

**Strategi Pustakawan dalam Meningkatkan Citra Perpustakaan Sutan  
Tagor Mulia Padangsidimpuan**

**Nisya Siregar<sup>1</sup>, Hasan Sazali<sup>2</sup>, Franindya Purwaningtyas<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

nisya06011931@uinsu.ac.id<sup>1</sup>, hasansazali@uinsu.ac.id<sup>2</sup>, franindya@uinsu.ac.id<sup>3</sup>

**ABSTRACT**

*This research discusses library strategies in improving the image of the Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan Library. The goal of this research is to find out how library strategies can enhance the image of the Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan Library. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The informants in this research are librarians at the Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan Library. The results show that the librarians at the Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan Library implement image enhancement strategies, such as: a) Optimizing services, b) Conducting socialization, c) Arranging reading spaces, and d) Developing collection materials. The librarians' strategies in improving the library's image aim to enhance the quality of the library and receive positive feedback from visitors at the Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan Library.*

**Keywords:** *librarian strategy, image*

**ABSTRAK**

Penelitian ini membahas tentang strategi perpustakaan dalam meningkatkan citra Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi perpustakaan dalam meningkatkan citra Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data, yaitu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan pada penelitian ini yaitu pustakawan yang ada di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan. Hasil penelitian ini mendapatkan informasi bahwa strategi pustakawan di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan menerapkan strategi peningkatan citra, yaitu: a) Mengoptimalkan pelayanan, b) Melakukan sosialisasi, c) Penataan ruang baca, dan d) Mengembangkan bahan koleksi. Strategi pustakawan dalam peningkatan citra perpustakaan bertujuan untuk meningkatkan kualitas perpustakaan dan mendapatkan penilaian yang baik dari pemustaka yang berkunjung di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan.

**Kata kunci:** strategi pustakawan, citra

**PENDAHULUAN**

Di era informasi seperti sekarang dan ledakan jejaring sosial yang sangat pesat membuat istilah pencitraan semakin sering didengar dan menjadi isu hangat yang terjadi akhir-akhir ini di masyarakat. Pencitraan tidak hanya hadir di dunia *fashion*, keartisan, bisnis, pariwisata, politik tetapi hadir di mana-mana termasuk di dunia perpustakaan yang berkaitan dengan *image* tentang pencitraan pada masyarakat. Maka dari itu perpustakaan dituntut harus memiliki kualitas dalam hal meningkatkan citra perpustakaan. Perpustakaan yang memiliki kualitas pelayanan

atau kinerja yang bagus akan membuat pemustaka merasa nyaman saat berkunjung ke perpustakaan.

Perubahan gaya hidup saat ini mengharuskan perpustakaan untuk memikirkan konsep unik dan ciri khas tersendiri agar senantiasa dikunjungi dan diakui eksistensinya oleh masyarakat. Ada beberapa cara yang dapat digunakan untuk membangun citra agar perpustakaan mendapat perhatian dan pandangan dari pemustaka. Misalnya pembuatan logo yang menarik, baik berupa gambar ataupun tulisan. Pembuatan slogan atau moto perpustakaan dengan kalimat yang menarik sehingga mudah diingat pemustaka juga perlu dirancang agar menumbuhkan citra perpustakaan. (Masdoni, Dilla, & Ridwan, 2022)

Setiap perpustakaan memiliki citra yang melekat pada perpustakaan. Citra perpustakaan merupakan keseluruhan kesan yang terbentuk dibenak masyarakat. Tanggapan masyarakat terhadap perpustakaan dapat dirasakan dari adanya pengalaman, kepercayaan, dan pengetahuan pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan. Dengan demikian citra merupakan aset penting pada perpustakaan yang seharusnya dibangun dan dipelihara. Citra yang baik merupakan perangkat kuat, bukan hanya untuk menarik pemustaka yang tidak tahu keberadaan perpustakaan, tetapi juga dapat memperbaiki sikap dan kepuasan pada pemustaka. Citra perpustakaan tidak datang dengan sendirinya, melainkan harus dibangun dan dibentuk dari komunikasi dan keterbukaan perpustakaan dalam membangun citra yang diharapkan. (Handayani, 2015)

Pencitraan perpustakaan dalam pandangan Islam, Allah Swt memberi gambaran dalam meningkatkan citra yang baik. Sebagaimana dijelaskan dalam firman Allah Swt (Q.S Al-An'am 6:165):

وَهُوَ الَّذِي جَعَلَكُمْ خَلَائِفَ الْأَرْضِ وَرَفَعَ بَعْضَكُمْ فَوْقَ بَعْضٍ دَرَجَاتٍ لِّيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ إِنَّ رَبَّكَ سَرِيعُ الْعِقَابِ وَإِنَّهُ لَغَفُورٌ رَّحِيمٌ □

Artinya: *"Dan dialah yang menjadikan kamu sebagai khalifah-khalifah di bumi dan dia mengangkat (derajat) sebagian kamu di atas yang lain, untuk mengujimu atas (karunia) yang diberikan-Nya kepadamu. Sesungguhnya Tuhanmu sangat cepat memberi hukuman dan sungguh Dia Maha pengampun, Maha penyayang."*

Ayat di atas menjelaskan dari kata *warafa'a ba'dakum fauka ba'diin darajaatin* "dia meninggikan sebagian kamu atas sebagian (yang lain) beberapa derajat", yakni karena adanya kekhalifaan itu kita tidak menjadi sama, kita menjadi berbeda. Baik derajat akal, ilmu, harta, kedudukan sosial, kekuatan jasmani, dan lain-lain. Allah Yang Maha Kuasa itu berkehendak agar kita saling melengkapi dalam bakat dan kesempurnaan karena jika manusia semua persis sama dalam bentuk yang berulang-ulang, kehidupan akan binasa sebab kebutuhan hidup manusia beragam. Sebagai seorang pustakawan harus bekerja sama antarpustakawan lainnya dalam meningkatkan citra perpustakaan, dan kerja sama itu bukan atas anugrah seseorang atas yang lainnya, tetapi atas dasar kebutuhan bersama.

