



Oleh: ENDANG FATMAWATI<sup>1</sup>  
Email: [eenfat@yahoo.com](mailto:eenfat@yahoo.com)

# Kecemasan Pemustaka: Salah Satu Penyebab Rendahnya Tingkat Fisik Kunjungan ke Perpustakaan

## Abstrak

Artikel ini membahas tentang kecemasan pemustaka untuk berkunjung secara fisik ke perpustakaan. Kecemasan pemustaka merupakan kekhawatiran yang tidak jelas dan berkaitan dengan perasaan tidak pasti terhadap perpustakaan. Kecemasan menjadi pengalaman subjektif pemustaka yang bersifat tidak menyenangkan yang terkait dengan komponen perpustakaan. Kecemasan pemustaka dapat menimbulkan perasaan takut, khawatir, dan tidak nyaman terhadap perpustakaan. Kecemasan ketika sudah berkunjung fisik ke perpustakaan dapat terjadi saat menelusur sumber informasi, menggunakan fasilitas perpustakaan, dan ketika berinteraksi dengan pustakawan.

**Kata Kunci:** *Kecemasan pemustaka, Kecemasan perpustakaan, Skala kecemasan perpustakaan*

## Abstract

*This article discusses about library anxiety who visit physically to the library. Library anxiety is an unclear concern and is associated with uncertainty about the library. Library anxiety is a subjective experience of an unpleasant user associated with the library component. Library anxiety can cause feelings of fear, worry, and discomfort with the library. Library anxiety when visiting a physical library can occur when searching for information sources, using library facilities, and when interacting with librarians.*

**Keywords:** *Library anxiety, Library anxiety, Library anxiety scale*

## Pendahuluan

Pada era digital seperti sekarang ini, masih banyak ditemui pemustaka yang merasa cemas dan takut untuk berkunjung secara fisik ke perpustakaan. Pemustaka cenderung lebih memilih tempat lain selain perpustakaan untuk sekedar bersantai dan menghabiskan waktu luang. Padahal kini, perpustakaan sudah banyak yang bertransformasi menjadi tempat favorit bagi pemustaka.

Kecemasan yang dialami oleh pemustaka cenderung bersifat adaptif. Contohnya, penggunaan perpustakaan perguruan tinggi yang berhubungan dengan keberhasilan mahasiswa dalam menyelesaikan kuliah. Mahasiswa yang menempuh pendidikan diploma, sarjana, sampai pascasarjana, tentu tidak dapat lepas dari keberadaan dan penggunaan perpustakaan. Pada saat mengerjakan tugas perkuliahan, melakukan penelitian, dan menyusun karya

---

<sup>1</sup> Pustakawan Ahli Madya Perpustakaan FEB UNDIP, Semarang.

tulis ilmiah, idealnya pemustaka membutuhkan literatur dan layanan di perpustakaan. Akan tetapi, pemustaka justru merasa takut untuk berkunjung secara fisik ke perpustakaan karena cemas tidak dapat memanfaatkan fasilitas perpustakaan secara maksimal.

Kecemasan pemustaka yang sering muncul, antara lain:

- Pemustaka merasa tidak memiliki kemampuan dalam mengakses informasi;
- Pemustaka merasa takut terhadap pustakawan yang bertugas;
- Pemustaka tidak percaya diri untuk datang ke perpustakaan;
- Pemustaka merasa tidak bisa mengoperasikan komputer penelusuran;
- Pemustaka merasa cemas ketika tidak memahami sistem yang ada di perpustakaan;
- Pemustaka masih bingung tentang cara masuk ke perpustakaan;
- Pemustaka tidak mengetahui teknik menemukan sumber informasi secara efektif dan efisien;
- Pemustaka merasa gagap teknologi sehingga tidak mampu menggunakan fasilitas perpustakaan;
- Pemustaka tidak mengerti cara menggunakan dan mengunduh *e-resources*;
- Pemustaka ragu untuk bertanya kepada petugas ketika mengalami kesulitan;
- dan lain sebagainya.

