialisasi, berinteraksi dan berkomunikasi dengan baik, santun, ramah, berwawasan luas dan dapat memahami kebutuhan pemustaka.

Pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning berjumlah 4 orang. Dimana setiap pustakawan mempunyai tugas yang berbeda-beda. Ermanilis sebagai sekretaris, Putri Novianti, bagian pengadaan dan pengolahan bahan pustaka, Fitri Refni, bagian sirkulasi, bagian layanan foto copy, Zuliati sebagai bendahara dan administrasi. Tetapi pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning terlihat hanya menyibukkan diri dibagian sirkulasi saja, karena masih ada pemustaka yang masih bingung dalam pencarian koleksi, dan ada juga yang beranggapan bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan Universitas Lancang Kuning itu kurang ramah, dan cuek dalam melayani pemustaka.

Rumusan masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah evaluasi keterampilan sosial pustakawan di UPT Perpustakaan Unillak.

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi keterampilan sosial pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak.

2. Landasan Teori

2.1 Keterampilan Sosial

Keterampilan sosial adalah kemampuan seorang untuk mengelola emosi yang berhubungan dengan orang lain, baik individu atau kelompok, sehingga dapat terjalin suatu interaksi sosial dan komunikasi yang baik dan efektif.

Menurut Suherman (2009), kualitas dan keterampilan mendasar yang diharapkan dari seorang pustakawan dalam hal keterampilan sosial adalah :

1. Kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif.

“Seorang pustakawan diharapkan dapat menguasai teknik komunikasi sederhana, tapi efektif, yang akan menimbulkan sikap saling pengertian dan saling

menguntungkan (simbiosis mutualisme) antara kedua belah pihak, pustakawan dan pemustaka. Kunci komunikasi efektif adalah mencoba mengerti dan melakukan tindakan yang bisa memberikan kepuasan keinginan pemakai perpustakaan, dengan demikian dapat menambah jumlah pemustaka yang datang”.

2. Kemampuan memahami kebutuhan pemustaka.

“Pustakawan diharapkan cepat tanggap dalam merespon pertanyaan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka, dapat memberikan penelusuran informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat, mampu membedakan antara hal yang penting dan tidak penting tentang informasi. Beliau juga tidak pernah mengalami kesulitan dengan para pengguna yang terlibat wawancara dibagian referensi, dia hanya membutuhkan waktu untuk menjelaskan beberapa informasi dan langsung menunjukkan sumber informasi yang terbaik untuk pemustaka”.

3. Kemampuan bekerja sama dengan perorangan, kelompok atau dengan lembaga lain.

“Hendaknya seorang pustakawan bisa menjadi jembatan kerjasama antara perpustakaan dengan lembaga-lembaga lain ataupun dengan kerjasama dengan perorangan atau kelompok, misalnya kerjasama dengan penulis, penerbit ataupun perusahaan”.

4. Memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya.

“Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman keanekaragaman budaya, pustakawan akan dapat memberikan pelayanan yang baik pada pemustaka yang datang dari mana saja, dengan budaya bagaimanapun, misalnya bagaimana pustakawan menghadapi orang Jawa yang biasa sopan, orang Sunda yang biasa lembut, orang Batak atau Madura yang biasa keras. Fleksibel adalah karakteristik pokok pustakawan. Ini semua dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada para pemustaka atau siapa saja yang datang ke perpustakaan”.

Dengan kemampuan dan keterampilan sosial atau *social skill* yang dimiliki, pustakawan akan dapat berperan sebagai provider, sumber informasi bagi masyarakat. Sikap perhatian pustakawan akan melekat dihati masyarakat, sehingga masyarakat akan termotivasi untuk berkunjung dan mencari informasi di perpustakaan. Dengan demikian, minat baca atau budaya baca akan dapat berkembang baik di lingkungan masyarakat.