Adapun peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 30 ayat (1) menyatakan bahwa promosi pelayanan perpustakaan dilakukan untuk meningkatkan

citra perpustakaan dan mengoptimalkan penggunaan perpustakaan serta meningkatkan budaya kegemaran membaca masyarakat. (Undang-undang nomor 43 tahun, 2007)

Meskipun jumlah perpustakaan di Indonesia cukup besar, penggunaan perpustakaan masih menghadapi tantangan seperti pelayanan yang buruk dan fasilitas yang kurang memadai. Menurut data dari Laporan Global Competitiveness Index 2019, terdapat sekitar 45,7% penduduk Indonesia yang belum pernah menggunakan perpustakaan. Hal ini menunjukkan perlunya upaya lebih lanjut untuk mempromosikan perpustakaan dengan membangun citra positif perpustakaan dan memberikan layanan yang baik kepada pengunjung untuk meningkatkan kesadaran masyarakat tentang manfaat perpustakaan sebagai sumber pengetahuan dan informasi.

Menurut (Purwono, 2013) citra tentang perpustakaan masih memprihatinkan di mata masyarakat disebabkan oleh faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal berkaitan dengan kondisi sosial budaya masyarakat seperti belum tumbuhnya tradisi baca dan menulis di masyarakat sedangkan faktor internal berkaitan dengan kondisi di perpustakaan sendiri, yaitu minimnya pustakawan yang terlatih dan terdidik. Hal tersebut seharusnya menjadi bahan instropeksi dan tantangan bagi perpustakaan khususnya pustakawan untuk menumbuhkan citra perpustakaan.

Keberadaan Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan bertujuan untuk menyediakan sumber daya literatur yang beragam kepada masyarakat. Dengan koleksi buku yang lengkap dan menjadi tempat yang penting bagi masyarakat, khususnya bagi mereka yang ingin menjelajahi dunia pengetahuan. Dengan adanya Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan diharapkan dapat meningkatkan kemajuan masyarakat di sekitarnya. Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan merupakan perpustakaan umum yang biasa dikunjungi oleh berbagai kalangan mulai dari lembaga pendidikan, seperti SD, SMP, SMA, dan perguruan tinggi hingga masyarakat umum. Perpustakaan Umum Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan dapat dikunjungi oleh berbagai lapisan masyarakat, dikarenakan tujuan dari perpustakaan umum adalah untuk melayani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi yang dicari salah satunya dalam bentuk buku.

Berdasarkan observasi awal peneliti, Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan masih memiliki kesan yang kurang baik di mata masyarakat. Perpustakaan Sutan Tagor Mulia juga memiliki kekurangan dari segi fasilitas yang masih kurang memadai seperti tata ruang yang kurang rapi dan dari segi layanan juga masih manual membuat pustakawan kesulitan dalam melayani pemustaka sehingga citra perpustakaan ini masih kurang menarik bagi pemustaka yang berkunjung. Hal ini dapat dilihat dari rendahnya jumlah pengunjung yang datang ke perpustakaan dan kurangnya minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas perpustakaan.

Dari permasalahan-permasalahan pada latar belakang tentang citra perpustakaan ini sangat berhubungan dengan industri perpustakaan saat ini karena citra perpustakaan yang baik dapat meningkatkan minat baca masyarakat dan memperluas akses informasi. Selain itu strategi pustakawan dalam meningkatkan

citra perpustakaan juga dapat membantu perpustakaan untuk tetap terkenal dan dapat berkembang sehingga eksistensinya dapat diakui oleh masyarakat.

## **TINJAUAN LITERATUR**

### **A. Pustakawan**

Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi yang diperoleh melalui Pendidikan dan pelatihan kepustakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. dan pustakawan adalah seseorang yang berkedudukan sebagai pelaksana serta penyelenggara perpustakaan pada unit dokumentasi dan informasi. (Mawaddah, 2016)

Terdapat beberapa hal yang perlu dimiliki oleh pengelola perpustakaan yaitu:

- a. Memiliki Pendidikan dan keterampilan tentang kepustakawanan
- b. Memiliki keterampilan pemanfaatan teknologi informasi
- c. Memiliki keterampilan Bahasa
- d. Mengetahui kebutuhan pustakawan

Pustakawan mempunyai peluang untuk meluncur dari *setereotip* masa lalu dan menetapkan mereka dalam lingkungan informasi dan pelayanan masa depan. Peran pustakawan akan beralih dari penekanan pada pengadaan, preservasi dan penyimpanan ke penekanan pada pengajaran, konsultasi, penelitian, preservasi akses demokratis terhadap informasi, dan kolaborasi dengan professional computer dan informasi dalam perancangan dan pemeliharaan sistem akses informasi. (Setyorini, 2022)

### **B. Strategi Pustakawan**

Kata strategi berasal dari bahasa Yunani yang berarti *strategos*, yaitu merupakan gabungan *stratus* atau tentara dan *ego* atau pemimpin. Suatu strategi mempunyai dasar atau skema untuk mencapai sasaran yang dituju. jadi, pada dasarnya strategi merupakan alat untuk mencapai tujuan Alasan pertama pentingnya manajemen strategis adalah manajemen strategis dapat membedakan seberapa baik suatu organisasi dalam pencapaian kinerjanya. (Yam, 2020)