Kecemasan pemustaka saat berkunjung secara fisik ke perpustakaan secara tidak langsung ikut mempengaruhi tingkat kunjungan virtual dan akses informasi *online* perpustakaan. Informasi yang dapat diakses darimanapun dan kapanpun secara virtual menjadi salah satu faktor kuat yang mempengaruhi tingginya tingkat kunjungan dan penggunaan perpustakaan. Saya berpendapat bahwa perbandingan jumlah yang signifikan antara jumlah pemustaka aktif yang berkunjung ke perpustakaan dengan pemustaka potensial adalah karena kecemasan pemustaka terhadap perpustakaan. Pada tataran ini bisa jadi perpustakaan menjadi 'fobia' bagi sebagian orang.

## Pembahasan

### Kecemasan

Kecemasan yang berlangsung lama, dibiarkan saja dan tidak ditanggulangi, lambat laun akan mempengaruhi pola pikir pemustaka. Jika pikiran dan perasaan cemas

dibiarkan terus-menerus maka akan menyebabkan timbulnya kondisi patologis dan gangguan lainnya. Rata-rata, kecemasan yang dialami oleh pemustaka disebabkan oleh faktor psikis dan faktor fisik.

Kecemasan karena faktor psikis biasanya disebabkan oleh respon emosional terhadap ancaman dari luar yang dianggap pemustaka akan membahayakan. Sementara itu, jika kecemasan karena faktor fisik, lebih karena pemustaka memang mengidap penyakit atau karena mengkonsumsi obat-obatan tertentu sehingga menimbulkan kecemasan setelahnya. Pada artikel ini, kecemasan yang timbul lebih dikarenakan faktor psikis pemustaka.

Pada kasus tertentu, pemustaka bisa saja mengalami apa yang disebut dengan "ansietas". Ansietas adalah respon emosional terhadap ancaman yang tidak diketahui jenis dan sumbernya, dan biasanya berasal dari dalam diri seseorang. Secara konsep, ansietas berbeda dengan rasa takut. Pada saat pemustaka memberikan penilaian terhadap perpustakaan kemudian menimbulkan rasa takut, maka respon emosional yang muncul dari penilaian tersebut dapat dikatakan sebagai ansietas.

Jadi, ansietas merupakan keadaan emosional pemustaka yang sebetulnya tidak memiliki obyek yang spesifik, sehingga perasaan yang muncul justru berupa ketidakberdayaan maupun ketidakpastian. Tanda yang muncul adalah rasa gelisah tak menentu, ketegangan, dan ketakutan pada sesuatu yang akan terjadi. Apabila ansietas terindikasi mengganggu pemustaka dalam aktivitasnya, maka besar kemungkinan akan memunculkan perasaan was-was dan khawatir. Sebagaimana Stahl (2003) yang menyebutkan bahwa gangguan ansietas memiliki gejala inti yaitu kecemasan dan kekhawatiran.

### Kecemasan Perpustakaan

Buku yang berjudul "*Library Anxiety: Theory, Research and Applications*" yang ditulis oleh Mellon (1986), merupakan buku pertama yang membahas tentang kecemasan perpustakaan dalam bidang penelitian Ilmu Perpustakaan dan Informasi. Pada uraiannya dibahas tentang berbagai teori baru dan tantangan untuk penelitian masa depan yang informasinya disajikan secara akurat, terkini, dan sangat komprehensif. Selain itu, juga dibahas model penelitian kecemasan perpustakaan, baik berbasis konsep maupun penelitian, serta masalah pencegahan atau intervensi kegelisahan perpustakaan

untuk menjadikan perpustakaan yang positif dan bermanfaat.

Pada kasus kecemasan untuk berkunjung ke perpustakaan, kebanyakan dialami oleh pemustaka yang sama sekali belum mengenal perpustakaan dan belum pernah berkunjung ke perpustakaan. Pemustaka yang baru pertama kali berkunjung cenderung mengalami kecemasan terkait kebutuhan akses informasi. Aspek fisik perpustakaan juga mempengaruhi kecemasan, misalnya: sistem layanan, luasnya ruang perpustakaan, tingkat kebisingan, sistem pencahayaan, dan sistem sirkulasi udara.