Seperti penelitian yang dilakukan oleh Fadli Robian Saputra (2015) yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat Keterampilan Sosial Pustakawan Pada Layanan Publik Di Badan Perpustakaan Dan Arsip Kota Pekanbaru, dari penelitian tersebut didapatkan bahwa Arsip Kota Pekanbaru sudah memiliki keterampilan sosial yang cukup baik. Dapat dilihat dari jumlah responden (92,5%) mengatakan Kemampuan berkomunikasi secara positif dan aktif sudah baik. Responden (78%) mengatakan kemampuan seorang pustakawan dalam memahami kebutuhan pemustaka sudah ada. Jumlah responden (92,5%) mengatakan bahwa pustakawan dapat bekerjasama dengan perorangan dan lembaga lain. Sedangkan responden (83,3%)

mengatakan pustakawan sudah memiliki pengetahuan, pemahaman mengenai keanekaragaman budaya dan responden (71,7%), sudah memiliki kemampuan berinteraksi dengan lancar. Irna Syafitri (2010) juga melakukan penelitian tentang *Pola Strategi Komunikasi antar Pribadi Guru dan Keterampilan Anak Usia Dini di TK Sabila Amanda Medan*. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa komunikasi antarpribadi merupakan bentuk komunikasi yang efektif digunakan dalam memberikan pembelajaran kepada anak terutama mengenai keterampilan sosial. Melalui komunikasi antarpribadi, guru dapat menjalin kedekatan secara individual dengan anak. Kedekatan ini diperlukan oleh seorang guru agar mampu memiliki kepekaan yang tinggi terhadap segala sesuatu yang menjadi kebutuhan anak dalam membentuk keterampilan sosialnya. Pola strategi komunikasi dua arah dan banyak arah yang digunakan oleh guru sangat efektif digunakan dalam proses pembentukan keterampilan sosial pada anak usia dini. Keterampilan sosial ini tidak hanya bermanfaat bagi anak tetapi juga bagi orang-orang disekitarnya. Meskipun sosialisasi berjalan terus tetapi perkembangan utamanya terjadi masa kanak-kanak. Untuk itu keterampilan sosial harus selalu ditanamkan agar menjadi karakter dalam diri anak.

Ada banyak pelatihan keterampilan sosial pustakawan yang dikemukakan oleh Goldstein (1981), "yaitu pelatihan pemecahan masalah yang kreatif, pelatihan asertivitas, pelatihan wawancara pekerjaan, dan pelatihan keterampilan sosial. Pada prinsipnya pelatihan keterampilan sosial pustakawan ini dapat dilaksanakan melalui 4 tahap", yaitu :

1. *Modelling*, yaitu tahap penyajian yang dibutuhkan peserta pelatihan secara spesifik, detail, dan sering.
2. *Role Playing*, yaitu tahap bermain peran dimana peserta pelatihan mendapat kesempatan untuk memerankan suatu interaksi sosial yang sering dialami sesuai dengan topik interaksi yang diperankan model.
3. *Performance Feedback*, yaitu tahap pemberian umpan balik. Umpan balik ini harus diberikan segera setelah peserta pelatihan mencoba agar mereka yang memerankan tahu seberapa baik ia menjalankan langkah-langkah pelatihan ini.
4. *Transfer Training*, yaitu tahap pemindahan keterampilan yang diperoleh individu selama pelatihan ke dalam kehidupan sehari-hari.

2.2 Pustakawan

Menurut Undang-Undang Nomor 43 Tahun 2007 Pasal 1 tentang Perpustakaan, disebutkan bahwa: "Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/atau pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Dalam hal ini bahwa pustakawanlah yang bertanggung jawab terhadap pelayanan di perpustakaan".

Pustakawan adalah orang yang bergerak di bidang perpustakaan atau ahli perpustakaan. Menurut kode etik Ikatan Pustakawan Indonesia dikatakan bahwa yang

disebut pustakawan adalah “Seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu perpustakaan dokumentasi dan informasi yang dimiliki melalui pendidikan”. Sedangkan menurut kamus istilah perpustakaan karangan Lasa, HS. Librarian-pustakawan, penyaji informasi adalah “Tenaga profesional dan fungsional dibidang perpustakaan, informasi maupun dokumentasi”.

Rachman Hermawan dan Zulfikar Zen (2006: 45) “berpendapat kata pustakawan berasal dari “pustaka”. Dengan demikian penambahan kata “wan” diartikan sebagai orang yang pekerjaannya atau profesinya terkait erat dengan dunia pustaka atau bahan pustaka. Bahan pustaka dapat berupa buku, majalah, surat kabar, bahan pandang-dengar, dan multi media. Dalam bahasa Inggris pustakawan disebut sebagai “*librarian*” yang juga terkait erat dengan kata “*library*”. Dalam perkembangan selanjutnya, istilah pustakawan diperkaya lagi dengan istilah-istilah lain, meskipun hakikat pekerjaannya sama, yaitu sama-sama mengelola informasi, diantaranya pakar infomasi, pakar dokumentasi pialang dokumentasi, pialang informasi, manager pengetahuan, dan sebagainya”.