Strategi adalah alat untuk mencapai tujuan jangka panjang. Strategi bisnis mencakup akuisisi, penetrasi pasar, pengembangan produk, likuiditas, dan joint venture. Strategi adalah tindakan potensial yang membutuhkan keputusan manajemen tingkat atas dan membutuhkan sumber daya yang besar. Disimpulkan bahwa strategi ialah cara yang digunakan seseorang atau kelompok untuk mencapai sebuah tujuan tertentu. Strategi memberikan arah sasaran yang sama untuk semua anggota organisasi. Apabila perusahaan mempunyai strategi yang tepat dalam menghadapi perubahan di lingkungan maka hal itu bisa menjadi kunci dari keberhasilan sebuah strategi. (Riza, Suryadi, & Suprpto, 2017)

Manajemen Strategi adalah suatu proses peramanajemenan untuk mewujudkan visi dan misi organisasi, menjaga hubungan organisasi dengan lingkungan, terutama kepentingan para *stakeholder* (pemilihan strategi, pelaksanaan strategi, dan pengendalian strategi untuk memastikan bahwa misi dan tujuan

organisasi dapat tercapai. Dalam mengkaji strategi perusahaan, perlu diketahui bahwa bentuk strategi akan berbeda-beda setiap industri, antara perusahaan, dan bahkan antara situasi. Namun, ada sejumlah strategi yang sudah banyak diketahui umum dan dapat diterapkan pada berbagai bentuk industri dan ukuran perusahaan. (Mukhyi, 2018)

### C. Promosi

Promosi merupakan salah satu variabel dalam pemasaran yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam memasarkan produk guna meningkatkan volume penjualan. Kegiatan promosi bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan produk sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya.

Kegiatan promosi dan biaya promosi berhubungan erat dan harus diperhatikan. Penerapan kegiatan promosi yang dilakukan perusahaan meliputi periklanan (*advertising*), promosi penjualan (*sales promotion*), penjualan perorangan (*personal selling*), dan publisitas (*publicity*). Kegiatan promosi ini diharapkan dapat mempertahankan ketenaran merek (*brand image*) dalam menggunakan strategi yang tepat. Ada 3 faktor dasar yang merupakan titik berat dari konsep pemasaran yaitu seluruh perencanaan dan kegiatan perusahaan harus berorientasi pada konsumen/pasar, volume penjualan yang menguntungkan harus menjadi tujuan perusahaan dan seluruh kegiatan pemasaran dalam perusahaan harus dikoordinasikan dan diintegrasikan secara organisasi. (Arisandy, 2018)

(Fidelia, 2021) menyatakan tujuan promosi perpustakaan mempunyai tujuan, yaitu:

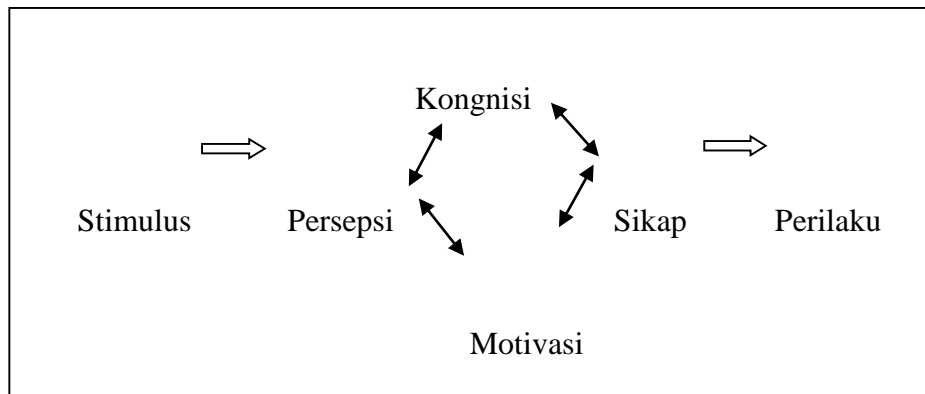
1. Memperkenalkan dan menyosialisasikan produk atau jasa layanan perpustakaan yang ditawarkan dapat menimbulkan rasa ketertarikan pemustaka.
2. Membangun citra layanan terbaik di perpustakaan dan menciptakan kesan, artinya bagaimana agar pemustaka memiliki kesan yang baik terhadap produk dan jasa perpustakaan.
3. Mendorong dan memberi memotivasi pemustaka untuk memanfaatkan perpustakaan.
4. Membangkitkan minat seseorang untuk mengetahui lebih lanjut serta menggunakan, memanfaatkan produk dan jasa yang telah ditawarkan.
5. Memperoleh tanggapan dengan promosi yang dilakukan diharapkan muncul tanggapan dalam hal ini tentunya tanggapan yang positif.
6. Meningkatkan pemanfaatan dan pendayagunaan perpustakaan dalam rangka peningkatan budaya baca.

### D. Citra Perpustakaan

Citra merupakan seperangkat kesan atau *image* di dalam pikiran pemakai terhadap sesuatu objek. Sedangkan citra suatu perpustakaan dapat dikatakan sebagai suatu pandangan yang diberikan masyarakat tentang sebuah institusi perpustakaan.