Kondisi yang demikian akan semakin diperparah jika sebelumnya pemustaka tidak memahami literasi informasi. Kecemasan pemustaka terhadap perpustakaan sebenarnya dapat diredakan dengan penyediaan informasi yang akurat dan lengkap terkait dengan prosedur masuk perpustakaan, sistem layanan, fasilitas, cara mengakses informasi, dan lain sebagainya. Upaya tersebut dilakukan untuk menurunkan dan menghilangkan kecemasan pada pemustaka.

Tanda dan gejala kecemasan dapat dikenali melalui berbagai aspek, yaitu: gejala fisik, gejala mental, gejala perilaku, dan gejala kognitif. Gangguan gejala kecemasan yang terjadi pada pemustaka dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Fisiologis

Secara fisiologis biasanya nampak pada perubahan suara pemustaka, kemudian merasa lemas, tangan gemetar, dahi atau kening berkerut, detak jantung cepat, sulit berbicara, sering buang air kecil, keluar keringat dingin, respirasi meningkat, nadi meningkat atau menurun, perubahan tekanan darah, terasa mual, muka tegang, lebih sensitif, maupun gangguan tidur.

b. Mental

Pemustaka merasa terpojokkan, perasaan seperti tertekan, muncul rasa gugup, serta menjadi lebih sensitif atau mudah tersinggung. Bahkan pemustaka merasa takut pada sesuatu yang sebenarnya belum terjadi, karena hanya menduga-duga dan sudah membayangkan sisi negatif sebelum secara nyata menghadapi sesuatu yang dicemaskan terjadi di perpustakaan.

c. Perilaku

Perilaku pemustaka yang tampak adalah perilaku yang disinyalir dapat memicu dan menimbulkan

kecemasan. Hal ini seperti perilaku bagaimana supaya bisa menghindari pustakawan dan sekaligus menghindari perpustakaan. Selain itu, muncul gejala kekhawatiran, perasaan tidak menentu, kurang percaya diri, maupun merasa tidak mampu pada dirinya sendiri.

d. Kognitif

Pemustaka merasa ada halangan untuk berfikir (*blocking of thought*), muncul perasaan gelisah, rasa tidak berdaya, mudah sekali lupa, mengalami kebingungan, nampak seperti melamun, sering merenung, cenderung menyalahkan orang lain, menurunnya kemampuan menyelesaikan masalah, terganggunya konsentrasi untuk berfikir, maupun respons kognitif yang paling menonjol yaitu ketakutan.

Pada tubuh manusia sebenarnya terdapat berbagai hormon seperti hormon kortisol yang diproduksi oleh kelenjar adrenal. Salah satu peran dari kortisol adalah dalam mengendalikan metabolisme. Lalu bagaimana efeknya pada pemustaka? Hormon kortisol akan meningkat dalam pembuluh darah dan kelenjar ludah dalam tubuh, apabila pemustaka sedang dalam keadaan cemas.

Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kecemasan pemustaka, dapat saya jelaskan pada Tabel berikut:

<b>Faktor-Faktor Kecemasan Pemustaka</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor biologis: gangguan pada sistem limbik, hipotalamus, lobus frontal, serta <i>neurotransmitter</i>.</li> <li>- Faktor psikologis: konflik yang berkepanjangan, perasaan takut, respons akibat trauma sebelumnya.</li> <li>- Faktor sosial: latar belakang keluarga, lingkungan, sosial budaya.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Faktor pustakawan: layanan yang diberikan, sikap saat berinteraksi, maupun perilaku yang nampak.</li> <li>- Faktor individu pemustaka: tingkat pengetahuan, usia, maturasi, tipe kepribadian, keturunan, jenis kelamin, tuntutan diri pemustaka yang terlalu berlebihan atau distorsi kognitif.</li> </ul>

Faktor predisposisi pemustaka menjadi salah satu faktor yang melatarbelakangi bahwa seorang pemustaka mengalami gangguan jiwa. Oleh karena kategori individu pemustaka yang memiliki predisposisi dengan indikasi kepribadian yang kurang optimal, maka kondisi yang

demikian semakin berpotensi untuk terserang gangguan jiwa. Hal ini sangat dipengaruhi oleh adanya faktor bawaan, baik itu dibawa sejak lahir maupun karena pengaruh dari lingkungan sekitar pemustaka.