2.3 Perpustakaan Perguruan Tinggi

Menurut Sulistyio-Basuki (1991:51) dalam buku Pengantar Ilmu Perpustakaan menyampaikan bahwa “Perpustakaan perguruan tinggi ialah perpustakaan yang terdapat pada perguruan tinggi, badan bawahannya, maupun lembaga yang berafiliasi dengan perguruan tinggi, dengan tujuan utama membantu perguruan tinggi mencapai tujuannya yakni Tri Darma Perguruan Tinggi (pendidikan, penelitian, dan pengabdian masyarakat”. Selain itu menurut Noerhayati (1987:1), “perpustakaan perguruan tinggi adalah suatu unit kerja yang merupakan bagian integral dari suatu lembaga induknya yang bersama-sama unit lainnya tetapi dalam peranan yang berbeda, bertugas membantu perguruan tinggi yang bersangkutan melaksanakan Tri Dharmanya”.

Dalam buku Pedoman Perpustakaan Perguruan Tinggi (Depdiknas, 2004:3), “perpustakaan perguruan tinggi memiliki berbagai fungsi sebagai berikut:

a. Fungsi Edukasi

Perpustakaan merupakan sumber belajar para sivitas akademika, oleh karena itu koleksi yang disediakan adalah koleksi yang mendukung pencapaian tujuan pembelajaran, pengorganisasian bahan pembelajaran setiap program studi, koleksi tentang strategis belajar mengajar dan materi pendukung pelaksanaan evaluasi pembelajaran.

b. Fungsi Informasi

Perpustakaan merupakan sumber informasi yang mudah diakses oleh pencari dan pengguna informasi.

c. Fungsi Riset

Perpustakaan mempersiapkan bahan-bahan primer dan sekunder yang paling mutakhir sebagai bahan untuk melakukan penelitian dan pengkajian ilmu pengetahuan, teknologi dan seni. Koleksi pendukung penelitian di perpustakaan perguruan tinggi mutlak dimiliki, kerana tugas perguruan tinggi adalah

menghasilkan karya-karya penelitian yang dapat diaplikasikan untuk kepentingan pembangunan masyarakat dalam berbagai bidang.

d. Fungsi Rekreasi

Perpustakaan harus menyediakan koleksi rekreatif yang bermakna untuk membangun dan mengembangkan kreativitas, minat dan daya inovasi pengguna perpustakaan.

e. Fungsi Publikasi

Perpustakaan selayaknya juga membantu melakukan publikasi karya yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya yakni sivitas akademika dan staf dan non akademik

f. Fungsi Deposit

Perpustakaan menjadi pusat deposit untuk seluruh karya dan pengetahuan yang dihasilkan oleh warga perguruan tingginya.

g. Fungsi Interpretasi

Perpustakaan sudah seharusnya melakukan kajian dan memberikan nilai tambah terhadap sumber-sumber informasi yang dimilikinya untuk membantu pengguna dalam melakukan dharmaanya”

3. Metode

Penelitian ini dilakukan di UPT Perpustakaan Unilak, Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan observasi untuk mengamati secara langsung keterampilan sosial pustakawan, angket kepada pemustaka untuk mendapatkan data tentang keterampilan sosial pustakawan, wawancara dilakukan kepada pustakawan untuk penilaian sesama pustakawan, studi pustaka dilakukan untuk mendapat data tertulis, dan studi dokumentasi dilakukan untuk memperkuat bukti penelitian.

4. Hasil dan Pembahasan

Kampus Universitas Lancang Kuning beralamat di Jalan Yos Sudarso KM 8 Rumbai-Pekanbaru. UPT Perpustakaan Unilak terletak di area Kampus Universitas Lancang Kuning. Tepatnya di Gedung Perpustakaan lantai 2.

Berdasarkan hasil dan pembahasan bahwa evaluasi keterampilan sosial pustakawan yang terdiri dari kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif, kemampuan memahami kebutuhan pemustaka, dapat bekerjasama dengan perorangan dan lembaga lain, dan memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya.