Setiap perpustakaan selalu memperoleh kesan atau *image*, baik yang positif maupun negatif dari berbagai pihak yang selalu berhubungan. Hal ini merupakan sesuatu yang sering terjadi di perpustakaan yang dimana aktivitasnya selalu berhubungan dengan berbagai pihak, khususnya dengan pemustaka. (Astuti, 2016)

**Gambar 1 Model pembentukan citra**



Keterangan:

- a. informasi yang berasal dari luar yang menggambarkan suatu proses pembentukan citra.
- b. Persepsi adalah hasil pengamatan terhadap unsur lingkungan dikaitkan dengan suatu pemahaman.
- c. Kognisi adalah aspek pengetahuan yang berhubungan dengan kepercayaan, ide dan konsep.
- d. Motivasi adalah kecenderungan yang menetap untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk sedapat mungkin menjadi kondisi kepuasan maksimal bagi individu pada setiap saat.
- e. Sikap adalah hasil evaluasi negatif atau positif terhadap konsekuensi-konsekuensi penggunaan suatu objek.
- f. Perilaku adalah respons individu terhadap rangsangan yang berasal dari dalam dirinya sendiri maupun dari lingkungan.
- g. Respons adalah perilaku berupa aktivitas seseorang yang berupa tindakan sebagai aksi terhadap rangsangan dan stimulus.

Model pembentukan citra ini menunjukkan bahwa stimulus yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respon publik. Stimulus (rangsang) yang diberikan pada individu dapat diterima atau ditolak. Stimulus dapat berupa berita, informasi, peristiwa yang diterima atau dialami publik. Semua itu akan membentuk persepsi mereka terhadap citra perpustakaan. (Restanti, 2017)

Berdasarkan model pembentukan citra dapat dipahami bahwa citra positif tidak terbentuk serta merta atau sebuah kebetulan. Perpustakaan harus menyadari dan dapat merencanakan dalam membentuk citra positif. Perpustakaan harus mengembangkan seluruh aset yang dimiliki. Dengan kata lain, keberhasilan perpustakaan dalam menciptakan citra positif sangat tergantung pada pengelolaan dan pemberdayaan terhadap aset yang dimiliki.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk mengidentifikasi strategi pustakawan dalam meningkatkan citra perpustakaan. penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan ketentuan yang ada di dalam kehidupan sehari-hari. Penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menemukan dan menggambarkan secara rinci Tindakan yang dilakukan dan dampak dari Tindakan tersebut terhadap kehidupan nyata. (Fadli, 2021)

Metode penelitian kualitatif adalah keunikan manusia atau gejala yang tidak dapat dianalisa dengan metode statistik. Metode penelitian kualitatif menekankan pada metode penelitian observasi dan wawancara mendalam di lapangan dan datanya dianalisa dengan cara nonstatistik.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Citra merupakan bayangan, lukisan, gambaran tentang sesuatu yang mungkin tercipta dalam ketidak sengaja atau terbentuk dari perilaku yang terus menerus sehingga pihak pemerhati kemudian memberikan persepsi yang dipengaruhi bagaimana orang memandang, pola pikir, gambaran menurut orang-perorang.

Citra diartikan sebagai kesan seseorang atau individu tentang suatu yang muncul sebagai hasil dari pengetahuan dan pengalamannya. Dalam konteks perpustakaan dan pustakawan, citra dimaksudkan sebagai gambaran mental yang dimiliki masyarakat mengenai dan tentang perpustakaan dan pustakawan. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa citra perpustakaan merupakan seperangkat kesan yang berkembang dalam pikiran pemustaka terhadap realitas (yang terlihat) dari perpustakaan maupun pustakawan. Setiap perpustakaan mempunyai citra di masyarakat dan citra dapat berperingkat baik, sedang, atau buruk. Citra yang baik (positif) akan mempunyai dampak yang menguntungkan, sedangkan citra yang buruk sudah pasti akan merugikan bagi perpustakaan.

Gambaran citra positif perpustakaan meliputi perpustakaan merupakan pusat informasi, perpustakaan merupakan pusat belajar, perpustakaan merupakan lembaga pelestari khasanah budaya, serta perpustakaan dapat digunakan sebagai sarana atau tempat rekreasi. Gambaran citra positif selanjutnya adalah perpustakaan merupakan agen perubahan, perpustakaan harus mampu memberikan layanan yang baik dan memuaskan penggunaanya, perpustakaan merupakan salah satu layanan publik yang penting dan dibutuhkan masyarakat, dan perpustakaan harus mampu menjadi kebanggaan masyarakat penggunaanya. (Anawati, 2019)

Menurut Soleh Sumirat dan Elvinaro Ardianto (C. Kartika, 2021) Membagi empat komponen dalam proses pembentukan citra, yaitu:

- a. Persepsi

Hasil pengamatan unsur lingkungan yang dikaitkan dengan suatu proses pemaknaan. Individu memberikan rangsang berdasarkan pengalamannya terhadap rangsang. Kemampuan persepsi ini dapat melanjutkan proses pembentukan citra. Persepsi akan positif apabila informasi yang diberikan rangsang memenuhi kognisi individu.

b. Kognisi

Keyakinan diri dari individu terhadap stimulus. Keyakinan ini akan timbul jika individu diberikan informasi-informasi yang cukup akan dapat mempengaruhi perkembangan kognisinya.

c. Motivasi

Keadaan dalam pribadi seseorang yang mendorong keinginan individu untuk melakukan kegiatan-kegiatan tertentu guna mencapai tujuan.