Jika kondisi pemustaka sudah parah dan nampak seperti putus asa, maka perlu terapi kejiwaan dengan memberikan motivasi yang sifatnya intens dan terarah. Upaya yang demikian perlu dilakukan agar tumbuh keyakinan dan kepercayaan pada diri pemustaka. Tindakan represi diperlukan untuk mengalihkan, menenangkan, maupun meredam diri dari keinginan yang tidak sesuai dengan hati nurani pemustaka.

Ketika pustakawan mengajak pemustaka berbicara kemudian nampak pemustaka tidak fokus dalam menjawab, jawaban salah, salah tingkah, dan pandangan nampak kosong merupakan salah satu indikasi adanya gangguan psikologis pada pemustaka tersebut. Gangguan psikologis tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor. Faktor yang sering terjadi biasanya karena pemustaka yang bersangkutan baru banyak masalah, belum makan, kehausan, kelelahan, dan lain sebagainya, sehingga akan menjadi pemicu kecemasan tersebut.

Faktor kepribadian juga disinyalir menjadi pencetus munculnya kecemasan seseorang. Pemustaka yang biasanya tampil sempurna (perfeksionis), maka cenderung menginginkan segala sesuatunya secara ideal. Bisa jadi ketika berhubungan dengan pustakawan dan memanfaatkan fasilitas perpustakaan, maka segala sesuatunya harus sesuai persepsi idealnya. Dalam hal ini maka bisa jadi akan muncul hasil yang tidak sesuai keinginannya, sehingga menimbulkan kecemasan. Menurut Beyondblue (2015) bahwa seseorang dengan ciri kepribadian perfeksionis, mudah bingung, kurang percaya diri, dan ingin mengendalikan segalanya, sehingga akan lebih cenderung mengalami kecemasan.

Selanjutnya, distorsi kognitif pemustaka yang ditengarai dengan berpikir secara berlebihan dan tidak rasional, akan memicu kecemasan. Proporsi untuk rentang cemas pemustaka bisa dikategorikan dalam taraf cemas ringan, cemas sedang, cemas berat, dan cemas panik. Rasa cemas yang ditimbulkan akan cenderung berbeda pada tiap ketagori.

*Pertama*, taraf cemas ringan berhubungan dengan ketegangan dalam keseharian pemustaka ketika berniat ke perpustakaan, sehingga pemustaka meningkatkan lahan persepsinya. Genden (2011) menyebutkan bahwa taraf cemas ringan dan sedang tergolong normal.

*Kedua*, pada taraf cemas sedang mulai ditandai dengan gejala fisik seperti keluar keringat dan perubahan suara. Pemustaka kehilangan gambaran yang lebih luas dan hanya berfokus pada penyebab ansietas saja, sehingga akan mengesampingkan hal-hal lainnya. Dalam Treas and Wilkinson (2013) dijelaskan bahwa seseorang yang mengalami kecemasan sedang biasanya mulai fokus pada diri sendiri atau rentang perhatiannya menjadi lebih pendek.

*Ketiga*, taraf cemas berat. Artinya pemustaka memiliki kecenderungan dengan memusatkan perhatian pada sesuatu yang terinci, spesifik, kemudian tidak mampu berpikir tentang sesuatu yang lainnya. pada kondisi pemustaka yang cemas berat, maka individu pemustaka tidak mampu menyelesaikan masalahnya. Bahkan reaksi yang muncul biasanya ditandai dengan tangan terasa dingin jika diraba dan berpeluh.

*Keempat*, taraf cemas panik berarti menjadi tingkat cemas pemustaka yang kategorinya paling ekstrem atau paling tinggi tingkatannya. Dalam kecemasan panik, terkadang muncul gejala kesemutan pada kaki dan tangan (parestesia). Stuart (2014) menyebutkan bahwa seseorang yang dengan taraf kecemasan panik akan mengalami peningkatan aktivitas motorik, penurunan kemampuan berinteraksi, persepsi menjadi terdistorsi, hilangnya pemikiran rasional, serta tidak dapat berkomunikasi secara efektif.

Pada proses munculnya kecemasan pemustaka biasanya disebabkan oleh rangsangan dari perpustakaan yang mempengaruhi individu. Rasa nyaman dan rasa percaya diri akan hilang apabila pemustaka mulai cemas. Menurut Wilding and Milne (2013) dan Beyondblue (2015) bahwa gangguan kecemasan memiliki bentuk atau tipe yang berbeda. Hal ini seperti: *generalized anxiety disorder (GAD)*, *social phobia*, *post-traumatic stress disorder (PTSD)*, *specific phobias*, *obsessive compulsive disorder (OCD)*, serta *panic disorder*.

### **Kecemasan Pemustaka**

Pada kehidupan sehari-hari, pemustaka dapat mengalami kecemasan dalam berbagai bentuk dan kasus. Kecemasan saat ujian, kecemasan saat melakukan penelitian independen, atau kecemasan ketika menulis laporan penelitian. Selain itu, kebingungan dengan berbagai proses pencarian informasi, literasi informasi yang rendah, kurang percaya diri karena tidak memiliki keterampilan akses informasi, dan minimnya pengalaman menggunakan fasilitas perpustakaan juga dapat menjadi penyebab lain dari timbulnya kecemasan pemustaka.

Permasalahan kesehatan mental berupa kecemasan memang sering dialami oleh pemustaka. Kecemasan pemustaka merupakan kekhawatiran yang tidak jelas dan berkaitan dengan perasaan tidak pasti terhadap perpustakaan. Sebelum masuk perpustakaan merasa cemas karena berpikir jika birokrasinya sulit, petugasnya tidak ramah, harus membawa identitas, tidak boleh ini, tidak boleh itu, dan lain sebagainya.

Permasalahan lain juga muncul saat sudah berhasil masuk ke dalam perpustakaan. Hal tersebut biasanya karena belum terbiasa mengoperasikan dan menggunakan fasilitas di perpustakaan. Kecemasan pemustaka juga muncul pada layanan yang berbasis teknologi digital, seperti: *live chat*, *e-mail*, *research assistant*, *real time reference services*, *mobile library*, *virtual referens*, maupun akses *e-resources*.

Kecemasan menggunakan komputer dimulai saat pemustaka menelusur informasi di *search engine* atau pangkalan data di sebuah perpustakaan. Padahal banyak *record* yang diperoleh, ada sumber informasi dari buku, prosiding, majalah, jurnal, skripsi, tesis, disertasi, dan sumber lainnya. Selain itu, ada yang cuma abstrak, ada yang cuma deskripsi bibliografi, dan ada yang *full text*. Pada titik ini, pemustaka merasa cemas lagi karena harus kompeten dalam memilih dan memilah informasi sesuai yang dibutuhkan dari banyaknya informasi yang diperoleh.

Contoh lain, pada sistem sirkulasi yang menerapkan sistem terbuka, bahwa salah satu risikonya adalah letak buku terkadang tidak sesuai dengan rak atau salah tempat. Jadi tidak heran rasa cemas mulai dirasakan ketika pemustaka mencari buku di rak. Permasalahan umum yang sering terjadi adalah hasil penelusuran di

OPAC tertera kalau bukunya ada, namun setelah dicari di rak ternyata buku tidak ada. Pemustaka juga cemas ketika melakukan peminjaman mandiri (*self service*) karena harus berhubungan dengan peralatan mekanik seperti halnya *scanner* dan *barcode reader*.

Perasaan gelisah muncul ketika pemustaka mulai menyadari akan kurangnya pengetahuan yang dimiliki. Hal ini sebagaimana Khulthau (1991) menguraikan tahapan proses pencarian informasi, yang dimulai dari *task initiation*, *topic selection*, *exploration*, *information collection*, serta *focus formulation*. Dalam setiap tahapan tersebut melibatkan aspek afektif, kognitif, dan psikis pemustakanya.

Perasaan gelisah ketika membutuhkan literatur memang biasa terjadi. Kebutuhan informasi pemustaka muncul karena adanya kesenjangan antara informasi yang dibutuhkan dengan yang dimiliki. Dalam proses penelitian juga demikian, sehingga perasaan gelisah sampai dengan frustrasi biasa terjadi. Banyaknya aturan atau tata tertib yang ada di perpustakaan membuat pemustaka merasa sulit untuk bergerak bebas. Kondisi demikian memunculkan rasa ketakutan untuk masuk ke perpustakaan. Mereka akan cenderung memilih tempat lain selain di perpustakaan dalam menjalankan aktivitasnya.

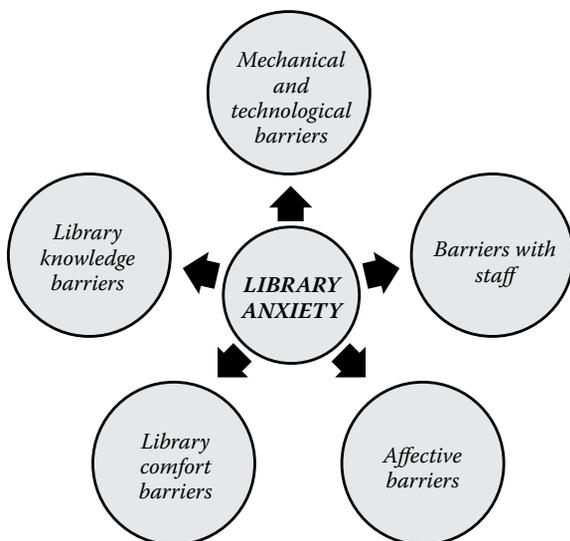
### **Skala Kecemasan**

Awalnya Mellon (1986) mengeksplorasi pengamatannya dan mendefinisikan kecemasan perpustakaan sebagai perasaan takut yang dialami oleh mahasiswa dari awal proses pencarian atau yang ditemui pada saat mencari informasi di perpustakaan. Mereka merasa tidak berdaya dan tidak mampu memanfaatkan perpustakaan dan malu mengungkapkannya. Perasaan cemas di perpustakaan dalam pandangan Mellon (1986) berasal dari ukuran perpustakaan, kurangnya pengetahuan letak informasi, tidak mengetahui cara memulai untuk mencari informasi, serta tidak mengetahui langkah apa yang harus dilakukan.

Dari berbagai literatur yang saya baca, diketahui bahwa fenomena kegelisahan perpustakaan sebetulnya telah lama terjadi. Namun jika diperhatikan dan dikaji lebih mendalam, sepertinya belum banyak penelitian yang membahas topik ini. Sejumlah studi dalam bidang alur utama penelitian yang membahas topik kecemasan perpustakaan, antara lain:

NAMA	KETERANGAN
Constance A. Mellon (1986)	Pendekatan kualitatif dengan <i>grounded theory</i> .
Sharon L. Bostick (1992)	Menghasilkan <i>Library Anxiety Scale (LAS)</i> .
Doris J. Van Kampen (2004)	Memodifikasi dan mengembangkan LAS menjadi <i>Multidimensional LAS</i> .
Jiao, <i>et. al.</i> (2008)	Karakteristik paling berisiko terhadap kecemasan, yaitu: pola demografi, kepribadian, kebiasaan belajar, karakteristik perilaku..
McPherson (2015)	Faktor kecemasan perpustakaan dipengaruhi oleh faktor personal dan institusional.
Erfanmanesh (2016)	Mengkaji kecemasan mahasiswa dalam penelusuran informasi melalui perbedaan umur, tingkat pendidikan, dan gender.

Kecemasan tentang perpustakaan sebenarnya tidak hanya dapat diamati, tetapi juga bisa diukur. Skala kecemasan tentang perpustakaan pernah dilakukan oleh Sharon Bostick (1992) dalam disertasinya yang berjudul *The Development and Validation of The Library Anxiety Scale*. Pada perkembangannya berhasil melewati fase yang sangat ketat dan telah digunakan dalam setiap studi kuantitatif dari kecemasan perpustakaan. Bostick (1992) menggunakan 5 (lima) komponen skala pengukuran kecemasan, yang terdiri dari:



Keterangan:

1. Hambatan dengan pustakawan, terkait dengan kecemasan pemustaka terhadap sikap pustakawan

2. Hambatan afektif, terkait dengan kecemasan pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, seperti: zona, tata letak, keberadaan koleksi, dan rambu-rambu perpustakaan.
3. Hambatan kenyamanan dengan perpustakaan, terkait dengan kecemasan terhadap kenyamanan ketika pemustaka berkunjung ke perpustakaan.
4. Hambatan pengetahuan tentang perpustakaan, terkait dengan seberapa besar tingkat pengetahuan pemustaka terhadap sumber-sumber informasi yang ada di perpustakaan.
5. Hambatan mekanis, terkait dengan tingkat kecemasan pemustaka terhadap sarana prasarana berbasis teknologi maupun peralatan mekanik yang ada di perpustakaan.

Sementara itu, Van Kampen (2004) mengukur skala kecemasan perpustakaan secara menyeluruh dengan 6 (enam) faktor, yaitu: kenyamanan dan kepercayaan diri dalam menggunakan perpustakaan (*comfort and confidence when using the library*), kecemasan secara umum dalam proses pencarian informasi (*information search process and general library anxiety*), hambatan dengan pustakawan (*barriers concerning staff*), pentingnya memahami cara menggunakan perpustakaan (*importance of understanding how to use the library*), tingkat kenyamanan menggunakan teknologi yang diaplikasikan di perpustakaan (*comfort level with technology and as it applies to the library*), dan tingkat kenyamanan saat berada di dalam ruang perpustakaan (*comfort level while inside the library building*).

### Pustakawan

Pustakawan mempunyai peran penting untuk memberikan kenyamanan atau malah memberikan kecemasan kepada pemustaka pengguna perpustakaan. Pustakawan memegang kendali utama agar sumber informasi yang dikelola perpustakaan bisa didayagunakan secara optimal oleh pemustaka. Kondisi pemustaka yang mengalami kecemasan, ada beragam kriteria. Ada pemustaka merasa tidak mampu menggunakan fasilitas penelusuran perpustakaan, kemudian merasa cemas dan takut bertanya kepada pustakawan.

Kecemasan pada pemustaka sebenarnya membutuhkan pendampingan dari pustakawan agar

pemustaka mengeluarkan keluh kesahnya sehingga ada tindakan yang konstruktif dari pustakawannya. Pustakawan bisa asertif dengan melakukan 'jemput bola' ke pemustaka. Sebagai pustakawan harus mengetahui bahwa masalah kesehatan mental berupa kecemasan yang sering dialami oleh pemustaka, salah satu penyebabnya adalah pustakawan. Pustakawan harus menyadari bahwa keberadaannya di perpustakaan turut mempengaruhi tingkat kecemasan pemustaka. Sikap empati, ramah, menghormati, dan tenggang rasa perlu ditonjolkan dalam berkomunikasi dengan pemustaka.

Komunikasi menjadi dasar dan ujung tombak layanan perpustakaan, baru kemudian merambah ke aspek yang lain seperti fasilitas akses, koleksi perpustakaan, kenyamanan ruang, tata tertib, sistem yang digunakan, maupun kemampuan teknis menelusur informasi. Upaya untuk menepis dan meminimalisir hal-hal yang sekiranya dapat membingungkan dan menakutkan pemustaka hendaknya selalu diciptakan. Pada intinya, pustakawan harus melayani dengan hati.

Berbagai upaya yang dapat dilakukan oleh pustakawan untuk menghalau kecemasan pemustaka, antara lain:

1. Mengatasi ketidakpastian dan keraguan pemustaka ketika merasa cemas terhadap perpustakaan dengan melakukan pendekatan personal;
2. Aktif memberikan kegiatan kelas-kelas literasi informasi kepada pemustaka, baik dengan ceramah maupun pelatihan yang berhubungan dengan keterampilan mengakses informasi;
3. Murah senyum dan profesional dalam memberikan pelayanan sehingga terjalin ikatan emosional dengan pemustaka;
4. Mengubah pola pikir dengan prinsip dasar bahwa pemustaka sebagai mitra sehingga terjalin interaksi sosial yang kondusif;
5. Membuat buku panduan, poster, brosur, leaflet, dan rambu-rambu perpustakaan untuk mempermudah pemustaka dalam mengenal atmosfer perpustakaan;
6. Membantu menentukan informasi yang akurat sampai dengan memformulasikan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan;
7. Jangan sibuk sendiri ketika sedang berkomunikasi

dengan pemustaka, tapi perhatikan aspek layanan, misalnya dengan *respectful* dan melakukan *eye contact*;

8. Menyediakan layanan bantuan untuk memudahkan pemustaka dalam kegiatan penelitian, seperti: *systematical review* dan *research tools*;
9. Membuat kemas ulang informasi dan pohon informasi pada topik bidang tertentu untuk membantu memudahkan pemustaka memperoleh literatur penelitian;
10. Menjadi *role model* bagi rekan pustakawan lainnya dalam membantu pemustaka ketika bingung mencari, menemukan, mengkomunikasikan, dan memanfaatkan informasi sesuai kebutuhan yang dicari;
11. Memberikan pendidikan pemustaka secara berkala dengan mengangkat berbagai topik, misalnya: tentang strategi cerdas penelusuran *e-resources*, cara menentukan kata kunci, manajemen sitasi dan cara membuat daftar pustaka, pemanfaatan aplikasi TI untuk mendukung penulisan karya ilmiah, cara menghindari plagiarisme, cara publikasi ke jurnal bereputasi, cara memilih jurnal yang akurat, cara submit artikel, cara unggah mandiri ke repositori, cara membuat akun di google scholar, ORCID, academia.edu, SINTA, dan lain sebagainya.

### Penutup

Kesan pertama pemustaka terhadap pustakawan akan menentukan kesan selanjutnya terhadap perpustakaan. Sambutan pustakawan yang hangat akan memberikan rasa positif kepada pemustaka. Untuk menghilangkan kecemasan pemustaka terhadap perpustakaan, hendaknya pustakawan sebagai pengelola perpustakaan harus selalu proaktif melakukan pendekatan kepada pemustaka, mengidentifikasi kebutuhan pemustaka, melakukan survei kepuasan layanan, memberikan pendidikan pemustaka, maupun melakukan promosi perpustakaan. Hal ini sangat penting dan perlu menjadi perhatian pustakawan, karena kecemasan yang dialami pemustaka akan berpengaruh pada rendahnya tingkat kunjungan fisik ke perpustakaan. Sebagai hasil akhir diharapkan pemustaka tidak merasa cemas dan memiliki pengalaman yang lebih menyenangkan selama berada di perpustakaan.

---

**Daftar Pustaka**

---

- Beyondblue. (2015). *Booklet - Anxiety and Depression: An information booklet*. Diakses Desember 2, 2018 dari <http://resources.beyondblue.org.au/prism/file?token=BL/0885>.
- Bostick, S. L. (1992). *The Development and Validation of The Library Anxiety Scale*. Disertasi. Detroit: Wayne State University.
- Erfanmanesh, M. (2016). *Information Seeking Anxiety: Effects of gender, level of study and age*. Diakses Desember 2, 2018 dari <http://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1317>.
- Genden, J. (2011). What Are the Different Levels of Anxiety? Diakses Desember 2, 2018 dari <http://www.livestrong.com/article/97139-different-levels-anxiety/>.
- Jiao, Q. G., et. al. (2008). "Role of Library Anxiety on Cooperative Group Performance." *Library Review*, 75 (8), 606-618.
- Kuhlthau, C. C. (1991). *Inside The Search Process: Informtion seeking from the user's perspective*. American: Information Scince and Technology.
- McPherson, M. A. (2015). *Library Anxiety Among University Students: A survey*. IFLA Journal, 41 (4), 317-325.
- Mellon, C. A. (1986). *Library Anxiety: A grounded theory and its development*. Diakses Desember 2, 2018 dari <https://crl.acrl.org/index.php/crl/article/viewFile/16423/17869>.
- Stahl, S. M. (2003). *Stahl's Essential Psychopharmacology Neuroscientific Basis and Practical Applications*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Stuart, G. W. (2014). *Principles and Practice of Psychiatric Nursing*. China: Elsevier Health Sciences.
- Treas, L. S. and Wilkinson, J. M. (2013). *Basic Nursing: Concepts, Skill, & Reasoning*. Philadelphia: Davis Company.
- Van Kampen, D. J. (2004). Development and Validation of The Multidimensional Library Anxiety Scale. *College & Research Libraries*, January 2004, 28-34.
- Wilding, C. and Milne, A. (2013). *Cognitive Behavioural Therapy*. Jakarta: Indeks.