4.1 Kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif

a. Berdasarkan data yang berkaitan dengan penyampaian pustakawan dapat dipahami oleh pemustaka, peneliti dapat menyimpulkan bahwa responden yang berjumlah 85 orang (23,94%) mengatakan ya, penyampaian pustakawan dapat mereka pahami.

Responden yang berjumlah 10 orang (9,35%) mengatakan kadang-kadang penyampaian pustakawan bisa dipahami, sedangkan responden berjumlah 1 orang (5,56%) mengatakan bahwa penyampaian pustakawan tidak bisa dipahami.

- b. Responden yang berjumlah 77 orang (21,69%) mengatakan ya, bahwa pustakawan melayani menggunakan bahasa yang diinginkan mereka. Responden berjumlah 14 orang (13,08%) mengatakan bahwa pustakawan kadang-kadang melayani menggunakan bahasa yang mereka inginkan. Dan responden yang berjumlah 5 orang (27,78%) mengatakan bahwa pustakawan melayani pemustaka tidak dengan bahasa yang mereka inginkan.
- c. Responden yang berjumlah 81 orang (22,82%) mengatakan ya, bahwa pustakawan bisa menjawab secara efektif pertanyaan yang diajukan oleh mereka. Responden yang berjumlah 15 orang (14,02%)
- d. Responden yang berjumlah 57 orang (16,06%) mengatakan ya, bahwa pustakawan aktif memberikan informasi kepada mereka. Responden yang berjumlah 36 orang (33,64%) mengatakan kadang-kadang pustakawan aktif memberikan informasi kepada mereka. Dan sisanya responden yang berjumlah 3 orang (16,66%) mengatakan bahwa pustakawan tidak aktif memberikan informasi kepada mereka.
- e. Responden yang berjumlah 55 orang (14,59%) mengatakan ya, bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak murah senyum kepada siapa saja yang datang ke Perpustakaan. Responden yang berjumlah 32 orang (29,91%) mengatakan kadang-kadang pustakawan senyum kepada pemustaka yang datang ke Perpustakaan. Dan sisanya responden yang berjumlah 9 orang (50%) mengatakan bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak tidak pernah senyum kepada mereka.

Berdasarkan hasil pengolahan dari indikator Kemampuan Berkomunikasi Secara Positif dan Efektif bahwa keterampilan sosial pustakawan dalam melayani pemustaka di Perpustakaan sudah maksimal. Dari jumlah indikator keseluruhan dapat disimpulkan bahwa komunikasi antara pustakawan dan pemustaka sudah terjalin dengan baik dalam memberikan layanan kepada pemustaka yang mengunjungi UPT Perpustakaan Unilak.

4.2 Kemampuan Memahami Kebutuhan Pemustaka.

- a. Berdasarkan data di atas yang berkaitan dengan pustakawan mampu mengarahkan pemustaka dalam pencarian informasi yang dibutuhkan mereka, peneliti dapat menyimpulkan bahwa responden yang berjumlah 70 orang (24,65%) mengatakan ya, bahwa pustakawan mampu mengarahkan mereka dalam menemukan informasi yang mereka butuhkan. Responden yang berjumlah 26 orang (16,66%) mengatakan pustakawan kadang-kadang mengarahkan mereka ketika dalam menemukan informasi yang dibutuhkan pemustaka
- b. Responden yang berjumlah 68 orang (23,94%) mengatakan ya, bahwa informasi yang dibutuhkan oleh mereka cepat direspon oleh pustakawan di UPT

Perpustakaan Unilak. Responden yang berjumlah 28 orang (17,95%) mengatakan bahwa kadang-kadang informasi yang dibutuhkan mereka cepat direspon oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak.