d. Sikap

Kecenderungan bertindak, berpersepsi, berfikir, dan merasa dalam menghadapi objek, ide, situasi atau nilai. Sikap bukan perilaku tetapi merupakan kecenderungan untuk berperilaku dengan cara-cara tertentu, sikap mempunyai daya motivasi, sikap menentukan apakah orang harus bisa atau kontra terhadap sesuatu, menentukan apa yang disukai, diharapkan dan diinginkan, sikap mengandung aspek evaluatif artinya mengandung nilai menyenangkan atau tidak menyenangkan, sikap juga diperhitungkan atau diubah.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa proses pembentukan citra menunjukkan bagaimana stimulus (rangsangan) yang berasal dari luar diorganisasikan dan mempengaruhi respon. Empat komponen di atas diartikan sebagai citra individu terhadap rangsang. Proses pembentukan citra pada akhirnya akan menghasilkan sikap, pendapat, tanggapan atau perilaku tertentu.

Kesan baik yang diciptakan oleh pustakawan perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan dalam memberikan pelayanan kepada pemustaka merupakan wujud komitmen pustakawan dalam menjalankan profesinya sebagai seorang pustakawan dalam rangka menjalankan tugas kepustakawanannya. Kesan yang baik dapat diciptakan dengan memberikan nilai lebih dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka. Wujud nyata dalam melakukan pelayanan kepada pemustaka dapat dilakukan oleh pustakawan dengan memberikan pelayanan yang optimal sesuai kebutuhan pemustaka. Citra sebuah perpustakaan sangat ditentukan oleh kinerja pustakawan. Adapun strategi pustakawan dalam meningkatkan citra Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan sebagai berikut:

1. Mengoptimalkan pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan perpustakaan diartikan sebagai pemberian informasi kepada pemustaka. Melalui pelayanan perpustakaan, pemustaka dapat memperoleh informasi yang dibutuhkan secara optimal dan memanfaatkan berbagai alat penelusuran yang tersedia.

Dengan demikian dapat dikatakan bahwa yang dimaksud dengan mengoptimalkan pelayanan adalah suatu cara yang dilakukan oleh pustakawan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik sesuai kebutuhan pemustaka dalam memanfaatkan perpustakaan.

Mengoptimalkan pelayanan didefinisikan sebagai setiap tindakan atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lainnya. Pelayanan merupakan



perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen. Dengan demikian, jika dalam kenyataan atau pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan oleh para pemustaka, mereka akan merasa sangat puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan tidak sesuai atau bahkan dibawah harapannya, maka mereka tidak akan merasa puas.

Pelayanan perpustakaan sebagai sistem menekankan pada peran perpustakaan untuk selalu mengintegrasikan seluruh upaya pelayanan yang ditujukan hanya untuk kepentingan pemakai perpustakaan. Adapun pelayanan yang didambakan oleh pemustaka Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan sebagai berikut:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadang dibuat-buat.
- b. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa sindiran yang mengarah kepada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas maupun kesejahteraan.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
- d. Pelayanan yang jujur dan terus terang

Pelayanan perpustakaan sudah selayaknya berorientasi pada pemakai, sehingga kepuasan pemustaka selalu di utamakan dalam rangka meningkatkan hubungan antara pemustaka dan pustakawan. keberadaan perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna khususnya pada Masyarakat kota padangsidempuan.

Pelayanan yang diberikan oleh Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan dibagi menjadi beberapa bagian pelayanan berdasarkan sistem dan jenisnya di antaranya:

1) Sistem layanan pembaca

Dalam rangka mendukung minat pemustaka dalam berkunjung. Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan menyediakan pelayanan berupa:

- a. Layanan baca di tempat  
layanan baca ditempat adalah layanan yang disediakan bagi pemustaka untuk memanfaatkan koleksi yang ada untuk dibaca di lingkungan perpustakaan. Perpustakaan menjamin kenyamanan pemustaka dengan menyediakan area baca, meja dan kursi baca, serta area lesehan untuk memanfaatkan layanan baca di tempat.
- b. Layanan pojok baca digital  
Layanan pojok baca digital adalah layanan bagi pemustaka Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan yang membaca dari aplikasi E-Librarypasid. Aplikasi ini merupakan hasil kerjasama antara perpustakaan dengan pemerintahan kota padangsidempuan dengan tujuan agar semua pemustaka dapat lebih mudah membaca e-book melalui aplikasi.
- c. Layanan referensi  
Layanan referensi adalah salah satu kegiatan pokok yang dilakukan di perpustakaan yang khusus menyediakan koleksi referensi kepada para

pemakai/pengunjung perpustakaan. Layanan referensi merupakan salah satu jasa perpustakaan yang disediakan bagi pengguna untuk menemukan informasi yang dibutuhkan. Layanan referensi di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan paling banyak dikunjungi oleh mahasiswa untuk mengerjakan tugas kuliah.

d. layanan anak

Layanan anak adalah pelayanan perpustakaan yang ditujukan untuk anak-anak sampai anak berumur 12-13 tahun, di dalamnya termasuk pengembangan koleksi anak muda, mendongeng (storytelling) dan membantu pengajaran dalam mengerjakan tugas atau pekerjaan rumah. Layanan anak di perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan berbentuk mobil dan layanan ini biasanya pergi ke sekolah-sekolah Tk dan Sd di daerah kota padangsidempuan.

2) Jenis layanan pemustaka

1. Peminjaman buku (layanan sirkulasi)

Pelayanan sirkulasi adalah kegiatan kerja yang berupa pemberian bantuan kepada pemakai perpustakaan dalam proses peminjaman dan pengembalian bahan pustaka. Salah satu kegiatan utama atau jasa utama perpustakaan adalah peminjaman buku dan materi lainnya. Pemustaka yang boleh meminjam di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan adalah pemustaka yang memiliki kartu anggota dan setiap kartu anggota peminjaman buku maksimal adalah 3 buku dan dikembalikan setelah 1 minggu peminjaman.

2. Koleksi referensi

Koleksi referensi adalah bahan pustaka yang dipakai untuk mencari suatu keterangan tertentu, tidak untuk dibaca secara keseluruhan. Jenis-jenisnya terdiri dari kamus, ensiklopedi, buku tahunan, biografi, indeks, dan abstrak.

Koleksi referensi yang ada di perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan kebanyakan adalah kamus dan repository. kamus biasanya paling banyak diminati oleh pemustaka dari kalangan smp dan sma. Sedangkan repository biasanya paling banyak diminati oleh mahasiswa untuk digunakan sebagai bahan referensi pembuatan tugas kuliah.

Mengoptimalkan pelayanan yang maksimal dapat meningkatkan citra perpustakaan sutan tagor mulia. Karena, semakin bagus layanan yang diberikan kepada pemustaka maka semakin giat pemustaka untuk berkunjung ke perpustakaan.

2. Melakukan Sosialisasi

Sosialisasi adalah suatu proses interaksi dan pembelajaran yang dilakukan seorang manusia sejak lahir hingga akhir hayatnya di dalam suatu budaya masyarakat. Dengan demikian sosialisasi berarti sebuah proses pembelajaran dari

manusia agar dapat mengenali lingkungan yang kelak akan ia hidupi, baik lingkungan fisik ataupun sosial.

Sosialisasi perpustakaan adalah upaya yang dilakukan oleh perpustakaan untuk mempublikasikan/memasyarakatkan dan sosialisasi perpustakaan tujuannya untuk menginformasikan, mengingatkan, dan menarik perhatian masyarakat. Perpustakaan perlu melakukan sosialisasi untuk memperkenalkan layanan dan jasa yang mereka tawarkan kepada masyarakat. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti promosi melalui media sosial, kegiatan bimbingan pemakai perpustakaan, pelatihan, kerjasama, dan pameran bidang kepustakawanan. Dalam hal ini, keberadaan dan program-program perpustakaan harus mendukung pencapaian visi dan misi lembaga induknya. Sebagai pelayan publik di perpustakaan, pustakawan harus mampu menganalisis dan mengidentifikasi setiap kebutuhan informasi dan perilaku penggunaannya agar dapat terlayani secara optimal.

Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan memiliki kegiatan rutin sosialisasi setiap 6 bulan sekali yang biasanya dilakukan oleh kepala perpustakaan dan kepala bidang perpustakaan. Di mana kegiatan tersebut lebih banyak bersosialisasi ke sekolah-sekolah di Kota Padangsidempuan salah satunya adalah Sekolah MAN 1 Padangsidempuan. Tujuan sosialisasi ini dilakukan adalah untuk memberikan arahan dan wawasan baru kepada siswa-siswa agar senantiasa dapat memanfaatkan perpustakaan.

Kegiatan rutin yang diadakan oleh perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan ini memberikan pengarahan kepada pemustaka tentang pemanfaatan, tujuan dan fungsi perpustakaan. Mereka diarahkan untuk menyesuaikan diri dan taat pada peraturan-peraturan di perpustakaan seperti:

1. Pemustaka dapat berkunjung sesuai jam operasional perpustakaan yang di mulai dri hari senin-jumat
2. Ketika berkunjung keperpustakaan pemustaka harus tertib dan disiplin

Kegiatan sosialisasi perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan tidak hanya melakukan kegiatan ke sekolah-sekolah tetapi perpustakaan sutan tagor juga melakukan promosi perpustakaan melalui sosial media seperti facebook dan tiktok. Perpustakaan sutan tagor juga melakukan promosi melalui radio yang di putar setiap hari minggu pagi. Hal ini dilakukan agar perpustakaan dapat menjangkau pemustaka lebih luas.

Sosialisasi dilakukan oleh pustakawan untuk meningkatkan citra positif di perpustakaan sutan tagor mulia padangsidempuan. Dengan adanya kegiatan ini perpustakaan sutan tagor mulia lebih dikenal oleh banyak kalangan dan perpustakaan di manfaatkan sesuai dengan manfaat dan fungsinya.

### 3. Penataan Ruang Baca

Ruang baca perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk meminjam, membaca dan mencari koleksi buku yang dibutuhkan. Ruang baca perpustakaan harus ditata dan dirawat dengan baik agar benar-benar mampu menunjang penyelenggaraan perpustakaan.

Penataan ruang baca di perpustakaan sangat penting karena dapat menunjang penyelenggaraan perpustakaan secara efektif dan efisien. Ruang baca perpustakaan merupakan tempat yang digunakan untuk meminjam, membaca, dan mencari koleksi buku yang dibutuhkan.

Kondisi tata ruang perpustakaan cukup menentukan keberhasilan pengelolaan perpustakaan tersebut. Oleh karena itu harus ditata dengan sebaik-baiknya, agar dapat menumbuhkan rasa nyaman dan menyenangkan bagi pengunjungnya. Peralatan perpustakaan harus ditata dengan rapi dan sesuai dengan fungsinya masing-masing serta dapat memudahkan proses kegiatan pelayanan di perpustakaan.