- c. Responden yang berjumlah 74 orang (26,06%) mengatakan ya, bahwa informasi yang dibutuhkan mereka dapat diberikan dengan tepat oleh pustakawan. Responden yang berjumlah 20 orang (12,82%) mengatakan kadang-kadang informasi yang mereka butuhkan dapat diberikan dengan tepat oleh pustakawan. Dan responden yang berjumlah 2 orang (5%) mengatakan bahwa informasi yang mereka butuhkan tidak dapat diberikan dengan tepat oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak
- d. Responden yang berjumlah 37 orang (13,03%) mengatakan pernah, bahwa pemustaka di UPT Perpustakaan Unilak pernah mengalami kesulitan dalam pencarian informasi. Responden yang berjumlah 45 orang (28,85%) mengatakan bahwa kadang-kadang mereka pernah mengalami kesulitan dalam pencarian informasi di UPT Perpustakaan Unilak. Dan sisanya responden yang berjumlah 14 orang (35%) mengatakan bahwa mereka tidak pernah mengalami kesulitan pada saat mereka dalam mencari informasi di UPT Perpustakaan Unilak.
- e. Responden yang berjumlah 35 orang (12,32%) mengatakan pernah, bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak pernah mengajak mereka ketika menemukan informasi. Responden yang berjumlah 37 orang (23,72%) mengatakan kadang-kadang pustakawan mengajak mereka dalam menemukan informasi. Dan sisanya responden berjumlah sebanyak 24 orang (60%) mengatakan bahwa mereka tidak pernah diajak pustakawan ketika dalam pencarian informasi.

Berdasarkan hasil pengolahan dari indikator Kemampuan Memahami Kebutuhan Pemustaka dapat disimpulkan bahwa keterampilan sosial dalam memahami kebutuhan pemustaka sudah maksimal. Seorang pustakawan harus melayani pemustaka dengan baik, hal ini berpengaruh dengan pengunjung, semakin baik layanan yang diberikan pustakawan kepada pemustaka, maka semakin banyak pula pengunjung yang datang ke Perpustakaan. Dan maksud dari memahami kebutuhan pemustaka disini yaitu ketika pemustaka meminta bantuan kepada pustakawan, pustakawan bisa melayani pemustaka sesuai dengan kebutuhan pemustaka itu sendiri.

4.3 Dapat Bekerjasama dengan Perorangan dan Lembaga Lain

Peneliti melakukan wawancara dengan informan 1 yang bernama Ermanilis, S. IP (15/01/2019) yang menilai 3 orang pustakawan:

1. Zuliyati, S. IP

"menurut saya, zuliyati sudah bisa bekerjasama dengan tim kerja. Kalau tidak ada kerjasama antara sesama tim, perpustakaan tidak akan berjalan dengan baik, dia juga sudah bekerjasama dengan penulis/penerbit, salahsatu contohnya adalah dengan penerbit Erlangga. Dan juga sudah bisa mencari link untuk bekerjasama dengan perpustakaan yang lainnya, salahsatu contoh nya adalah dengan Perpustakaan Politeknik Caltex Riau (PCR)"

2. Putri Novianti, S. IP

“menurut saya, putri juga sudah bisa bekerjasama dengan tim, kalau pustakawan tidak bisa bekerjasama dengan tim, bagaimana pula perpustakaan bisa berkembang, dan juga dia sudah bisa bekerjasama dengan berbagai penerbit/penulis dengan tujuan untuk menambah koleksi yang ada di Perpustakaan, dan putri juga sudah bisa mencari link untuk bekerjasama dengan perpustakaan lainnya, salahsatu nya adalah dengan Perpustakaan Universitas Riau (UR), Universitas Islam Riau (UIR), Universitas Muhammadiyah Riau(UMRI)”

3. Fitri Refni, S. IP

“kalau fitri dia juga sudah bisa bekerjasama dengan tim, karena diperpustakaan harus bisa bekerjasama dengan tim kerja untuk meningkatkan kualitas perpustakaan, fitri juga sudah bisa bekerjasama dengan penerbit/penulis sekaligus bisa mencari link untuk bekerjasama dengan Perpustakaan yang lainnya dengan tujuan untuk memperbanyak koleksi di UPT Perpustakaan Unilak”

Peneliti melakukan wawancara dengan informan 2 yang bernama Zuliyati, S. IP (15/01/2019) yang menilai 3 orang pustakawan:

1. Ermanilis, S. IP

“Menurut saya, ibu Ermanilis bisa bekerjasama dengan tim kerja, ibu ermanilis juga sudah bisa bekerjasama dengan penulis/penerbit, salahsatu contohnya adalah dengan penerbit Erlangga, Bumi Aksara, dan dia juga bisa mencari link untuk bekerjasama dengan Perpustakaan yang lainnya, sekarang UPT Perpustakaan Unilak sudah bekerjasama dengan sebagian sekolah-sekolah dan Perguruan Tinggi yang ada di Pekanbaru”