Penataan ruang baca perpustakaan yang baik yaitu perpustakaan yang memperhatikan *layout*, pengkondisian ruang, pencahayaan, suhu ruang, serta penggunaan cat dinding yang berwarna. Beberapa fasilitas yang disediakan perpustakaan sutan tagor di ruang baca perpustakaan adalah meja baca, kursi, kipas angin, dan jaringan WiFi.

Penataan ruang baca di perpustakaan dapat meningkatkan citra perpustakaan. Karena dengan ruangan yang nyaman pemustaka akan lebih senang jika berkunjung ke perpustakaan. Penataan ruangan perpustakaan bertujuan untuk: 1) Memperoleh efektifitas kegiatan dan efisiensi waktu, tenaga serta anggaran; 2) Menciptakan lingkungan yang aman suara, nyaman cahaya, nyaman udara, dan nyaman warna; dan 3) Meningkatkan kualitas pelayanan; 4) Meningkatkan kinerja petugas perpustakaan. Dengan mendesain tata ruang baca perpustakaan seperti pada perabot dan tempat membaca dapat meningkatkan jumlah pengunjung perpustakaan. Dengan memperhatikan kondisi ruang baik di dalam ruang maupun lingkungan ruang perpustakaan, meliputi penghawaan dan pencahayaan serta akustik ruang dapat meningkatkan jumlah pengunjung di perpustakaan.

Ruang baca di perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan dibuat nyaman mungkin, dibersihkan dan dirapikan untuk dimanfaatkan oleh pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan. Pustakawan di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia mendefinisikan bahwa ruang baca yang mereka miliki tidak hanya sekadar ruangan untuk membaca. Tetapi ruang baca di perpustakaan ini memiliki peran penting dalam meningkatkan motivasi pemustaka untuk menggunakan berbagai layanan yang disediakan oleh pihak perpustakaan kepada para pemustaka. Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan juga menyediakan ruang baca di luar ruangan yaitu rumah pohon. Rumah pohon disediakan kepada pemustaka yang merasa bosan membaca di dalam ruangan. Dengan adanya penataan ruang ini pemustaka semakin tertarik akan berkunjung ke Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidempuan.

#### 4. Mengembangkan Bahan Koleksi

Koleksi merupakan bagian penting dalam layanan perpustakaan. karena koleksi merupakan bagian sumber belajar yang diharapkan dapat membantu para pencari informasi atau pemustaka dalam mencapai tujuan buku yang diinginkan oleh pemustaka.

Pengembangan koleksi perpustakaan adalah proses memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara tepat waktu dan tepat guna dengan memanfaatkan sumber daya informasi yang dikelola oleh perpustakaan atau yang dikelola oleh perpustakaan lain. Pengembangan koleksi bertujuan agar koleksi perpustakaan tetap sesuai dengan kebutuhan pengguna dan jumlah bahan perpustakaan selalu mencukupi. Mutu perpustakaan dibentuk oleh kegiatan pengembangan koleksi.

Kegiatan pengembangan koleksi meliputi pemilihan dan pengadaan bahan pustaka, baik dengan cara pembelian, hadiah, sumbangan, tukar-menukar, dan penerbitan sendiri. Selain itu, pengembangan koleksi juga dapat menentukan citra dan keberlangsungan layanan perpustakaan.

Sampai akhir tahun 2022 jumlah koleksi buku di perpustakaan sebanyak 21.515 eksemplar, ada penambahan buku tahun 2022 sebanyak 998 eksplar dari hibah dan APBD. Buku tersebut kemudian diproses untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat secara tepat waktu dan tepat guna dengan memanfaatkan sumber daya informasi yang dikelola oleh perpustakaan sutan tagor mulia padangsidimpuan.

Pengembangan koleksi di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan diadakan setiap akhir tahun. Pengembangan koleksi ini dilakukan untuk menyeleksi ulang bahan pustaka yang ada di perpustakaan dan memisahkan antara buku yang masih layak pakai dan tidak layak pakai. Buku yang telah di shelving kemudian akan disumbangkan ke TBM di hutaimbaru untuk tetap dapat dimanfaatkan oleh masyarakat.

Dengan adanya pengembangan koleksi di Perpustakaan Sutan Tagor ini dapat menumbuhkan citra perpustakaan dengan pengadaan koleksi baru. Sehingga pemustaka yang berkunjung tidak merasa bosan dengan bahan koleksi yang disediakan oleh perpustakaan.

Implikasi hasil penelitian ini adalah:

1. Pengenalan pustakawan: Penelitian dapat mengenalkan pustakawan kepada masyarakat luas dan menambah wawasan masyarakat tentang peran pustakawan dalam perpustakaan
2. Pemasaran jasa layanan informasi: Penelitian dapat memberikan gambaran baru tentang pemasaran jasa layanan informasi sehingga generasi penerus bangsa akan berkompeten secara keilmuan
3. Perencanaan strategis: Penelitian dapat menjadi wahana untuk memperluas penelitian di bidang ilmu perpustakaan dan memberikan wawasan apabila penulis berkeinginan untuk melakukan penelitian lebih lanjut di bidang
4. Pemaknaan citra pustakawan: Penelitian dapat membantu pustakawan dalam memperlihatkan sebuah citra yang baik dari sikap dan berperan penting dalam meningkatkan citra perpustakaan
5. Kemampuan pustakawan: Penelitian dapat membantu pustakawan dalam berkomunikasi dengan baik, mengapresiasi faktor-faktor yang mampu menentukan baik atau buruknya citra pustakawan, dan mengadaptasi kepada perubahan

6. Inovasi dan teknologi: Penelitian dapat memberikan gambaran tentang teknologi yang dapat digunakan oleh pustakawan untuk memperbaiki citra perpustakaan
7. Kepuasan pemustaka: Penelitian dapat membantu pustakawan dalam meningkatkan kepuasan pemustaka dan membangun loyalitas pemustaka
8. Sistem dan fasilitas perpustakaan: Penelitian dapat memberikan gambaran tentang sistem dan fasilitas perpustakaan yang dapat digunakan oleh pustakawan untuk memperbaiki citra perpustakaan
9. Perubahan dan perbaikan: Penelitian dapat membantu pustakawan dalam mengubah dan mengubah perpustakaan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat
10. Kepemimpinan: Penelitian dapat membantu pustakawan dalam bertindak sebagai pemimpin yang selalu mendukung aktivitas bawahan sebagai rekan kerja.