2. Putri Novianti, S. IP

“Kalau menurut saya, dia bisa bekerjasama dengan berbagai penulis/penerbit, karena pustakawan dituntut harus bisa bekerjasama, karena untuk pengadaan buku harus bekerjasama dengan penulis/penerbit.. Koleksi nya tergantung dari fakultas atau universitas, raja grafindo. Dan juga bisa mencari link untuk bekerjasama dengan perpustakaan yang lainnya”

3. Firti Refni, S. IP

“Fitri bisa bekerjasama dengan tim kerja, karena disebuah Perpustakaan sangat dibutuhkan kerjasamanya tim kerja, dan dengan penerbit/penulis beliau juga sudah bisa bekerjasama dengan tujuan untuk menambah koleksi di Perpustakaan menjadi banyak, dan dia juga sudah bisa mencari link untuk bekerjasama dengan Perpustakaan yang lainnya, contohnya kerjasama dengan Perpustakaan STMIK Riau”.

Kemudian peneliti melakukan wawancara dengan informan 3 yang bernama Putri Novianti, S. IP (15/01/2019) yang menilai 3 orang pustakawan:

1. Ermanilis, S. IP

“Kalau ibuk Ermanilis sangat bisa bekerjasama dengan tim kerja, dan dengan penerbit/penulis beliau juga bisa bekerjasama, kalau untuk mencari link kerjasama dengan perpustakaan yang lainnya beliau juga bisa”

2. Zuliyati, S. IP

“Menurut saya, kalau bekerjasama dengan sesama tim kerja buk Zuliyati sudah bisa, karena kalau tidak ada kerjasama antara kami, tidak mungkin Perpustakaan ini bisa berjalan dengan baik, dan kerjasama dengan penerbit/penulis buk Zuliyati juga sudah bisa, dan yang terakhir kalau mencari link dengan Perpustakaan yang lainnya untuk bekerjasama beliau juga sudah bisa”

3. Fitri Refni, S. IP

“Fitri kalau menurut saya, dengan tim dia sudah bagus dalam bentuk kerjasamanya, kalau untuk kerjasama dengan penerbit/penulis atau mencari link untuk bekerjasama beliau juga sudah bisa”

Dan peneliti juga melakukan wawancara dengan informan 4 yang bernama Fitri Reffni, S. IP (15/01/2019) yang menilai 3 orang pustakawan:

1. Ermanilis, S. IP

“Kalau ibuk Ermanilis bisa bekerjasama dengan kami, dan kalau dengan penerbit/penulis ibuk juga sudah bisa dan untuk mencari link untuk kerjasama dengan Perpustakaan yang lain juga sudah bisa”

2. Zuliyati, S. IP

“Kalau menurut saya, kak Zuliyati kalau dengan tim kerja atau dengan sesama kami sangat bisa bekerjasama, bekerjasama dengan penerbit/penulis juga sudah bisa dengan tujuan untuk menambah koleksi di Perpustakaan, dan bisa mencari link untuk kerjasama antara UPT Perpustakaan Unilak dengan Perpustakaan yang lainnya”

3. Putri Novianti, S. IP

“Kalau Putri sudah sangat bisa bekerjasama dengan tim kerja, kalau tidak ada kerjasama antara tim tidak mungkin Perpustakaan bisa berjalan dengan baik dan kalau untuk kerjasama dengan penulis/penerbit putri juga sudah bisa dan yang terakhir kalau mencari link untuk bekerjasama dengan Perpustakaan yang lainnya juga sudah bisa”

4.4 Memiliki Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Keanekaragaman Budaya

- a. Responden yang berjumlah 89 orang (23,11%) mengatakan ya, bahwa pustakawan mampu mengarahkan mereka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan. Kemudian responden yang berjumlah 7 orang (3,67%)

mengatakan bahwa pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak tidak mampu mengarahkan mereka dalam menemukan informasi yang dibutuhkan