Dalam hal ini, penelitian dapat memberikan gambaran tentang strategi yang dapat digunakan pustakawan dalam meningkatkan citra perpustakaan, baik dari segi pemasaran jasa layanan informasi, pemaknaan citra pustakawan, kemampuan pustakawan, inovasi dan teknologi, kepuasan pemustaka, sistem dan fasilitas perpustakaan, perubahan dan perbaikan, kepemimpinan, dan lain-lain.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa dalam peningkatan citra Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan pustakawan memiliki strategi yang diterapkan di perpustakaan yang pertama mengoptimalkan pelayanan sangat berpengaruh dalam peningkatan citra perpustakaan. Pelayanan yang maksimal, nyaman, rapi, dan bersih dapat mendorong masyarakat senantiasa untuk berkunjung ke perpustakaan. pelayanan perpustakaan juga tidak hanya bertanggung jawab dalam menjalankan perpustakaan dengan baik. Tetapi, pustakawan juga memiliki peran untuk mengarahkan dan memberikan contoh yang baik kepada pengunjung. Serta pustakawan harus bisa menjaga lingkungan dan menaati peraturan yang ada di perpustakaan sutan tagor mulia padangsidimpuan. Yang kedua, melakukan sosialisasi di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan dengan tujuan mempromosikan perpustakaan. Sosialisasi yang dilakukan oleh pustakawan berupa berkunjung ke perpustakaan sekolah-sekolah di Padangsidimpuan, menyiarkan radio tentang perpustakaan Sutan Tagor Mulia Padangsidimpuan setiap hari minggu pagi, dan melakukan promosi lewat sosial media seperti Instagram dan TikTok. Yang ketiga, penataan ruang baca di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia memberikan gambaran bahwa Perpustakaan Sutan Tagor memiliki ruangan yang rapi, bersih dan nyaman. Ruang baca juga sangat bermanfaat dalam melatih kesadaran pemustaka dalam merawat fasilitas yang disediakan oleh perpustakaan. Yang keempat, mengembangkan bahan koleksi bertujuan untuk memperluas koleksi yang ada di perpustakaan. Pengembangan koleksi di Perpustakaan Sutan Tagor merupakan hasil sumbangan dari APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dan sebagian merupakan hasil hibah

masyarakat. Buku-buku yang disumbangkan masyarakat dapat bermanfaat bagi pengembangan koleksi buku di Perpustakaan Sutan Tagor Mulia. Keberadaan buku yang tidak monoton dapat meningkatkan keinginan pemustaka dalam berkunjung di perpustakaan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arisandy, Y. (2018). Promosi Dalam Meningkatkan Volume Penjualan Tinjauan Manajemen Syariah. *Al-Intaj: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(1), 74-88. <https://doi.org/10.29300/aij.v4i1.1202>
- Astuti, P. (2016). Membangun Citra Perpustakaan Perguruan Tinggi. *JUPI (Jurnal Ilmu Perpustakaan Dan Informasi)*, 1(2), 206-225. Retrieved from <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/jipi/article/view/562>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami Desain Metode Penelitian Kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Fidelia. (2021). Peranan Promosi Perpustakaan dalam Meningkatkan Minat Kunjung di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 3(2), 1-10.
- Handayani, R. (2015). Personal Branding Pustakawan. *Pustakaloka*, 7(1), 101-110. <https://docplayer.info/73797256-Personal-branding-pustakawan-di-perpustakaan.html>
- Masdoni, D., Dilla, S., & Ridwan, H. (2022). Strategi Pustakawan Dalam Mewujudkan Peran Dan Fungsi Di Era Pandemi Covid-19 Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Tenggara. 2(3), 115-124.
- Mawaddah, I. (2016). Jadi Pustakawan Di Perguruan Tinggi. *Libraria*, 32-42.
- Mukhyi, M. A. (2018). Dimensi Manajemen Strategi. Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Restanti, A. S. (2017). Tantangan dan Strategi untuk Mengembangkan Citra positif Perpustakaan. *Record and Library Journal*, 1(2), 94.
- Riza, F. A. A., Suryadi., & Suprpto, A. (2017). Strategi Promosi Perpustakaan Khusus (Studi Kasus pada Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 3(12), 2101-2106. Retrieved from <http://repository.ub.ac.id/id/eprint/117620/>
- Setyorini, E. (2022). Peran Pustakawan di Era Informasi. *Buletin Perpustakaan Universitas Airlangga*, 2(1), 28-32.
- Undang-undang Nomor 43 Tahun 2007. (2007). Undang-undang Republik Indonesia No 43 Tahun 2007 tentang Perpustakaan. *Pravoslavie.Ru*.
- Yam, J. H. (2020). *Manajemen Strategi: Konsep & Implementasi*. Nas Media Pustaka.