- b. Responden yang berjumlah 90 orang (23,37%) mengatakan ya, bahwa mereka merasa diberlakukan sama dengan orang lain sesama pemustaka oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak. Dan sisanya responden berjumlah 6 orang (3,14%) mengatakan bahwa mereka merasa tidak diberlakukan sama dengan orang lain sesama pemustaka oleh pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak
- c. Responden yang berjumlah 92 orang (23,90%) mengatakan ya, bahwa mereka merasa dilayani dengan baik oleh pustakawan sama dengan pemustaka yang lain. Dan sisanya berjumlah 4 orang (2,09%) mengatakan bahwa mereka merasa tidak dilayani dengan baik oleh pustakawan sama dengan pemustaka yang lain yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Unilak
- d. Responden yang berjumlah 91 orang (23,64%) mengatakan ya, bahwa mereka merasa mendapatkan perlakuan yang sama dengan orang lain sesama pemustaka tentang informasi dari pustakawan. Dan sisanya responden berjumlah 5 orang (2,61%) mengatakan bahwa mereka merasa tidak mendapatkan perlakuan yang sama dengan orang lain sesama pemustaka tentang informasi dari pustakawan UPT Perpustakaan Unilak
- e. Responden yang berjumlah 10 orang (2,60%) mengatakan ya, bahwa mereka merasa dibedakan karena mereka tidak sesuku dengan pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak. Kemudian responden yang berjumlah 86 orang (45,03%) mengatakan bahwa mereka merasa tidak dibedakan walaupun sesuku dengan pustakawan UPT Perpustakaan Unilak
- f. Responden yang berjumlah 13 orang (3,38%) mengatakan ya, bahwa mereka merasa dibedakan karena tidak sesuku dengan pustakawan. Dan responden berjumlah 83 orang (43,46%) mengatakan bahwa mereka merasa tidak dibedakan oleh pustakawan walaupun tidak sesuku dengan pustakawan

Berdasarkan hasil pengolahan dari indikator Memiliki Pengetahuan dan Pemahaman Mengenai Keanekaragaman Budaya dapat disimpulkan bahwa keterampilan sosial dalam pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya pelayanan yang diberikan di UPT Perpustakaan Unilak sudah cukup maksimal. Hal ini dapat dilihat dari pustakawannya, mereka tanpa membedakan pemustaka yang datang ke UPT Perpustakaan Unilak dan memberlakukan sama semua pemustaka.

Dari data-data yang diperoleh dari responden tentang keterampilan sosial pustakawan dalam melayani pemustaka di UPT Perpustakaan Unilak bahwa keterampilan sosial pustakawan sudah cukup maksimal dalam melayani pemustaka yang datang ke UPT Perpustakaan Unilak. Pustakawan harus bisa berkomunikasi yang baik dengan pemustaka, dan pustakawan juga harus berkomunikasi yang baik sesama teman kerjanya. Kemudian pustakawan juga harus bisa memahami kebutuhan informasi yang dibutuhkan oleh pemustaka yang berkunjung ke UPT Perpustakaan Unilak. Dan pustakawan hendaknya tidak membedakan sesama pemustaka yang datang ke UPT Perpustakaan walaupun tidak sesuku dengan pustakawan.

5. Simpulan

Keterampilan sosial pustakawan di UPT Perpustakaan Unilak sudah baik, hal ini dapat dilihat dari kemampuan berkomunikasi secara positif dan efektif sebanyak 73,96%, mampu memahami kebutuhan pemustaka sebanyak 59,17%, pustakawan bisa bekerjasama dengan perorangan dan lembaga lain, memiliki pengetahuan dan pemahaman mengenai keanekaragaman budaya budaya sebanyak 66,84%

Daftar Pustaka

- Maulidah, Masyrifatul Nur. 2016. *Strategi guru IPS dalam mengembangkan keterampilan sosial siswa di SMP Negeri 4 Malang* (Skripsi). Malang : Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
- Syafitri, Irna. 2010. *Pola Strategi Komunikasi antar Pribadi Guru dan Keterampilan Anak Usia Dini di TK Sabila Amanda Medan* (thesis) . Medan: Universitas Sumatera Utara dalam <http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/31858/Cover.pdf?sequence=7>, di akses pada tanggal 15 sepetember 2018 pukul 09.45 WIB
- Saputra, Robian Fadli. 2015. *Tingkat Keterampilan Sosial Pustakawan pada Layanan Publik di Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru*. Jurusan Ilmu Perpustakaan, Fakultas Ilmu Budaya, Universitas Lancang Kuning, Pekanbaru
- Suherman, 2009. *Perpustakaan Sekolah Sebagai Jantung Sekolah, Referensi Pengelolaan Perpustakaan Sekolah*. Cet.1, Bandung: MQS Publishing
- Suwarno, Wiji.2009. *Psikologi Perpustakaan*. Cet.1, Jakarta: Sagung Seto
- Sulistyo-Basuki. 1993. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama