

**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG SIKAP  
PUSTAKAWAN PADA LAYANAN SIRKULASI DI  
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh**

**Sintia Akhirani Siregar**

**NIM : 0601163053**



**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2020**



**PERSEPSI PEMUSTAKA TENTANG SIKAP PUSTAKAWAN PADA  
LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN  
KOTA MEDAN**

**SKRIPSI**

Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera  
Utara Medan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)

Oleh

**Sintia Akhirani Siregar**  
NIM 1601163053

Pembimbing I

  
Yusra Dwi Siregar, M.A.  
NIP. 197312132000032001

Pembimbing II

  
Drs. Katron Machsin Nsi, M. Ag.  
NIP. 19621118 201411 002

Ketua Prodi Perpustakaan

  
Drs. Retno Syest, M. Lis  
NIP. 196912281995032002

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA MEDAN  
2020**

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sintia Akhirani Siregar

Nim : 0601163053

Tempat, tgl lahir : Sibuhuan, 20 Januari 1998

Pekerjaan : Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial UIN-SU Medan

Alamat : Jl. Nangka Bandar Selamat, Medan Tembung

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Persepsi Pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan” adalah benar Karya asli saya, kecuali kutipan kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, 12 Agustus 2020

Yang membuat pernyataan



Sintia Akhirani Siregar  
Nim. 0601163053

**LEMBAR PERSETUJUAN**  
**SURAT KETERANGAN PEMBIMBING SKRIPSI**

*Assalamu'alaikum wr.wb.*

Setelah membaca memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan, maka kami menyampaikan bahwa skripsi saudara:

Nama : Sintia Akhirani Siregar

Nim : 0601163053

Judul skripsi : **“Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan”**

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu sosial Program Studi Ilmu Perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan untuk melaksanakan seminar Skripsi.

Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya kami Ucapkan Terima kasih.

Medan, 05 Agustus 2020

Pembimbing I

Pembimbing II



Yusra Dewi Siregar, M.A  
NIP. 19731213200032001



Drs. Kasron Muchsin Nst, M.Ag  
NIP.196211182014111002

## SURAT PENGESAHAN

Skripsi ini yang berjudul “ *Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas perpustakaan dan Kearsipan kota Medan*” yang disusun oleh Sintia Akhirani Siregar 0601163053 yang telah di munaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 27 Agustus 2020.

Skripsi telah diterima sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu perpustakaan (S.I.P) pada program studi ilmu perpustakaan.

Medan , 27 Agustus 2020

### DEWAN PENGUJI

**Ketua Prodi Perpustakaan**

**Sekretaris**



**Dra. Retno Sayekti M.LIS**  
NIP.196912281995032002

**Dr. Abdul Karim Batubara, M.A**  
NIP. 197001122005011008

### Anggota Penguji

**Penguji I**

**Penguji II**



**Dr. Abdul Karim Batubara, M.A**  
NIP. 197001122005011008

**Muslih Faturrahman, M.A**  
NIP. 199307012019081001

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**



**Yusra Dewi Siregar, M.A**  
NIP. 19731213200032001

**Drs. Kasron Muchsin Nst, M.Ag**  
NIP.196211182014111002

Mengetahui  
Dekan FIS UINSU

**Prof.Dr.Ahmad Qorib, M.A**  
NIP.195804141987031002

## **MOTTO**

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan"

(Q.S Asy Syarh ayat:5)

"Barang siapa menghendaki akhirat, maka hendaknya ia ikhlas dalam mencari ilmu"

(Imam Syafi'i)

Cinta itu perang, yakni perang yang hebat dalam rohani manusia. Jika ia menang, akan didapati orang yang tulus ikhlas, luas pikiran, sabar dan tenang hati.

Jika ia kalah, akan didapati orang yang putus asa, sesat, lemah hati, kecil perasaan dan bahkan kadang-kadang hilang kepercayaan pada diri sendiri.

(Buya Hamka)

"Membangun karya dalam sunyi, dengan ikhlas karena cinta pada negeri"

(Najwa Shihab)



## ABSTRAK

Nama : Sintia Akhirani Siregar  
Nim : 0601163053  
Pembimbing I : Yusra Dewi Siregar, M.A  
Pembimbing II : Dra. Kasron Muchsin Nst, M.Ag  
Judul : Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.

---

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan sirkulasi yang dilihat dari aspek keandalan, aspek empati, aspek perhatian. Adapun rumusan masalah berkaitan dengan persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di lihat dari aspek keandalan, aspek empati, aspek perhatian. Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah deskriptif kualitatif diperoleh dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi adapun informannya berjumlah enam orang.

Hasil penelitian pada skripsi yaitu : persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan dilihat dari aspek keandalan, pustakawan memiliki daya tanggap yang baik, bersedia dalam membantu mencari koleksi tetapi hanya sebatas penunjukan rak saja tidak lebih, untuk keakuratan pelayanan, kompetensi, dan komunikatif pustakawan sudah cukup baik namun perlu ditingkatkan lagi. Persepsi pemustaka terkait dengan aspek empati meliputi sikap simpatik dan kesopanan masih dikatakan kurang baik, dibuktikan dengan kurangnya tegur sapa senyum dan ramah tamah pustakawan terhadap pemustaka yang berkunjung; persepsi pemustaka terkait dengan aspek perhatian, untuk kepedulian pustakawan sudah dikatakan baik, karena jelas pustakawan selalu mengingatkan barang berharga selalu dijaga karena kehilangan bukan tanggung jawab perpustakaan. Sikap proaktif pustakawan yang berada di sirkulasi sudah cukup baik dan sudah didapatkan pemustaka dibuktikan dengan sebagian pustakawan ikut dalam mencari koleksi yang diinginkan pemustaka. Kunci dari berkunjung ke perpustakaan tersebut rajin bertanya dengan begitu sikap peduli dan proaktif dapat dirasakan oleh pemustaka.

Kata kunci : Persepsi pemustaka, sikap pustakawan, Layanan Perpustakaan



## ABSTRACT

Name : Sintia Akhirani Siregar  
Nim : 0601163053  
Supervisor I : Yusra Dewi Siregar, M.  
Supervisor II : Dra. Kasron Muchsin Nst, M.Ag  
Title : Perceptions of Librarians  
About the Attitude of Librarians on Circulation  
Services at the Medan City Archives and Library  
Service.

---

The purpose of this research is to find out how librarians serve the visitors in circulation services as seen from the aspects of reliability, empathy aspects, aspects of librarian attention. The formulation of this problem is related to the perception of the librarian about the attitude of the librarian on circulation services in terms of reliability, empathy, and attention. The type of research used by researchers is descriptive qualitative obtained by means of observation, interviews, and documentation while the informants totaled six people.

The results of the research in this thesis are: the perception of the librarian about the attitude of the librarian seen from the aspect of reliability related to the responsiveness that the librarian has good responsiveness, is willing to help look for collections but is only limited to the appointment of shelves, nothing more, for service accuracy, competence, and communicative librarians already good enough but needs to be improved. The readers' perceptions related to the aspects of empathy include sympathetic attitudes and politeness which are still said to be not good, as evidenced by the lack of a smile and kindness of the librarian to wards visiting visitors; User perceptions related to the aspect of concern that librarian concern has been said to be good, because it is clear that librarians always remind valuable items that are always guarded because loss is not the responsibility of the library. The proactive attitude of librarians who are in circulation is quite good and has been found by the readers, as evidenced by some librarians participating in finding the collections that the users want. The key to visiting the library is to diligently ask questions so that a caring and proactive attitude can be felt by the user.

Keywords: Perception of users, librarian attitudes, library services



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada sang Pencipta yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan yang paling utama kesehatan sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tanpa halangan apapun. Tak lupa tentunya sholawat dan salam kepada baginda Muhammad Saw yang mana beliaulah yang membawa kita dari zaman jahiliyah ke zaman yang penuh dengan kecanggihan seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan waktu, biaya tentunya semangat yang kuat sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sampai sekarang ini.

Penulisan skripsi ini penulis ajukan untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana pada Program Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Adapun Judul yang penulis ajukan ialah “Persepsi Pemustaka tentang sikap Pustakawan pada Layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan”.

Dalam penyusunan dan juga penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan, dukungan dan juga bimbingan dari berbagai pihak. Tentunya penulis menyampaikan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada yang paling berjasa dikehidupan penulis yaitu Bapak Sangkot Siregar dan Ibu Saya Ummi Kalsum Hutabarat yang sudah berjuang sehingga penulis bisa menikmati Pendidikan sampai sekarang ini dan tidak lupa juga kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Saidurrahman, M.Ag. Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Qorib, M.A Selaku dekan Fakultas ilmu sosial.
3. Ibu Retno Sayekti M.LIS, selaku ketua Jurusan Ilmu Perpustakaan yang telah banyak membantu dan memberikan arahan terhadap kemajuan dan perkembangan jurusan ilmu perpustakaan.

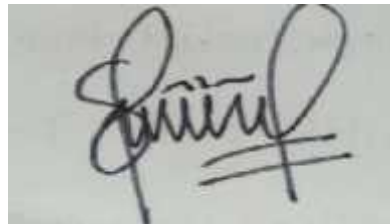
4. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, M.A selaku sekretaris Jurusan Ilmu perpustakaan yang telah ikut serta dalam memberikan arahan
5. Ibu Yusra Dewi Siregar, M.A selaku pembimbing pertama yang membimbing, mengarahkan dan meletakkan dasar pemikiran terhadap penelitian ini
6. Bapak Dra. Kasron Muchsin Nst, M.Ag, selaku pembimbing kedua yang membimbing , mengarahkan dan meletakkan pemikiran terhadap penelitian ini
7. Terimakasih kepada kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan kota Medan Ibu Maya Fitriani, SE yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian di tempat tersebut.
8. Terimakasih kepada pustakawan maupun staf-staf seluruh pihak perpustakaan Kota Medan dan tentunya tidak lupa juga kepada informan penelitian yang sudah bersedia dan membantu dalam penulisan skripsi tersebut
9. Seganap Dosen dan staf fakultas Ilmu sosial yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dan Motivasi.
10. Terima kasih kepada Saudara kandung yaitu Abang dan kakak yang tentunya sangat berpengaruh dan yang paling mengerti kehidupan penulis.
11. Salam cinta untuk teman saya Sarida Mora Lubis, nadia sifa daulay, dini pajriani, utari surya kartika, Raudahtul husna nasution, yang selalu bersedia diajak kemana-mana dalam kepentingan penelitian.
12. Terima kasih kepada teman-teman JIP- A stambuk 2016 yang sudah saling memotivasi dan tentunya kenangan selama 4 tahun lamanya.
13. Salam cinta untuk adek-adek kos penulis yang telah memberikan motivasi dan semangatnya yaitu : Hapipah harahap, Fitriani Siregar, Afni Khoriah Lubis, Mawar Jelita hati, Hotma Rizky harahap.

14. Dan tak lupa juga untuk teman saya Anjelina khairani hasibuan yang selalu memotivasi dan memberikan semangat yang luar biasa.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini berguna bagi pembaca dan tentunya bagi penulis juga.

Medan, 12 Agustus 2020

Penulis,

A photograph of a handwritten signature in black ink on a light-colored background. The signature is stylized and appears to read 'Sintia'.

SINTIA AKHIRANI SIREGAR

0601163053

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Fokus Penelitian .....	4
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian .....	6
F. Telaah Pustaka .....	7
G. Sistematika Penulisan .....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>9</b>
A. Persepsi Pemustaka.....	9
1. Persepsi .....	9
2. Pemustaka.....	11
B. Sikap Pustakawan .....	12
1. Defenisi Sikap.....	12
2. Ciri Sikap.....	13
3. Komponen sikap .....	14
4. Pembentukan dan Perubahan sikap ... ..	15
5. Pengukuran sikap .....	17
C. Pustakawan .....	17
D. Layanan Sirkulasi .....	19
E. Perpustakaan .....	21

<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
A. Jenis dan pendekatan Penelitian .....	23
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	23
C. Pemilihan Subyek .....	24
D. Teknik Pengumpulan Data .....	24
E. Instrumen Pengumpulan Data .....	26
F. Teknik Analisis Data .....	26
G. Teknik Penjamin Keberhasilan Data .....	27
<b>BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Gambaran Umum Perpustakaan</b>	
1. Sejarah singkat perpustakaan.....	37
2. Fungsi Dinas Perpustakaan dan kearsipan kota.....	39
3. Tugas pokok Perpustakaan Kota Medan .....	39
4. Visi misi Perpustakaan Kota Medan .....	40
5. Struktur organisasi perpustakaan Kota Medan .....	41
6. Layanan dinas perpustakaan Kota Medan .....	44
7. Gambaran umum perpustakaan Kota Medan .....	45
<b>B. Deskripsi Hasil penelitian</b>	
Aspek Kehandalan	
a. Daya tanggap .....	47
b. Akurasi pelayanan .....	49
c. Kompetensi .....	51
d. Komunikatif .....	52
Aspek Empati	
a. Simpatik .....	53
b. Kesopanan .....	55
Aspek Perhatian	
a. Kepedulian .....	55
b. Proaktif .....	57
<b>C. Pembahasan .....</b>	

## **BAB V PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	60
B. SARAN .....	61
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN</b>	
Surat Rekomendasi Dari Walikota Medan.....	64
Surat Balasan Dari Perpustakaan Kota Medan .....	65
Pedoman Wawancara .....	67
Dokumentasi .....	71
Biodata .....	72

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Layanan Sirkulasi di Perpustakaan merupakan denyut nadi semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan yang secara langsung bisa dirasakan oleh pemustaka. Keberhasilan suatu perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. (Rahayuningsih, 2013, p. 95 ) menyatakan Untuk melancarkan pekerjaan bagian sirkulasi, perlu dibuatkan buku petunjuk yang memuat keterangan-keterangan mengenai hal berikut:

1. Peraturan penggunaan bahan pustaka
2. Macam-macam bahan pustaka yang boleh dan tidak boleh di pinjam.
3. Jangka waktu peminjaman, besar denda apabila terlambat mengembalikan, menghilangkan atau merusakkan buku yang dipinjam.
4. Keterangan jam buka perpustakaan.
5. Keterangan mengenai tanda-tanda pada koleksi.
6. Keterangan-keterangan lain yang dianggap perlu.

Menurut Sulistyono (1993, p. 257-259) dalam buku (Rahmah, 2018, p. 51) bagian sirkulasi melakukan tugas sebagai berikut:

- a. Mengawasi pintu masuk dan keluar perpustakaan.
- b. Pendaftaran anggota, perpanjangan keanggotaan dan pengunduran diri dari anggota perpustakaan.
- c. Meminjam serta mengembalikan buku dan memperpanjang waktu peminjaman.

- d. Menarik denda bagi buku yang terlambat dikembalikan
- e. Mengeluarkan surat peringatan bagi buku yang belum dikembalikan pada waktunya.
- f. Tugas yang berkaitan dengan peminjaman buku khususnya buku yang hilang atau rusak.
- g. Bertanggung jawab atas segala berkas peminjaman.
- h. Membuat statistika peminjaman.
- i. Peminjaman antar- perpustakaan
- j. Mengawasi urusan penitipan tas, jas, mantel, dan sebagainya milik pengunjung perpustakaan.
- k. Tugas tambahan seperti mengembalikan buku ke rak, jasa peminjaman antar perpustakaan, jasa referensi, dan sebagainya.

Namun layanan sirkulasi perpustakaan bukan hanya sekedar pekerjaan peminjaman, pengembalian, dan perpanjangan koleksi saja, melainkan suatu kegiatan menyeluruh dalam proses pemenuhan kebutuhan pengguna melalui jasa sirkulasi. Hal ini karena bagian layanan sirkulasi masih memiliki tugas untuk penagihan koleksi yang belum dikembalikan, penagihan denda, memberikan surat beres administrasi perpustakaan, mencatat jumlah pengunjung dan peminjaman. Bagian layanan sirkulasi harus bekerja sama dengan bagian pengembangan koleksi sehingga koleksi selalu baru dan tersedia dalam jumlah yang memadai, karena bagian sirkulasi lebih mengetahui koleksi yang dibutuhkan pengguna.

Pustakawan adalah seseorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan (Hamidy, 1998, p. 1 ). Pustakawan yang bertugas pada layanan sirkulasi dibutuhkan yang berkompeten dalam bidangnya, bukan hanya mampu melakukan tugasnya dengan baik dengan



berbekal keterampilan dibidangnya tetapi mereka harus membekali keterampilan lain serta memahami profesi yang berlaku di dalam organisasi ikatan pustakawan sehingga mereka dapat bersikap sebagaimana mestinya, baik dalam bertugas maupun melayani pemustaka. Terkait dengan hal ini diperjelas dalam Undang-undang RI, 2007: nomor 43 tentang perpustakaan dalam pasal I ayat (8) dinyatakan: “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”.

Semakin banyaknya pengguna yang memanfaatkan keberadaan perpustakaan, layanan perpustakaan harus tetap berkualitas karena kegiatan pelayanan merupakan ujung tombak dari kegiatan yang dilaksanakan dalam sebuah pusat dokumentasi (Sulistyo Basuki, 2005, p. 12) . Di perpustakaan Layanan prima menjadi kewajiban tenaga perpustakaan. Hal ini nyata ditegaskan dalam Undang – Undang Nomor 43 Tahun 2007 pasal 32 ayat a yang berbunyi: “ Tenaga perpustakaan berkewajiban memberikan layanan prima terhadap pemustaka”. Dari pasal tersebut memberikan dampak yang nyata pada tenaga perpustakaan untuk memiliki ketrampilan dan pengetahuan di samping penampilan fisik yang menyenangkan”.

Memberikan pelayanan yang baik merupakan salah satu yang diperintahkan oleh agama. Salah satu firman ALLAH SWT dalam Qur’an Surah Al-Maidah Ayat 2:

وَتَعَاوَنُوا عَلَى الْبِرِّ وَالتَّقْوَىٰ ۖ وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ ۗ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۖ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ ﴿٢﴾

Artinya:.....”dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada

Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. ( (Departemen, 2009, p. 106 )

Melalui ayat di atas Allah memerintahkan kepada kita untuk saling tolong -menolong di dalam koridor, “Mengerjakan kebajikan dan taqwa” dan Allah melarang sebaliknya. Jika kita melanggar ketentuan Allah maka hukuman akan diberikan dan sesungguhnya Allah amat berat siksaannya. Pemaparan di atas sekaligus menjelaskan tentang sikap seorang Pustakawan yang bersedia memberikan pertolongan kepada penggunanya dalam mencari informasi yang dibutuhkannya, sehingga pengguna merasa puas dan merasa kebutuhan informasinya sudah terpenuhi dengan bantuan pustakawan yang bekerja di perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Medan merupakan salah satu perpustakaan umum yang terdapat di pertengahan pusat kota medan. Perpustakaan kota Medan menyediakan berbagai jenis pelayanan diantaranya, layanan sirkulasi, layanan anak, layanan internet ,dan lain sebagainya. Tentu perpustakaan tersebut akan berusaha memberikan yang terbaik selama jam kerja perpustakaan masih berjalan. Pengguna yang datang ke perpustakaan ialah masyarakat yang menginginkan informasi dan ingin mendapatkan ketenangan. Namun peneliti melihat kebanyakan pengunjung dari Perpustakaan merupakan mahasiswa dari berbagai jenis almamater yang berbeda dengan harapan mereka bisa mendapatkan informasi yang diinginkannya, baik itu untuk kepentingan tugas kuliah, skripsi, makalah dan lain sebagainya. Sejatinya pustakawan yang bekerja di layanan sirkulasi merupakan orang-orang yang terpilih selain mempunyai skill yang bagus pustakawannya harus mampu menyediakan dan melayani pengguna, mengerti apa yang diinginkannya penggunanya, sehingga akan berjalan sesuai dengan hak dan kewajiban antara si pengguna dengan pustakawan yang berada di perpustakaan tersebut. Namun sejauh mata memandang peneliti merasakan ada kejanggalan selama

proses pelayanan di bagian layanan sirkulasi, Berdasarkan hasil observasi peneliti melihat ada sekelompok pengguna/ mahasiswa yang pada saat itu sedang mencari buku diantara berbagai rak. Terlihat Merasa kebingungan sebenarnya buku yang diinginkannya berada di bagian mana. Nah di sini lah dinilai sikap pustakawan kurang tanggap terhadap apa yang diinginkan penggunanya. Peneliti juga melihat pustakawan yang berada di bagian sirkulasi memberikan pelayanan dengan sikap emosi marah saat pengguna melakukan kesalahan yang menurut saya itu kesalahan yang masih bisa di selesaikan tanpa harus berkata kasar. Seperti ketika pengguna tidak mengetahui bahwa sebelumnya peraturan di perpustakaan tersebut tidak diperbolehkan mengambil buku dari rak lebih dari 3, maka pustakawan tidak segan-segan melontarkan kalimat yang menurut peneliti itu sengaja memermalukan pengguna di depan khalayak ramai. Akibatnya pengguna akan merasakan malu dan tentunya takut untuk bertanya lagi tentang informasi apapun.

Dari kejadian di atas pasti akan meninggalkan pesan dan kesan negatif pada layanan sirkulasi, sebaliknya jika pustakawan menerapkan sikap ramah tamah, sopan santun, perhatian dan daya tanggap yang baik tentunya akan meninggalkan kesan dan pesan positif dari pengguna yang tujuannya akan meningkatkan citra perpustakaan untuk kedepannya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan perpustakaan yang memuaskan pengguna tergantung pada sikap pustakawan dalam melayani pengguna, karena di dunia perpustakaan pelayanan merupakan ujung tombak perpustakaan (Soeatminah, 1992, p. 129). Dengan adanya sikap dari pustakawan dan untuk mengetahui penilaian dari sikapnya, maka salah satu cara yang dapat dilakukan ialah dengan melihat persepsi pemustaka yang merupakan sasaran utama pekerjaan. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di atas maka pelayanan di dinas Perpustakaan dan kearsipan kota

Medan perlu di tingkatkan lagi pada bidang pelayanan sirkulasi oleh sebab itu peneliti berminat mengangkat judul

### **“Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Medan”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas Maka rumusan masalah yang dapat diambil dari penelitian yaitu:

- a. Bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari daya tanggap pustakawan di perpustakaan dan kearsipan kota medan?
- b. Bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati pustakawan di perpustakaan dan kearsipan kota Medan?
- c. Bagaimana persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek reabilitas yaitu perhatian/kepedulian pustakawan di perpustakaan dan kearsipan kota Medan?

#### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari daya tanggap.
2. Untuk mengetahui Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek empati.
3. Untuk mengetahui Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek perhatian yaitu kepedulian dan proaktif.

## **F. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini bermanfaat baik secara praktis maupun teoritis:

1. Secara praktis
  - a. Bagi perpustakaan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi suatu saran dan evaluasi tentang betapa pentingnya sikap pustakawan yang baik. Karena sejatinya pemustaka akan semakin rajin berkunjung ke perpustakaan jika mendapatkan pelayanan baik dan informasi yang dibutuhkan-Nya terpenuhi.
  - b. Bagi peneliti, manfaat dari penelitian ini akan menambah wawasan dan akan membentuk sikap pustakawan yang baik pada diri saya sendiri untuk kedepannya dalam melayani pemustaka di perpustakaan dimana nantinya saya bekerja.
2. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan pengetahuan dan ilmu perpustakaan dalam memahami layanan Sirkulasi di Perpustakaan dan berupa informasi maupun referensi dalam meningkatkan kualitas layanan demi kemajuan perpustakaan tersebut.

## **G. Kajian Terdahulu**

Agar tidak terjadi penelitian yang sama, peneliti melakukan observasi dan telaah terhadap karya tulis dan skripsi dengan judul yang sama. Berdasarkan hasil pencarian tersebut terdapat beberapa judul yang sama dengan judul peneliti yang dibatasi tempat yang berbeda, dari berbagai hasil data tersebut, peneliti menyeleksi sesuai dengan kebutuhan peneliti yang relevan dengan judul peneliti. Adapun referensi yang digunakan dalam penulisan ini adalah penelitian yang berkaitan dengan masalah yang dikaji diantaranya:

1. Ismaya (2015) *“Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di perpustakaan sekretaris wilayah daerah provinsi Sulawesi Selatan.”*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang berkaitan dengan aspek kehandalan bahwa pustakawan mempunyai daya tanggap yang cukup baik, namun sebagian pustakawan ada juga yang kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka. Dilihat dari aspek empati pustakawan memiliki sikap baik dengan adanya sapa, namun ada juga pustakawan yang kurang memiliki sikap simpatik. Beberapa informan menganggap kepedulian pustakawan kurang baik, karena tidak semua pustakawan dilayanan sirkulasi peduli dalam pencarian koleksi.

2. Marlina Sianipar (2019) *“Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara”*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan yang berkaitan dengan aspek kehandalan bahwa pustakawan memiliki daya tanggap yang sudah membantu dalam pencarian koleksi. Namun sebagian pustakawan kurang tanggap dalam merespon masalah pemustaka; Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek empati bahwa sebagian pustakawan memiliki sikap simpatik berupa kenyamanan dan keramahan, kesopanan dalam berbusana pustakawan sudah pantas, namun dalam hal sapa menyapa, sikap peduli dan perhatian pustakawan dirasa kurang kepada pemustakanya; Persepsi pemustaka yang berkaitan dengan aspek perhatian bahwa sikap kepedulian berkaitan dengan aspek perhatian dinilai mampu lebih dekat dan bersahabat, namun beberapa informan

menganggap kepedulian pustakawan belum terlihat dimata pemustaka, karena tidak semua pustakawan di layanan sirkulasi peduli dalam pencarian koleksi. Sikap proaktif pustakawan di layanan sirkulasi belum dirasakan oleh pemustakanya proaktif, hal ini dapat dibuktikan dengan kurang aktifnya pustakawan dalam melayani pemustaka.

## **H. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, fokus penelitian, manfaat penelitian, kajian terdahulu dan sistematika pembahasan.

### **BAB II KAJIAN TEORI**

Bab ini berisikan kerangka Teori tentang persepsi pemustaka, Sikap Pustakawan, pustakawan, layanan sirkulasi dan Perpustakaan.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan jenis penelitian, lokasi dan waktu Penelitian, pemilihan subyek, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik penjamin keberhasilan data.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan dari observasi dan wawancara yang telah dilakukan

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Persepsi Pemustaka**

Persepsi pemustaka merupakan hasil tanggapan dari pengguna perpustakaan terhadap petugas perpustakaan yang ditangkap melalui panca indera pemustaka.

##### **1. Persepsi**

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan (Rakhmat, 2009, p. 50). Persepsi didefinisikan sebagai suatu proses membuat penilaian atau membangun kesan mengenai berbagai macam hal yang terdapat di dalam lapangan penginderaan seseorang (W. Sumarno, 2009, p. 52). Hubungan sensasi dengan persepsi sudah jelas. Sensasi adalah bagian dari persepsi. Persepsi seperti juga sensasi ditentukan oleh faktor personal dan faktor situasional. Persepsi merupakan suatu proses yang didahului oleh penginderaan, yaitu suatu stimulus yang diterima oleh individu melalui alat reseptor yaitu indera. Proses terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus menjadi merangsang untuk ditangkap panca indera (objek tersebut menjadi perhatian panca indera), kemudian objek atau stimulus dari otak terjadi adanya kesan atau jawaban (respon) adanya stimulus, berupa kesan kembali ke indera berupa persepsi atau hasil kerja yang berupa pengalaman hasil otak. Proses stimulus mengenai alat indera merupakan proses kealaman atau proses fisik.

Stimulus yang diterima oleh alat indera diteruskan oleh alat sensoris ke otak sebagai pusat kesadaran sehingga individu menyadari apa yang dilihat, atau apa yang didengar atau apa yang diraba, yaitu stimulus melalui alat indera. Proses ini merupakan proses terakhir dari persepsi dan merupakan proses yang sebenarnya. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa



terjadinya persepsi karena adanya objek atau stimulus, proses stimulus tersebut mengenai alat indera kemudian diproses di otak dan menghasilkan persepsi yang akan ditampilkan panca indera.

Menurut (W Sumarno, 2009, p. 56 ) faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi yaitu:

a. Stereotif yaitu pandangan tentang ciri-ciri tingkah laku dari sekelompok masyarakat tertentu. Misalnya kelompok Suku, Agama, Ras dan lain sebagainya. Stereotip ini akan berpengaruh terhadap kesan pertama.

b. Persepsi diri

Yaitu pandangan terhadap diri sendiri yang dapat mempengaruhi pembentukan kesan pertama. Berbagai penelitian menunjukkan adanya kecenderungan untuk melihat kesamaan yang ada antara diri pribadi dengan orang yang baru dikenal.

c. Situasi dan kondisi

Yaitu pandangan terhadap seseorang yang dipengaruhi oleh situasi atau kondisi tertentu. Banyak kejadian yang sebenarnya disadari atau tidak disadari bahwa pada situasi atau kondisi tertentu orang memiliki kesan mendalam terhadap orang lain.

d. Ciri yang ada pada diri orang lain Yaitu daya tarik fisik seseorang yang dapat menimbulkan penilaian khusus pada saat pertama kali bertemu.

Bila kesan pertama sudah terbentuk baik, maka selanjutnya akan ada aksi penerapan penilaian itu ada pribadi orang yang kita temui tadi. Proses mencari informasi tentang ciri-ciri pribadi seseorang untuk menentukan reaksi kita selanjutnya disebut dengan atribusi. Hal ini dapat dilakukan berdasarkan anggapan seseorang bahwa perilaku yang dinilai olehnya bersumber dari faktor internal dan faktor eksternal.

## 1. Pemustaka

Istilah pemustaka sebenarnya baru resmi dipakai setelah diundangkannya undang-undang perpustakaan Tahun 2007. Dalam undang-undang tersebut dinyatakan bahwa yang disebut dengan “*pemustaka*” adalah pengguna perpustakaan, kelompok orang, masyarakat, atau lembaga memanfaatkan fasilitas layanan perpustakaan. Menurut (Rahayuningsih, 2015 , p. 10 ) Dari defenisi mengenai pemustaka di atas mengisyaratkan bahwa pemustaka terdiri dari berbagai kepribadian yang masing-masing memiliki sifat dan karakter yang berbeda-beda. Ada yang sifat pemustaka yang pendiam, Pemaarah, terbuka, tertutup, lugu dan sebagainya.

Terkait dengan hak dan kewajiban pemustaka undang-undang tentang perpustakaan nomor 43 tahun 2007 menyatakan bahwa pemustaka atau masyarakat mempunyai hak yang sama untuk memperoleh fasilitas perpustakaan dan berperan serta memanfaatkan dan mendayagunakan fasilitas perpustakaan dan berperan serta dalam pengawasan dan evaluasi terhadap penyelenggaraan perpustakaan. Pengguna layanan yang disediakan oleh perpustakaan yang berasal dari berbagai macam jenis ras, suku, agama dan bangsa. Menurut (Suwarno 2011, p. 37) pemustaka adalah pengguna fasilitas yang disediakan perpustakaan baik koleksi buku maupun bahan pustaka lainnya Sedangkan Menurut Sutarno (2008 p. 150) pemustaka adalah kelompok orang dalam masyarakat yang secara intensif mengunjungi dan memakai layanan dan fasilitas perpustakaan Pemustaka terdiri berbagai macam jenisnya, ada mahasiswa, guru, dosen, dan masyarakat pada umumnya bergantung jenis perpustakaan yang ada.

## **B. Sikap Pustakawan**

### **1. Defenisi sikap**

Menurut Sarlito W. Sarwono ( 2017, p. 201) Sikap (attitude) adalah istilah yang mencerminkan rasa senang, tidak senang atau perasaan biasa-biasa saja (netral) dari seseorang terhadap sesuatu. “Sesuatu” itu bisa benda, kejadian, situasi, orang-orang atau kelompok. Kalau yang timbul terhadap sesuatu itu adalah perasaan senang, maka disebut sikap positif, sedangkan kalau perasaan tak senang , sikap negatif. Kalau tidak timbul perasaan apa-apa berarti sikapnya netral.

Menurut sarwono dalam buku (Sarlito W.Sarwono, 2017, p. 201) Sikap dinyatakan dalam tiga domain ABC yaitu *Affect*, *Behaviour* dan *Cognition*. *Affect* adalah perasaan yang timbul (senang, tak senang) *Behaviour* adalah perilaku yang mengikuti perasaan itu (mendekat, menghindari ) , dan *Cognition* adalah penilaian terhadap objek sikap (bagus, tidak bagus ). Manusia dapat mempunyai bermacam-macam sikap terhadap bermacam-macam hal ( objek sikap). Contoh :

Bagi seorang islam , daging babi adalah haram, kalau kepadanya dikatakan bahwa sosis yang sedang dikunyahnya adalah daging babi, maka bisa jadi akan timbul perasaan mual (*Affect* ), dan makanan itu akan muntah ( *behavior*) karena dia pikir dia sedang makan sesuatu yang menjijikan (*cognition*). Padahal kalau dia tidak tahu ( dia pikir sosis ayam) , maka ia pun tak akan muntah. Demikian pula kalau kebetulan yang makan sosis babi itu non muslim, perasaan mual itu tak akan timbul.

Sikap yang dianut oleh banyak orang yang disebut sikap sosial, sedangkan yang dianut hanya oleh satu orang tertentu saja yang disebut sikap individual. Sikap sosial adalah sikap yang ada pada kelompok orang yang ditunjukkan pada suatu objek yang menjadi perhatian seluruh anggota kelompok tersebut. Misalnya bangsa indonesia mempunyai sikap positif terhadap bendera merah-putih. Semua siswa SMA ingin lanjut ke

perguruan tinggi. Orang Jakarta lebih suka naik sepeda motor daripada naik bis kota.

Sementara itu sikap individual adalah sikap khusus terhadap pada satu-satu orang terhadap objek-objek yang menjadi perhatian orang-orang yang bersangkutan saja. Misalnya seorang murid sekolah lebih menyukai guru fisiknya daripada guru sejarahnya.

## **2. Ciri sikap**

Untuk membedakannya dari fungsi-fungsi psikis yang lain (set, motif, kebiasaan, pengetahuan, dan lain-lain) perlu dikemukakan ciri-ciri sikap sebagai berikut menurut Sarlito W. Sarwono (2017, p. 203):

1. Dalam sikap selalu terdapat hubungan subjek-objek
2. Tidak ada sikap yang tanpa objek.
3. Objek bisa berupa benda, orang , kelompok orang, nilai-nilai sosial, pandangan hidup, hukum, lembaga masyarakat, dan sebagainya.
4. Sikap bukan bakat atau bawaan sejak lahir, melainkan dipelajari dan dibentuk melalui pengalaman-pengalaman.

Karena sikap dipelajari, maka sikap dapat berubah-ubah sesuai dengan keadaan lingkungan di sekitar individu yang bersangkutan pada saat-saat dan tempat yang berbeda-beda. Dalam sikap tersangkut juga faktor motivasi dan perasaan. Inilah yang membedakannya dari pengetahuan misalnya. Sikap tidak hilang walaupun kebutuhan sudah dipenuhi. Jadi sikap berbeda dengan refleks atau dorongan. Misalnya seseorang yang gemar nasi goreng akan tetap mempertahankan sikapnya terhadap nasi goreng sekalipun ia baru saja makan nasi goreng sampai kenyang. Sikap tidak hanya terdiri atau satu macam saja, melainkan bermacam-macam sesuai dengan banyaknya objek yang dapat menjadi perhatian orang yang bersangkutan.

### 3. Komponen Sikap

Komponen sikap berdasarkan strukturnya membagi sikap kedalam tiga komponen yang saling berhubungan dan menunjang, yaitu komponen kognitif, komponen afektif dan komponen konatif. Menurut (Walgito 2002, p. 111) komponen sikap meliputi:

- a). Komponen kognitif (komponen perseptual), yaitu komponen yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan, keyakinan, yaitu hal hal yang berhubungan dengan bagaimana orang mempersepsi terhadap objek sikap.
- b). Komponen afektif (komponen emosional), yaitu komponen yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak senang terhadap objek sikap. Rasa senang merupakan hal yang positif, sedangkan rasa tidak senang merupakan hal yang negatif. Komponen ini menunjukkan arah sikap, yaitu positif dan negatif.
- c). Komponen konatif (komponen perilaku, atau *action component*), yaitu komponen yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap. Komponen ini menunjukkan intensitas sikap yaitu menunjukkan besar kecilnya kecenderungan bertindak atau berperilaku seseorang terhadap objek sikap. Dilihat dari uraian di atas, sikap mengandung tiga komponen. Yaitu komponen kognitif yang berkaitan dengan pengetahuan, pandangan atau keyakinan, komponen afektif yang berhubungan dengan rasa senang atau tidak yang menunjukkan arah sikap, dan komponen konatif yang berhubungan dengan kecenderungan bertindak terhadap objek sikap.

#### **4. Pembentukan dan perubahan sikap**

Menurut Sarlito W.Sarwono ( 2017, p. 203 ) Sikap dapat terbentuk atau berubah melalui empat macam cara yaitu:

##### **1. Adopsi**

Kejadian-kejadian dan peristiwa-peristiwa yang terjadi berulang-ulang dan terus-menerus, lama kelamaan secara bertahap diserap ke dalam diri individu dan memengaruhi terbentuknya suatu sikap.

##### **2. Diferensiasi**

Dengan berkembangnya intelegensi bertambahnya pengalaman, sejalan dengan bertambahnya usia, maka ada hal-hal yang tadinya dianggap sejenis, sekarang dipandang tersendiri lepas dari jenisnya. Terhadap objek tersebut dapat berbentuk sikap tersendiri pula

##### **3. Integrasi**

Pembentukan sikap di sini terjadi secara bertahap dimulai dengan berbagai pengalaman yang berhubungan dengan satu hal tertentu sehingga akhirnya terbentuknya sikap mengenai hal tersebut.

##### **4. Trauma**

Trauma adalah pengalaman yang tiba-tiba mengejutkan, yang meninggalkan kesan mendalam pada jiwa orang yang bersangkutan. Pengalaman - pengalaman yang traumatis dapat menyebabkan terbentuknya sikap.

Pembentukan sikap tidak terjadi demikian saja, melainkan melalui suatu proses tertentu, melalui kontak sosial terus-menerus antara individu dengan individu-individu lain disekitarnya. Dalam hubungan ini, faktor-faktor yang mempengaruhi terbentuknya sikap adalah:

##### **1. Faktor internal**

Faktor internal yaitu: faktor-faktor yang terdapat dalam diri orang yang bersangkutan, seperti faktor pilihan. Kita tidak dapat menangkap seluruh rangsangan dari luar melalui persepsi kita , oleh karena itu kita harus memilih rangsangan-

rangsangan mana yang akan kita dekati dan mana yang harus dihindari.

## 2. Faktor eksternal

Selain faktor-faktor yang terdapat dalam diri sendiri, maka pembentukan sikap ditentukan pula oleh faktor-faktor yang berada di luar, yaitu:

- a. Sifat objek, sikap itu sendiri, bagus, atau jelek dan sebagainya.
- b. Kewibawaan: orang yang mengemukakan suatu sikap
- c. Sifat orang-orang atau kelompok yang mendukung sikap tersebut.
- d. Media komunikasi yang digunakan dalam menyampaikan sikap
- e. Situasi pada saat sikap itu dibentuk

Tentunya tidak semua faktor harus dipenuhi untuk membentuk suatu sikap. Kadang-kadang satu dua faktor sudah cukup. Yang menarik adalah makin banyak faktor yang ikut mempengaruhi, semakin cepat terbentuk sikap.

## 5. Pengukuran Sikap

Menurut beberapa ahli, sikap dapat diukur dengan menggunakan suatu alat yang dinamakan skala sikap. Di antara banyak skala sikap yang dikenal, ada dua skala dari R.Likert (1932) dan L.L.Thurstone dalam buku (Sarlito W.Sarwono, 2017, p. 207). Bentuk dua skala itu hampir serupa, hanya proses pembuatannya yang berbeda. Jika pada pembuatan skala likert, daftar rencana pertanyaan-pertanyaan yang akan dijadikan pengukur diujikan dahulu kepada sejumlah responden (orang percobaan) yang ciri-cirinya mirip dengan sampel yang akan diselidiki (kalau responden dalam penelitian nantinya adalah remaja, uji coba juga terhadap remaja), pada pembuatan skala Thurstone rencana pertanyaan-pertanyaan itu diujikan kepada seluruh pakar

yang mengetahui betul permasalahan yang sedang diselidiki (uji coba kepada pakar remaja).

### C. Pustakawan

Kata pustakawan berasal dari kata "*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 informasi, pakar dokumentasi, pialang informasi, manajer pengetahuan, dan sebagainya. Sejak tahun 1998 pemerintah Indonesia mengakui profesi pustakawan sebagai jabatan fungsional. Pengertian pustakawan adakalanya dikaitkan dengan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yaitu PNS yang mendapat surat keputusan (SK) sebagai pejabat pustakawan. Akibatnya ada di antara pustakawan yang bekerja di perpustakaan tidak menyebut dirinya sebagai pustakawan karena belum memiliki SK.

Menurut IPI (Ikatan pustakawan Indonesia) dalam buku Hermawan & Zen (2010, p. 45) Pustakawan adalah seorang yang melaksanakan kegiatan perpustakaan dengan jalan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tugas lembaga induknya berdasarkan ilmu pengetahuan, dokumentasi dan informasi yang dimilikinya melalui pendidikan. Pustakawan adalah seorang yang berkarya secara profesional dibidang perpustakaan dan informasi. Berdasarkan defenisi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa pustakawan adalah profesi bagi orang yang bekerja di perpustakaan dan pusat informasi. Profesi pustakawan tidak membedakan antara pustakawan pemerintah (PNS) atau pustakawan swasta (Non -PNS).



Meskipun jabatan fungsional pustakawan ditunjukkan untuk mereka yang bekerja sebagai pegawai negeri, pustakawan yang bekerja di lembaga swasta dapat menjadikan sebagai pedoman (patokan) dalam melakukan kegiatan profesi sebagai pustakawan. Terkait dengan jabatan fungsional istilah kepastakawanan (*librarianship*) dan pekerjaannya dijelaskan lebih rinci yaitu:

1. *Kepustakawanan* adalah ilmu dan profesi di bidang perpustakaan, dokumentasi dan informasi.
2. *Pekerjaan kepastakawan* adalah kegiatan utama yang wajib dilaksanakan dalam lingkungan unit pengadaan, pengolahan, dan pengelolaan bahan pustaka / sumber informasi, penyadagunaan dan pemasyarakatan informasi baik dalam bentuk karya cetak, karya rekam maupun multemedia, serta kegiatan pengkajian atau kegiatan lain untuk pengembangan perpustakaan, dokumentasi, dan informasi, termasuk pengembangan profesi.
3. *Unit perpustakaan, dokumentasi dan informasi* adalah unit kerja yang memiliki sumber daya manusia sekurang-kurangnya seorang pustakawan, ruangan/ tempat khusus dan koleksi bahan pustaka sekurang-kurangnya 1000 (seribu) judul dari berbagai disiplin ilmu yang sesuai dengan jenis dan visi misi perpustakaan yang bersangkutan serta dikelola menurut sistem tertentu untuk kepentingan masyarakat pengguna.

Memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan dan/ atau pelatihan kepastakawanan serta mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Makmur, 2015, p.8 ) Pustakawan atau *librarian* adalah seorang tenaga kerja bidang perpustakaan yang telah memiliki pendidikan ilmu perpustakaan, baik melalui pelatihan, kursus, seminar, maupun dengan kegiatan sekolah formal Basyral (Hamidy, 1998, p.1). Pustakawan ini orang yang bertanggung jawab terhadap gerak maju roda perpustakaan.

Pustakawan ialah orang yang memberikan dan melaksanakan kegiatan perpustakaan dalam usaha pemberian layanan kepada masyarakat sesuai dengan misi yang diemban oleh badan induknya berdasarkan ilmu perpustakaan, dokumentasi, dan informasi yang diperolehnya melalui pendidikan (Sulistyo-Basuki, 1993, p. 8).

#### **D. Layanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi merupakan denyut nadi semua kegiatan perpustakaan, karena kegiatan layanan peminjaman dan pengembalian bahan pustaka merupakan jasa layanan yang secara langsung dirasakan oleh pemustaka (Rahmah, 2018, p. 23). Keberhasilan suatu perpustakaan salah satunya diukur sampai seberapa jauh layanan sirkulasi dapat memenuhi kebutuhan pemustaka. Selain itu bagian sirkulasi juga harus bekerja sama dengan bagian pemeliharaan dan perbaikan koleksi perpustakaan, agar koleksi lebih efektif digunakan oleh pengguna. Dalam ilmu perpustakaan, sirkulasi sering disebut kegiatan peminjaman. Namun demikian pengertian layanan sirkulasi adalah mencakup semua bentuk kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan, penggunaan koleksi perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu untuk kepentingan pengguna jasa perpustakaan (Lasa 1995, p. 1). Berikut pekerjaan pelayanan sirkulasi sebagai berikut (Rahmah 2018, p. 60):

- a. Pendaftaran peminjaman digunakan untuk mengetahui jati diri peminjam, memperlihatkan tanggung jawab mengamankan milik perpustakaan dan melindungi hak pembaca yang mungkin ingin menggunakannya.
- b. Proses Peminjaman

Tata cara peminjaman buku dan pengembaliannya pada sistem terbuka dan sistem tertutup akan berbeda. Semua langkah kerja peminjaman bertujuan untuk mengamankan koleksi dan menghindari hilangnya bahan pustaka. Mengetahui siapa

peminjam buku serta berapa jumlah buku yang dipinjamnya dan mengetahui batas waktu pengembalian buku-buku yang sedang beredar.

c. Pemungutan denda

Jika ada anggota yang terlambat mengembalikan bahan pustaka atau merusakkan bahan pustaka yang dipinjam, bagian sirkulasi memberikan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku.

d. Waktu

Bagian sirkulasi juga bertugas memberikan surat peringatan kepada pengguna yang terlambat mengembalikan. Surat peringatan biasanya singkat dan jelas, berisi pemberitahuan kepada pengguna bahwa bahan pustaka yang dipinjamkan belum dikembalikan. 5. Statistik peminjaman.

e. Membuat statistik peminjaman yang terdiri dari statistik jumlah dan kelompok buku yang banyak dipinjam diperpanjang dan dikembalikan serta statistik kelompok peminjam.

f. Pinjam antar- perpustakaan

Perpustakaan membantu pemustaka dengan cara menghubungi perpustakaan lain untuk meminjam bahan pustaka yang dibutuhkan.

## **E. Perpustakaan**

Banyak kalangan termasuk para ahli komunikasi menyakini bahwa peradaban masa depan adalah masyarakat informasi (information society) yaitu peradaban dimana informasi sudah menjadi komoditas utama dan interaksi antar manusia sudah berbasis teknologi informasi dan komunikasi. Seiring dengan perkembangan kemajuan dunia informasi yang berperan vital dalam kehidupan manusia, tidak ketinggalan pula bahwa perpustakaan sebagai salah satu pusat informasi

masyarakat dituntut mampu menyediakan dan secara tepat dan prima sesuai dengan harapan secara teoritik maupun praktik aplikasinya (Purwono, 2013, p. 3 ). Perpustakaan adalah kumpulan buku atau bangunan fisik tempat buku dikumpulkan disusun menurut sistem tertentu untuk kepentingan pemakai.

Menurut Sumarno (2014, p. 40) Perpustakaan merupakan suatu satuan kerja organisasi , badan atau lembaga. Satuan unit kerja tersebut dapat berdiri sendiri, tetapi dapat juga merupakan bagian dari organisasi di atasnya yang lebih besar. Pengertian lain menurut (Aziz,2016, p.16 ) Perpustakaan merupakan sebuah gedung penyimpanan dokumen , baik tercetak maupun tidak tercetak (digital ) , disusun secara sistematis sesuai dengan pedoman penyusunan tertentu yang di dalamnya terdapat berbagai kegiatan adminisitrasi, pelayanan baik teknik maupun jasa serta dapat digunakan untuk keperluan studi , pembaca, penelitian, rekreasi dan sebagainya.

### **BAB III**

#### **METODE PENELITIAN**

##### **A. Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas perpustakaan dan Kearsipan kota Medan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif atau dapat diartikan sebagai data yang dikumpulkan tidak berbentuk angka, grafik ataupun diagram. Melainkan hanya berupa naskah wawancara dan bukti seperti dokumentasi, catatan selama dilapangan, dan dokumen pribadi. Menurut Sugiyono (2018, p. 9) Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Dalam penelitian ini instrumennya adalah peneliti itu sendiri. Untuk dapat menjadi instrumen maka peneliti harus memiliki bekal teori dan wawancara yang luas sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret, dan mengkontruksikan situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna. Jadi selama penelitian mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan. Peneliti sama sekali tidak mengatur kondisi tempat penelitian berlangsung maupun melakukan manipulasi terhadap variabel.

## B. Lokasi dan waktu Penelitian

### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan yang beralamat di Jalan Iskandar Muda No.270, Petisah Tengah ,Kec. Medan Petisah, Kota Medan, Sumatera Utara.

### 2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam jangka 2 bulan dimulai pada awal bulan Juni ,kemudian akan berakhir pada akhir bulan Juli tahun 2020 guna untuk memperoleh hasil yang relevan.

No	Kegiatan	Mei				Juni				Juli			
1	Penyusunan proposal	■	■	■	■								
2	Penyusunan instrumen penelitian					■							
3	Mulai memasuki lapangan					■	■						
4	Proses pengumpulan data di lapangan						■	■					
5	Analisis data									■			
6	Pembuatan hasil laporan penelitian										■	■	
7	Penyempurnaan skripsi												■

Tabel 1. Jadwal Penelitian.

### C. Informan Penelitian

Menurut Kasniah (2011, p. 1) dalam *buku webster's new collegiate Dictionary*, seorang informan adalah seorang pembicara asli yang berbicara dengan mengulang kata-kata frasa dan kalimat dalam bahasa atau dialeknya sebagai model imitasi dan sumber informasi. Informan adalah pembicara asli. Informan memberikan model untuk dicontoh oleh karena itu informan merupakan sumber informasi.

Pada penelitian ini untuk menentukan informan adalah dengan cara *purposive sampling* yaitu bagian dari *non probability sampling* sebagai sampel bertujuan, digunakan dalam tahap awal penelitian ini untuk mencari dan menentukan jumlah sampel yang dapat mewakili lapisan populasi yang mempunyai ciri-ciri esensial dari populasi sehingga dapat dianggap cukup representatif menurut Mantra ( dalam Kasniah, 2011, p. 7). Dalam memilih sampel penelitian kualitatif menggunakan teknik non probabilitas yaitu suatu teknik pengambilan sampel yang tidak didasarkan pada rumusan statistik tetapi lebih pada pertimbangan objektif peneliti dengan didasarkan pada jangkauan dan kedalaman masalah yang ditelitinya. Konsekuensi dari dasar pemikiran tersebut ialah pemilihan sampel tidak bergantung pada kuantitas tetapi lebih pada kualitas orang yang akan diteliti yang biasa disebut sebagai informan. Banyak sedikitnya orang yang akan digunakan untuk menjadi informan dalam penelitian kita tergantung pada cakupan masalah penelitian yang kita lakukan menurut Sarwono (2006, p. 205).

Ada dua kriteria sampel menurut (Anwar hidayat, 2012 [https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasi-dan\\_sampel.html#Kriteria\\_Sampel](https://www.statistikian.com/2012/10/pengertian-populasi-dan_sampel.html#Kriteria_Sampel), 14 Oktober 2012) yaitu kriteria inklusi dan kriteria eksklusi. Penentuan kriteria sampel diperlukan untuk mengurangi hasil peneliian yang bias.

Kriteria inklusi adalah karakteristik umum subjek penelitian dari suatu populasi target yang terjangkau yang akan diteliti (Nursalam, 2003, p.96). Sedangkan yang dimaksud dengan Kriteria eksklusi adalah menghilangkan atau mengeluarkan subjek yang memenuhi kriteria inklusi dari penelitian karena sebab-sebab tertentu (Nursalam, 2003,p. 97).

Kriteria inklusi dalam penelitian ini:

1. Bersedia jadi informan
2. Sehat jasmani dan rohani
3. Anggota perpustakaan
4. Sering mengunjungi perpustakaan minimal 2x seminggu

Sebab-sebab yang dipertimbangkan dalam menentukan kriteria eksklusi antara lain:

- a. Subjek memataatkan kesediannya untuk menjadi responden penelitian.
- b. Subjek berhalangan hadir atau tidak di tempat ketika pengumpulan data dilakukan.

Adapun informan yang peneliti ambil yaitu sebanyak 6 orang informan. Yang terdiri dari kelompok mahasiswa dan juga ada masyarakat. Dalam menemukan informan peneliti menggunakan *purposive sampling* yaitu mempertimbangkan informan yang benar-benar bisa memberikan data yang secara maksimal. Dan juga memilih informan berdasarkan data yang sering mengunjungi perpustakaan dan kearsipan Kota medan. Berikut 6 data dari informan.



Tabel 1: Sumber informan

No	Nama	Inisial	Status	Tanggal wawancara
1.	Rizky Kartika	RK	Guru ABK	Jum'at 3 Juli 2020
2.	Nur ainna Barbara	NAB	Mahasiswa Panca budi	Jumat, 3 Juli 2020
3.	Alfi Zafira	AZ	Mahasiswa UINSU	Senin,13 Juli 2020
4.	Imbar Boru munthe	ABM	Mahasiswa POLMED	Senin,13 Juli 2020
5.	Antoni Tarigan	AT	Mahasiswa UNIMED	Selasa,28 Juli 2020
6.	Ade Kristian Manik	AKM	SMA	Selasa,28 Juli 2020

#### D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Bila dilihat dari *setting* –nya data yang dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah ( natural *setting* ), pada laboratorium dengan metode eksperimen, dirumah dengan berbagai responden, pada suatu seminar, diskusi dan lain-lain. Bila dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, dan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen lain, Sugiyono (2018, p. 137).

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data melalui 3 tahapan yaitu:

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018, p. 145 ) Observasi adalah suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. Pada tahap awal observasi dilakukan secara umum, peneliti mengumpulkan data atau informasi sebanyak mungkin. Tahap selanjutnya peneliti harus melakukan observasi yang terfokus yaitu mulai menyempitkan data atau informasi yang diperlukan sehingga peneliti dapat menemukan pola-pola perilaku dan hubungan yang terus menerus terjadi.

2. Wawancara

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Sugiyono (2013, p.137)

3. Dokumentasi

Selain melakukan teknik wawancara, peneliti juga melakukan dokumentasi bersama informan demi menunjang kelengkapan data.

## **E. Instrumen Pengumpulan Data**

Instrumen pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman wawancara, pedoman ini berisikan hal-hal pokok yang akan di tanyakan kepada informan pada saat melakukan wawancara. Pedoman wawancara ini bersifat fleksibel, tidak mengikat, dan hanya sebagai pembuka dan mengarah pada

pembicaraan. dengan informan, dikarenakan catatan atau ingatan yang dimiliki masih terbatas sehingga diperlukan perekam suara.

#### **F. Teknik Analisis Data**

Proses analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model Miles dan Huberman dalam buku ( Prastowo 2012, p. 242) yaitu melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan. Adapun penjabaran analisis data dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Reduksi Data (*Data Reductional*) merupakan suatu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data awal yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis di lapangan. Reduksi data ini berlangsung secara terus-menerus selama penelitian kualitatif berlangsung.
2. Penyajian data (*Data Display*) Pada tahap ini, penulis mengembangkan sebuah deskripsi informasi tersusun untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data yang lazim digunakan dalam penelitian ini adalah bentuk teks naratif. Maksud dari teks naratif ialah peneliti mendeskripsikan informasi yang telah diklasifikasikan sebelumnya mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan di layanan sirkulasi yang kemudian dibentuk kesimpulan dan selanjutnya simpulan tersebut disajikan dalam bentuk teks naratif.
3. Penarikan simpulan (*Conclusion atau Verifying*) Peneliti berusaha menarik simpulan dan melakukan verifikasi dengan mencari makna setiap gejala yang diperolehnya dari lapangan, mencatat keteraturan dan konfigurasi yang mungkin ada, alur kausalitas dari fenomena dan porporasi.

## **G. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan konsep penting yang di perbaharui dari konsep keaslian (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut versi positivisme dan di sesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri. Untuk menetapkan keabsahan data di perlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan di dasarkan pada sejumlah kriteria tertentu.

Peningkatan kepercayaan penelitian kualitatif dapat di lakukan dengan teknik /cara-cara sebagai berikut ini:

### **a. Perpanjangan keikutsertaan**

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat , tetapi memerlukan perpanjangan keikutsertaan pada latar penelitian. Perpanjangan keikutsertaan berarti peneliti tinggal di lapangan penelitian sampai kejenuhan pengumpulan data tercapai.

### **b. Ketekukan/ keajengan pengamatan**

Keajengan pengamatan berarti mencari secara konsisten interpretasi dengan berbagai cara dalam kaitan dengan proses analisis yang konstan atau tentatif. Ketekunan pengamatan bermaksud menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

Hal itu berarti bahwa peneliti hendaknya mengadakan pengamatan dengan teliti dan rinci secara berkesinambungan terhadap faktor yang menonjol yaitu Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak di

lakukan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya. Triangulasi yang dimaksud meliputi:

- a. Menggunakan sumber dari satu/ ganda.
- b. Menggunakan metode lebih dari satu ganda
- c. Menggunakan peneliti lebih dari satu ganda
- d. Menggunakan teori-teori yang berbeda-beda.

Triangulasi yang dilakukan peneliti dengan cara:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang di katakan secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Muncul pertanyaan kapan satu data dapat memenuhi kriteria valid dan realibel? Secara sederhana untuk menengarainya dalam penelitian kualitatif dikenal istilah data jenuh. Data jenuh artinya kapan dan di mana pun ditanyakan pada informan (triangulasi data), dan pada siapapun pertanyaan sama diajukan (triangulasi subjek) hasil jawaban tetap konsisten sama. Pada saat itulah cukup alasan bagi peneliti untuk menghentikan proses pengumpulan datanya. (Muhammad, 2009, p, 145).

## **BAB IV**

### **TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Temuan Penelitian**

Pada bab IV ini, peneliti akan memaparkan terkait dengan temuan hasil penelitian. Temuan hasil penelitian ini merupakan deskripsi dari data yang diperoleh dalam pengumpulan data di lapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selanjutnya dalam pembahasan akan dilakukan analisis hasil penelitian mengenai persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Medan.

Data – data yang telah dihasilkan dalam proses penelitian ini akan dideskripsikan yaitu diawali dengan data-data umum. Data- data umum yang akan diuraikan diantaranya mengenai deskripsi umum dan lokasi penelitian dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Medan dan Sejarah tentang dinas perpustakaan Kota Medan, visi misi dan data umum lainnya. Kemudian dilanjutkan dengan temuan dalam penelitian yaitu merupakan hasil dari wawancara dengan informan terkait dengan persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan. Tentunya peneliti menggunakan metode Servqual dalam mengukur kualitas pelayanan. Namun Peneliti hanya menggunakan 3 dimensi saja yaitu aspek keandalan, aspek empati dan Aspek perhatian.

Pada bab IV akan dipaparkan beberapa temuan peneliti sebagai hasil penelitian dari pengumpulan data dan pengolahan data yang ditemukan di lapangan. Semua data yang didapat oleh peneliti tentunya sesuai dengan permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Hasil penelitian yang diperoleh dari lapangan dideskripsikan dan dianalisis sebagai dasar untuk mendapatkan kesimpulan dari tujuan awal penelitian yang sudah dijelaskan pada BAB I.

## 1. Gambaran Umum Perpustakaan

### a. Sejarah singkat Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan

**Perpustakaan Kota Medan**, berdiri tahun 1972 sesuai dengan **Surat Keputusan Walikota madya Kepala Daerah Kota madya Medan No. 839/1972** tanggal 27 Desember 1972 tentang mendirikan Pusat Perpustakaan Umum Kota madya Medan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan merupakan nomen klatur baru dalam Pemerintah Kota Medan, terbentuk pada tahun 2017 sesuai dengan Peraturan daerah Kota Medan Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat daerah Kota Medan dan Peraturan Walikota Medan Nomor 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan ini merupakan gabungan antara Kantor Perpustakaan Kota Medan dengan Kantor Arsip Kota Medan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dipimpin oleh Kepala Dinas yang Berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah dalam melaksanakan tugas.



Logo pemerintahan Kota Medan

Adapun makna logo dari pemerintahan Kota Medan adalah sebagai berikut:

1. Seperti yang sudah di atas, 17 biji padi dan 8 bunga kapas melambangkan tanggal 17 Agustus. Jumlah tiang pondasi dan perisai yang masing-masing berjumlah 4 dan 5 melambangkan tahun 1945 tanggal 17 Agustus 1945 merupakan hari kemerdekaan Republik Indonesia.
2. Hasil pertanian pokok yang terdapat di masing-masing perisai bambu runcing di belakangnya masing-masing bermakna kemakmuran sosial rakyat Medan dan lambang perjuangan bangsa Indonesia.
3. Bintang bersinar yang terdapat di puncak bambu runcing merupakan Bintang Nasional yang menandakan bahwa kehidupan dan kesejahteraan bangsa Indonesia khususnya rakyat Kota Medan akan selalu bersinar-sinar di puncak perjuangan.
4. Di samping itu bintang Nasional 5 hasil pokok pertanian Medan 5 (lima) kotak Perisai, dianggap sebagai Dasar Negara Republik Indonesia. Itulah deskripsi setiap item dan arti di balik Logo Kota Medan.

#### **1. Fungsi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan**

Dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Medan menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan Kebijakan umum Pemerintahan Bidang Perpustakaan dan Kearsipan.
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan.
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan.
- d. Pelaksanaan administratif dinas sesuai dengan lingkup tugasnya.



- e. Pelaksanaan tugas pembantuan berdasarkan atas peraturan perundang-undangan.
- f. Pelaksana fungsi lain yang diberikan walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

## **2. Tugas pokok Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan**

Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan adalah sebagai unsur pelaksanaan urusan perpustakaan dan kearsipan. Adapun tugas pokok Dinas perpustakaan dan Kearsipan kota Medan adalah membantu wali kota Medan dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang perpustakaan dan kearsipan.

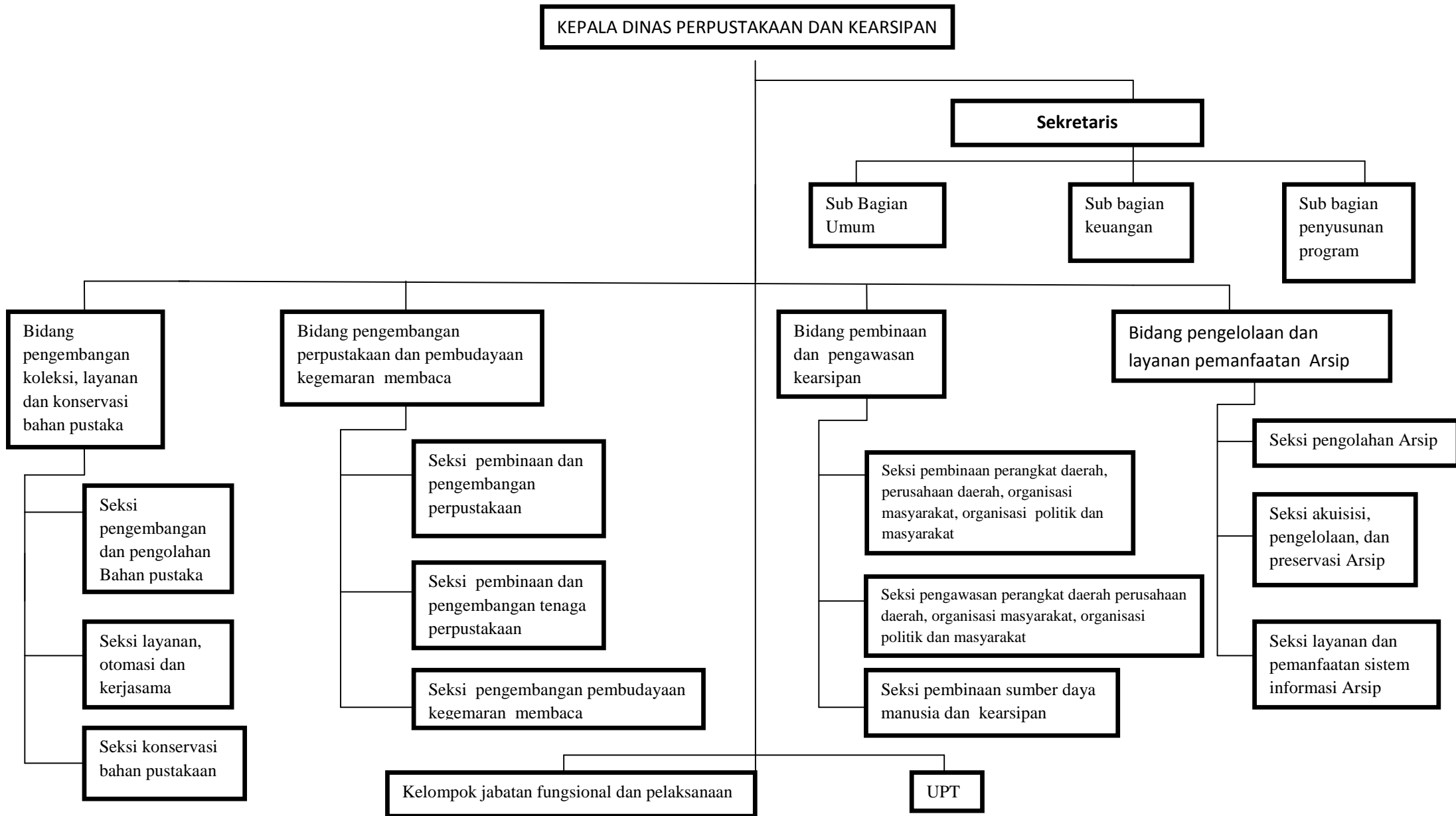
## **3. Visi dan Misi Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.**

Visi dan Misi dari Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan adalah: **Visi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan: “BUDAYA BACA DAN TATA ARSIP”**

### **Misi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan:**

- a. Mengembangkan budaya membaca bagi masyarakat dan menata arsip
- b. Mendayagunakan dan mengembangkan sumber daya manusia (SDM) Pengelola perpustakaan dan kearsipan
- c. Mengembangkan bahan pustaka dan khasanah arsip
- d. Meningkatkan pengelolaan perpustakaan dan kearsipan
- e. Menjadikan sumber informasi bagi pemustaka.

#### 4. Struktur organisasi Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan



### **Data Pustakawan Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan**

<b>No</b>	<b>Nama pegawai</b>	<b>Jabatan</b>
<b>1.</b>	<b>Maya Fitriani, SE</b>	<b>Kadis perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan</b>
<b>2.</b>	<b>Nurhayati, SmHk</b>	<b>Kasi Layanan, Otomasi, dan Kerja sama</b>
<b>3.</b>	<b>Erwin Hady, ST</b>	<b>Arsiparis</b>
<b>4.</b>	<b>Habibah Lubis, S.Sos</b>	<b>Pustakawan Ahli Pertama</b>
<b>5.</b>	<b>Novita Riana Lubis, S.Sos</b>	<b>Pustakawan Ahli Pertama</b>
<b>6.</b>	<b>Huller Gabe Dimpos Sinaga, S.H,M.H</b>	<b>Pustakawan Ahli Muda</b>
<b>7.</b>	<b>Elfrida Sijabat , S.Sos,M.I.Kom</b>	<b>Pustakawan Ahli Muda</b>

### **5. Layanan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan**

Jenis layanan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan sebagai berikut::

- a. Layanan Sirkulasi
- b. Layanan Anak
- c. Layanan Internet
- d. Layanan Referensi
- e. Layanan di Fabel

Berikut adalah layanan buka Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota

Medan adalah:

- Jam layanan Perpustakaan
  1. Administrasi (keanggotaan , DLL)  
Senin- Jum'at : Pukul 08:15 WIB – 16:15 WIB
  2. Layanan sirkulasi ( Peminjaman dan pengembalian )  
Senin-Jumat : Pukul 08.15 WIB s/d 19.00 WIB  
Sabtu : Pukul 09.00 s/d 17.00 WIB.
- 6. Tata tertib di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.
  - a. Mengisi buku tamu saat mulai memasuki perpustakaan
  - b. Menitip barang-barang berharga dengan meminta kunci loker ke petugas yang berada dibagian sirkulasi, dengan syarat menitip KTP/SIM pada petugas.
  - c. Tidak bertanggung jawab atas kehilangan barang berharga pengguna
  - d. Tidak ribut saat sedang di ruang baca perpustakaan.
  - e. Tidak boleh mengambil buku dari rak lebih dari 3 buku dan 10 buku/meja lebih dari dua orang.
  - f. Tetap menjaga sosial distancing selama masa pandemi (covid 19) dan tidak boleh lebih dari 40 pemustaka per hari.
  - g. Tidak boleh makan dan minum selama di meja baca.

Syarat- syarat pendaftaran Anggota perpustakaan Kota Medan:

1. Mengisi formulir
2. Foto copy Ktp Kota Medan (1 lembar)
3. Pas Photo 2x3 ( 2 lembar)
4. Tidak dipungut biaya (GRATIS)

### Syarat- syarat pendaftaran mahasiswa di Luar Kota Medan:

1. Mengisi formulir (ttd ketua jurusan, distempel, dan No Hp ketua Prodi).
2. Foto copy Ktp Kota asal (1 Lembar)
3. Foto copy KTM ( 1 lembar)
4. Pas Photo 2x3 ( 2 Lembar)
5. Surat Aktif kuliah ( 1 Lembar)
6. Semester 1-6 pendidikan S1
7. Tidak dipungut biaya (GRATIS )

### Standard Operasional Prosedure (SOP) sanksi keterlambatan pengembalian buku

No	Waktu keterlambatan	Sanksi	Keterangan
1.	1-14 hari	Pengembalian 1 buku	Hanya bisa meminjam 2 buku
2.	15-29 hari	Pengembalian 2 buku	Hanya bisa meminjam 1 buku
3.	1 bulan	Pengembalian 3 buku	Tidak dapat meminjam selama 2 minggu
4.	2 bulan	Kartu Anggota ditarik	Kartu ditarik selama 1 bulan
5.	3 bulan dan seterusnya	Kartu Anggota ditarik	Kartu ditarik selama 2 bulan
6.	1 tahun	Keanggotaan dibatalkan	Keanggotaan dibatalkan selama 1 tahun
7.	Buku rusak / hilang	Diganti	Diganti sesuai dengan subjek buku yang rusak / hilang
8.	Buku yang terlambat dikembalikan (perpanjang).	<i>tidak dapat</i>	dipinjam kembali

## **7. Gambaran umum staf di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Medan**

Secara keseluruhan pegawai yang bertugas di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan sebanyak 57 orang yang dimana total dari seluruhnya hanya 4 pegawai yang betul-betul berstatus sebagai pustakawan. Selebihnya sudah mempunyai jabatan dan tugas sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan.

### **B. Deskripsi Hasil penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti akan memaparkan hasil wawancara dengan informan. Dengan teori yang sebelumnya sudah dibahas. Adapun hasil penelitian yang diperoleh peneliti ialah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi dilihat dari aspek kehandalan dalam daya tanggap saat melayani pengguna. Pustakawan yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang baik, dan tentunya cepat dalam merespon permintaan penggunanya. Pustakawan di perpustakaan kota Medan berusaha memberikan yang terbaik bagi para pengunjung perpustakaan. Berikut pemaparan hasil dari wawancara bersama informan dalam hal daya tanggap:

#### **a. Daya tanggap**

Berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan perpustakaan untuk membantu para pengguna dan merespon permintaan pengguna, serta menginformasikan kapan layanan akan diberikan dan kemudian memberikan layanan secara cepat.

Rizky Kartika:

“ Menurut saya untuk daya tanggap pustakawan yang berada di bagian sirkulasi sudah bagus, dulu pernah saya mau mencari buku, kemudian kakak nanya “bu buku ini di rak mana yah?”, terus pustakawannya langsung kasih unjuk raknya di bagian mana gitu, jadi menurut kakak udah bagus ya, cuman kurang saja gitu ( wawancara dengan Rizky Kartika pada hari Jum’at 3 Juli 2020 pukul 14.00 wib)”

Nur Ainna Barbara:

“Pernah sih waktu itu saya pernah bertanya, buk buku ini di bagian rak mana saya udah muter-muter tidak jumpa-jumpa terus petugas yang berada di bagian sirkulasi cuman kasih tau coba dek sebelah sana dulu lihat, yaaa cuman gitu jawabannya, trus yaudah menurut saya untuk daya tanggap pustakawan di sini sudah ada cuman masih kurangnya ya, enakya sih langsung ikut mencari gitu kan enak ( wawancara dengan Nur ainna Barbara pada hari jumat 03 Juli 2020 pukul 15:00 wib)”

Alfi Zafira:

“Waktu saya kesulitan cari buku, saya nanyak ke petugasnya kemudian beliau hanya kasih nomor panggil aja, kalau untuk bantuan sih saya enggak pernah dapat yah. Mungkin karna saya pun segan, karna dari raut wajahnya pun kurang enak gitu jadi yaudah saya diam saja ( wawancara dengan Alfi Zafira hari Senin 13 Juli 2020 pukul 09.00 wib)”

Imbar Boru Munthe:

“Kalau untuk langsung ikut mencarikkan bukunya ke rak kayaknya saya belum pernah mendapatkan pelayanan yang seperti itu, kemaren sempat kami cari di OPAC , kemudian kami lihat di class yang di tunjuk , cuman pas kami langsung ke rak, bukunya tidak ada mungkin kali yah nyusun bukunya kurang rapi atau tidak berurutan atau gimana saya enggak tahu, cuman pas kami cari di Opac ada kemudian di rak tidak ada, jadi kami sempat nanyak sih ke pustakawannya, beliau menjawab coba cari di sebelah sana gitu saja. Terus aku sama temanku iya aja tanpa memperpanjang ( wawancara dengan Imbar boru munthe pada hari senin 13 Juli 2020 pukul 14:00 Wib)”

Antoni Tarigan:

“ Saya kemaren sempat nanyak ke pustakawan yang di bagian situ, itupun karna akhir-akhir ini Opac nya tidak berfungsi tidak tahu saya kenapa bisa begitu, kemudian saya nanyak ke salah satu pustakawannya. Buk ,”buku BK tentang ini dimana yah buk soalnya Opac nya enggak berfungsi” jadi langsung direspon baik kk, langsung dikasih tahu coba adek cari di rak segini, iya cuman gitu saja sih kk, tapi menurut saya untuk daya tanggap udah lumayan baik kk ( wawancara dengan Antoni Tarigan pada hari Selasa, 28 Juli 2020 pukul 11.00 wib)”.

Ade Kristian Manik:

“ Saya jarang menggunakan Opac itu kak, cuman kalau saya pergi ke perpustakaan saya langsung cari saja bukunya ke rak, kalau tidak dapat yasudah saya cari buku yang lain saja, cuman untuk daya tanggap mungkin sudah ada, soalnya kemaren ada teman saya tanya cuman dikasih tau pustakawannya di rak segini ( wawancara dengan Ade kristian Manik pada hari Selasa, 28 Juli 2020 pukul 13.00 wib)”

Dari pemaparan pemustaka di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa aspek kehandalan terhadap daya tanggap pustakawan di perpustakaan kota Medan mempunyai daya tanggap cukup baik, cepat dalam merespon keinginan pengguna. Tetapi yang sering pengguna dapatkan hanya sebatas dalam pencarian buku itupun hanya penunjukan rak saja tidak lebih seperti halnya ikut serta mencari buku langsung ke rak. Namun dalam hal peminjaman, pengembalian dan perpanjangan menurut pemustaka semua tidak ada masalah sampai sejauh ini selalu cepat di respon oleh pustakawan yang berada dibagian sirkulasi.

a. Akurasi Pelayanan

Akurasi pelayanan, yaitu meminimalkan kesalahan dalam pelayanan maupun transaksi. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani pengguna , serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk. Kenyaman pengguna , yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya. Berikut hasil wawancara dengan informan mengenai keakuratan pelayanan di perpustakaan kota Medan.



Rizky Kartika:

“ Untuk akhir-akhir ini menurut saya keakuratan pelayanannya kurang. Karena kemaren saya pernah mau melakukan pengembalian buku ya, kemudian tanggal dalam pengembaliannya salah seharusnya saya belum masuk dalam denda , terus di komputernya salah gitu, jadi dibilang petugasnya gini ibu udah denda yah. Loh saya heran seketika saya jelaskan lah begini begitu, kemudian langsung diperbaiki secepatnya (wawancara pada hari Jumat 03 Juli 2020 pukul 14:05 wib)”

Nur Ainna Barbara:

“Kalau menurut saya untuk keakuratan yang sudah saya dapatkan tidak pernah salah ya, dalam hal peminjaman buku, soalnya saya jarang meminjam buku juga saya cuman datang kesini baca buku saja karena saya datang kesini niatnya cuman untuk nyantai-nyantai saja gitu ( wawancara pada hari Jum’at 03 Juli 2020 pukul 15:04 )”

Alfi Zafira:

“ Pernah kejadian, begini ceritanya saya udah balikin buku, cuman pas saya mau melakukan peminjaman lagi katanya enggak bisa minjam lagi, karena buku yg kemaren belum kamu pulangkan. Jadi spontan lah saya jawab , saya sudah balikkan bukunya buk, tanggal segini hari segini, terus orang itu periksa lagi dan lagi. rupanya kesalahan dari mereka bukan dari saya, dan mereka pun langsung bilang oh iya buku yang mana lagi tadi yang mau dipinjam begitu, jadi menurut saya untuk keakuratannya lumayan berkurang akhir-akhir ini ( wawancara dengan Alfi Zafira Senin 13 Juli 2020 pukul 09:10 wib)”

Imbar Boru Munthe :

“Untuk keakuratan pelayanan menurut saya akurat. Setiap saya melakukan yang namanya pengembalian, perpanjangan, pembayaran denda tidak pernah ada kesalahahan ( wawancara dengan Imbar Boru Munthe Senin 13 Juli 2020 Pukul 14:08 Wib)”.

Antoni Tarigan:

“Untuk keakuratan pelayanan menurut saya tidak pernah melakukan kesalahan ya, soalnya saya melakukan peminjaman pun alhamdulillah sejauh ini tidak pernah salah tanggal atau dan lain sebagainya ( wawanacara dengan Antoni Tarigan Selasa 28 Juli 2020 pukul 11:10 wib)”

Ade Kristian Manik:

“Sering saya melakukan peminjaman sampai sekarang belum terjadi kesalahan tanggal atau dan lain sebagainya ( wawancara dengan Ade Kristian Manik Selasa 28 Juli 2020 pukul 13:05 wib)”

Dari penjelasan beberapa pemustaka dapat disimpulkan bahwa untuk keakuratan data bisa dikatakan pustakawan di perpustakaan kota Medan sudah cukup akurat. Tidak pernah salah dalam memberikan pelayanan dalam hal keakuratan data seperti salah dalam pemberian tanggal dalam pengembalian atau lain sebagainya. Kalau pun pernah terjadi kesalahan, pustakawan yang di bagian sirkulasi langsung segera melakukan pengecekan ulang. Namun dapat saya simpulkan juga ada sebagian pemustaka yang pernah mendapatkan kurang dalam keakuratan mungkin hanya pada hari itu saja. Selebihnya berdasarkan pemaparan di atas tidak pernah ditemukan lagi.

b. Kompetensi

Kompetensi adalah karakteristik seseorang dan kondisi psikologi dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian, dan sikap dengan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir untuk melakukan tugas atau ketrampilan dalam segala situasi melalui latihan dan praktik yang berlangsung terus dalam waktu yang lama. Berikut hasil wawancara bersama pemustaka mengenai kompetensi yang dimiliki pustakawan di perpustakaan kota Medan.

Rizky Kartika :

“Menurut saya sudah kompetensi dalam bidang masing-masing. Misalnya ketika saya ingin mencari buku namun tempat rak nya saya bingung dimana. Kemudian saya bertanya langsung ke pustakawan yang di sirkulasi mereka langsung merespon dan langsung mengarahkan saya silahkan dicari di bagian sana saja gitu ( wawancara dengan Rizky Kartika pada Jum’at 03 Juli 2020 pukul 14:10 wib)”

Nur Ainna Barbara:

“Masih sebagian menurut saya yang berkompetensi, soalnya dulu pernah tanya dimana saya bisa menemukan buku ini buk, cuman ditunjukkan arah raknya saja tidak berniat untuk membantu mencarikkkan padahal itu sudah perlu kali iya, tapi its Ok tidak masalah soalnya menurut saya mungkin pikiran orang itu kita harus mandiri kali ya dan lain sebagainya ( wawancara dengan Nur Ainna Barbara hari Jum’at 03 Juli 2020 pukul 15:10 wib)”

Alfi Zafira:

“Untuk kompetensi menurut saya hanya sebagian saja, Soalnya saya pernah tanya ke petugas yang ada di depan, saya tidak tahu saya itu pustakawannya atau ngak. Yang penting dia di bagian sirkulasinya terus Petugas itu kurang paham gitu cuman bilang cek di Opac. Namun dihari berikutnya saya nanya ke bagian yang duduk di bagian sirkulasi saya tanya , buk tolong carikkan saya tentang buku ini soalnya penting banget , yaudah saya dibantu pustakawannya ( wawancara dengan Alfi Zafira pada hari Senin 13 Juli 2020 Pukul 09:15 wib)”

Imbar Boru Munthe:

“Saya pernah waktu itu mau nyari buku, saya orangnya cuek ya, kalau misalkan bukunya tidak ada yasudah saya tidak nanya ke pustakawan nya. Karena menurut saya buku yang mau saya cari tersebut kebetulan susah untuk didapatkan. Yasudah kalau tidak ada di perpustakaan ini, saya baca buku yang lain saja gitu, tapi untuk kompetensi pustakawan sudah ada tentunya tapi tidak semua menurut saya ( wawancara dengan Imbar Boru Munthe hari Senin 13 Juli 2020 pukul 14:10 wib)”

Antoni Tarigan:

“Untuk kompetensi menurut saya sudah bagus. Karena pernah saya bertanya langsung di respon baik. Soalnya saya pun untuk selanjutnya tidak pernah nanya saya orangnya mandiri . tidak mau merepotkan orang lain ( wawancara dengan Antoni Tarigan hari Selasa 28 Juli 2020 pukul 11:15 wib)”

Ade Kristian Manik:

“Untuk kompetensi sudah bisa dikatakan sudah berkompeten dalam bidangnya cuman hanya sebagian pustakawan saja kalau menurut saya ( Wawancara dengan Ade Kristian Manik hari selasa 28 Juli 2020 pukul 13: 10 wib)”

Jadi dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara di atas dapat jelaskan bahwa untuk kompetensi pustakawan di perpustakaan kota Medan cukup memuaskan karena dapat dilihat pada saat pemustaka bertanya mengenai buku yang dia inginkan dibagian rak mana otomatis pustakawan langsung menjawab dengan cepat dan langsung menunjukan rak nya . Tetapi menurut pemustaka masih ada sebagian pustakawan yang masih kurang berkompentensi. Kemudian saat pengguna bertanya masalah kartu anggota perpustakaan., pihak pustakawan yang dibagian sirkulasi pun menanggapi dengan bagus.

### c. Komunikatif

Komunikatif artinya cara seseorang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami. komunikatif yaitu mudah dipahami. Menurut M. Fadhly (2011) kalimat komunikatif itu adalah suatu kalimat yang makna atau maksudnya dapat dipahami oleh pendengar atau pun pembacanya secara benar. Berikut tentang hasil wawancara dengan pemustaka terkait dengan sikap komunikatif yang dimiliki pustakawan yang berada di perpustakaan kota Medan.

Rizky Kartika:

“Untuk komunikatif menurut saya masih kurang, karena dulu sempat saya nanyak nih dengan sopan kadang jawabannya cuman singkat ngak jelas gitu. Sehingga pernah saya bingung ntah apa yang dikatakan pustakawannya ( wawancara dengan Rizky Kartika hari Jum’at 03 Juli 2020 pukul 14: 15 wib)”

Nur Ainna Barbara:

“Untuk komunikatif tentunya sudah cukup bagus soalnya saya pernah bertanya masih direspon dengan kalimat yang mudah dimengerti ( wawancara dengan Nur Ainna Barbara hari Jum’at 03 Juli 2020 pukul 15:15 wib)”

Alfi Zafira:

“Untuk komunikatif menurut saya lumayan bagus , karena saya pernah bertanya ke pustakawannya mengenai persyaratan pembuatan kartu perpus, langsung dikasih tahu saja dengan menunjukkan papan

informasi yang ada di meja sirkulasi, tanpa banyak kata dan penjelasan ( wawancara dengan Alfi Zafira hari Senin 13 Juli 2020 pukul 09:19 wib)”

Imbar Boru Munthe:

“ Untuk komunikatif masih kurang ya, soalnya saya pernah bertanya ke pustakawan kemudian hanya menjawab singkat saja to the point begitu misalnya buku ini di bagian mana yah, oh di sana begitu saja tanpa menjelaskan di barisan mana seperti itu ( wawancara dengan Imbar Boru Munthe hari Senin 13 Juli 2020 pukul 14 :13 wib)”

Antoni Tarigan:

“Komunikatif pustakawan di sini cukup baik kalau menurut saya, karena pas ditanya pun bahasanya mudah dimengerti ya, tidak dibuat bingung ( wawancara dengan Antoni Tarigan hari Selasa 28 Juli 2020 pukul 11:18 wib)”

Ade Kristian Manik:

“ Iya untuk komunikatif kayaknya masih kurang soalnya saya pernah bertanya sekali pada orang yang bertugas di bagian sirkulasi sedikit kurang merespon . Kemudian pas ditanya tekanan intonasi suaranya sedikit tinggi begitu, jadi enggak mau nanya lagi sampai sekarang ( wawancara dengan Ade Kristian Manik hari Selasa 28 Juli 2020 13:17 wib)”

Jadi dapat disimpulkan untuk hasil wawancara terkait dengan komunikatif pustakawan yang berada di perpustakaan kota Medan dapat dikatakan sebagian pustakawan komunikatifnya sudah bagus . Namun masih ada juga sebagian pengguna merasakan bahwa komunikatif pustakawan masih perlu ditingkatkan lagi.

#### **a. Aspek Empati**

Empati, yaitu suatu sikap peduli dan tindakan dimana pustakawan dapat merasakan apa yang sedang dirasakan oleh pemustaka dan mencoba mengondisikannya. Berikut pemaparan pemustaka terkait dengan sikap pustakawan dari Aspek Empati di perpustakaan dan kearsipan Kota Medan.

a. Simpatik

Sifat simpatik itu bisa dijelaskan pustakawan yang mempunyai rasa kasih maksudnya mempunyai sikap ramah tamah kepada pemustaka. Berikut pemaparan pemustaka terkait dengan sikap simpatik pustakawan yang berada di perpustakaan kota Medan.

Rizky Kartika:

“Untuk simpatik juga masih kurang jarang untuk saya yang sering berkunjung ke perpustakaan ini mendapatkan senyum ramah tamah dari petugas sirkulasi... ( wawancara dengan Rizky Kartika hari Jum’at 03 Juli 2020 pukul 14:17 wib)”

Nur Ainna Barbara:

“ Kalau untuk sikap simpatik misalnya senyum ramah tamah masih sangat kurang yah, soalnya saya mulai masuk pintu pun mulai dari mengisi buku tamu sampai ke peminjaman kunci loker senyum itu tidak pernah saya temukan, atau mungkin pada sibuk ibu-ibu yang di depan atau masalah apa saya enggak tahu tapi sangat jaranglah saya temukan itu selama berkunjung ke perpustakaan ini ( wawancara dengan Nur ainna Barbara hari Jum’at 03 Juli 2020 pukul 15:20 wib)”

Alfi Zafira:

“Menurut saya kalau untuk soal ramah tamah kayaknya kurang, soalnya saya juga yang sering berkunjung ke sini saya belum mendapatkan kesan yang baik tentang pustakawan, misalnya saja pas mau masuk ke perpustakaan maunya langsung disapa begitu, saya tidak pernah mendapatkan kata-kata yang lembut, cuman dikasih tahu saja tasnya tidak boleh dibawa masuk ke dalam perpustakaan. Kemudian mukaknya datar-datar saja tidak ada senyum ( wawancara dengan Alfi Zafira hari Senin 13 Juni 2020 pukul 09:12 wib)”

Imbar Boru Munthe:

“ Jarang lah saya dapatkan senyum disapa dengan nada lembut dari pustakawan disini, bahkan saya mau memintak kunci loker pun. Sejauh ini saya belum mendapatkannya. Bahkan yang saya temukan muka-muka datar saja ( wawancara dengan Imbar Boru Munthe hari Senin 13 Juli 2020 pukul 14:18 wib)”

Antoni Tarigan:

“Untuk ramah tamah menurut saya cukup bagus. Soalnya saya pun tidak memperhatikan kali orang itu senyum atau tidak saya fokus sudah masuk cari buku selesai begitu saja ( wawancara dengan Antoni Tarigan hari Selasa 28 Juli 2020 pukul 11:22 wib)”

Ade Kristian Manik:

“Untuk sikap simpatik menurut saya sudah bisa dikatakan bagus, misalnya saat kita memasuki perpustakaan kalimat yang pertama kali terdengar yaitu silahkan isi buku tamu. Tapi kalau untuk senyum begitu seperti biasa saja ( wawancara dengan Ade Kristian Manik hari Selasa 28 Juli 2020 Pukul 13:20 Wib)”

Jadi dapat disimpulkan untuk simpatik dari pustakawan yang berada di perpustakaan kota Medan masih sangat kurang baik. Dimana dari pemaparan pengguna , semua pustakawan yang berada di bagian sirkulasi sangat jarang untuk kita sebagai pengguna mendapatkan senyum yang hangat dan tegur sapa yang lembut. Saat mulai memasuki perpustakaan yang diinginkan pengguna hanya mendapatkan senyum manis dan disapa kemudian diarahkan dengan lembut, dengan begitu kesan yang terbentuk dari pengguna akan positif untuk perpustakaan tersebut.

#### b. Kesopanan

Kesopanan yang benar ialah lebih menonjolkan pribadi yang baik dan menghormati siapa saja. Kesopanan adalah adat sopan santun, tingkah laku (tutur kata) yang baik, tata krama. Berikut adalah hasil wawancara saya bersama pemustaka terkait dengan sikap pustakawan mengenai kesopanan di perpustakaan kota Medan.

Rizky Kartika:

“Untuk tata krama dan sopan santun masih bisa dikatakan wajar-wajar saja tidak ada masalah selama saya berkunjung ke perpustakaan. Namun memang sering didengar sikap pustakawan yang di bagian sirkulasi biasanya saat 1 jam sebelum istirahat. Suara mereka pun kadang tidak terkontrol sehingga mengganggu kita pengguna juga yang sedang baca buku. Tidak mungkin kita tegor nanti gimana tanggapan orang itu begitu (wawancara dengan Rizky Kartika hari Jum’at 03 Juli 2020 Pukul 14:20 wib)”

Nur Ainna Barbara:

“Untuk tata krama sampai sejauh ini masih oke oke saja menurut saya, cuman sesekali suara-suara ibu-ibu yang di depan kadang kedengaran kuat, misalnya saat bercanda sama kawannya menggunakan bahasa alien menurut saya itu bisa dikatakan kurang” (wawancara dengan Nur Ainna Barbara hari Jum’at 03 Juli 2020 pukul 15:20 wib)”.

Alfi Zafiira:

“Untuk kesopanan masih kurang soalnya saya yang sering kesini pun orang ibu-ibu nya masih sering tertawa kuat-kuat sampek kadang tidak fokus saat sedang baca buku . Katanya pengguna tidak boleh ribut, kadang orang itu juga yang membuat ketidaknyamanan ( wawancara dengan Alfi Zafira hari Senin 13 Juli 2020 pukul 09:15 wib)”.

Imbar Boru Munthe:

“Untuk kesopanan menurut saya sopan saja, soalnya saya lihat-lihat pun di perpustakaan ini tenang-tenang saja, makanya saya sering berkunjung ke perpustakaan ini ( wawancara dengan Imbar Boru Munthe Senin 13 Juli 2020 pukul 14:22 wib)”.

Antoni Tarigan:

“Untuk kesopanan sebagai saja yang sopan , kadang ada saya lihat etika tata kramanya masih kurang . Saya juga tidak terlalu diambil pusing ( wawancara dengan Antoni Tarigan hari Selasa 28 Juli 2020 Pukul 11.30 wib)”.

Ade Kristian Manik:

“Untuk kesopanan masih kurang soalnya pas saya baca buku disini pernah saya dengar bahasanya masih kurang sopan untuk didengarkan oleh khalayak ramai begitu. Dan disatu sisi mengganggu ketenangan pengguna yang sedang baca buku ( wawancara dengan Ade Kristian Manik hari Selasa 28 Juli 2020 Pukul 13:25 wib)”.

Jadi dapat disimpulkan hasil wawancara dengan pemustaka menunjukkan untuk sikap kesopanan pustakawan yang berada di bagian sirkulasi tentunya menurut pemustaka sudah cukup baik dan masih perlu diperbaiki. Tetapi perlu kita garis bawahi kesopanan yang diharapkan pemustaka tidak pada saat melakukan peminjaman dan pengembalian saja akan tetapi ketika mereka tertawa bersama dan bercerita dengan nada yang



kuat saat mereka sedang bertugas di meja sirkulasi tentunya pihak pemustaka yang sedang membaca akan merasa ikut terganggu.

a. **Aspek Perhatian**

Perhatian merupakan pemusatan atau konsentrasi dari seluruh aktivitas individu yang ditunjukkan kepada sesuatu atau sekumpulan objek. Bahwa sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh perhatian yaitu pustakawan memberikan perhatian kepada pemustaka, hal-hal mana yang dianggap sulit bagi pemustaka, pustakawan dapat memberikan solusi bijak kepada pemustaka. Dan selanjutnya untuk bagian proaktif sering kita dengar sikap proaktif pustakawan mempunyai pengertian pustakawan yang penuh pertolongan yaitu sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain. Berikut hasil dari wawancara bersama pemustaka dalam hal sikap pustakawan yang di perpustakaan kota Medan terkait dengan sikap kepedulian proaktif pustakawan.

a. Kepedulian dan proaktif

Rizky Kartika :

“Sejauh ini saya tidak pernah menggunakan Opac yang di depan yah, jadi kalau saya ingin mencari buku saya langsung ke rak saja. Toh saya ke perpustakaan niatnya untuk santai-santai saja bukan untuk cari referensi atau apa gitu. Saya lebih sering kesini baca-baca buku novel-novel gitu, dan untuk sikap proaktif pustakawan tentunya sudah didapatkan pastinya tetapi hanya sebatas dalam pencarian buku tapi itu tidak sering sekali saya meminta bantuan ( wawancara dengan Rizky Kartika hari Jum’at 03 Juli 2020 Pukul 14:30 wib)”.

Nur Ainna Barbara:

“Sampai sejauh ini kepedulian pihak pustakawan disini saya katakan masih kurang yah, intinya ibu-ibu yang di depan sana kalau tidak dicakapi duluan ngak akan becakap ya, kalau tidak disenyumi duluan tidak akan senyum percaya deh coba saja . Dan untuk proaktif tentu sudah didapatkan yah tapi tidak sepenuhnya dengan yang diharapkan, misalnya saja saya sering ke perpustakaan lain nih, saya

sering mendapatkan perlakuan baik, misalnya saja jika kita tidak tahu peraturan di situ yakan pustakawannya itu akan menegor dengan lembut enak deh didengar suka mencarikkan buku pula kalau kita merasa kebingungan. Jadi alasan saya sering ke perpustakaan kota ini karna koleksi orang ini cukup lengkap yah makanya sering kesini begitu ( wawancara dengan Nur Ainna Barbara hari Jum'at 03 Juli 2020 pukul 15:30 wib)".

Alfi Zafira:

"Kepedulian pun masih kurang menurut saya yah, pokoknya orang itu harus ditanyak duluan lah baru kadang kita dapat perhatian. Misalnya dulu saya menggunakan loker, lokernya tidak bisa dibuka, saya tanya buk ini gimana yasudah orang itu langsung bantu. Intinya orang itu harus kita yang nanya duluan klo misalkan tidak ditanya yah menurut saya ngak bakal ditanya dan untuk proaktif mungkin udah saya dapatkan yah. Tapi masih dibagian membantu mencari koleksi saja sih hanya sebatas itu ajah sampai sekarang" ( wawancara dengan Alfi Zafira hari Senin 13 Juli 2020 Pukul 09:30 wib)".

Imbar Boru Munthe:

"Untuk kepedulian menurut saya sudah ada yang peduli tapi masih sebagian pustakawan saja, misalnya saja saat kita tidak menggunakan loker pastinya orang itu mengingatkan barang berharga untuk dijaga. Dan untuk sikap proaktif sudah didapatkan. Cuman untuk dalam hal pencarian buku saja. Kalau dalam hal-hal lain tidak. Saya pun berkunjung kesini tidak pala harus mendapatkan buku yang saya inginkan kalau tidak dapat yasudah gitu saja ( wawancara dengan Imbar Boru Munthe hari Senin 13 Juli 2020 pukul 14:25 wib)".

Antoni Tarigan:

"Untuk Kepedulian orang pustakawan disini menurut saya peduli soalnya saya ada keperluan sesuatu langsung di respon tapi hanya sebagian pustakawan yang peduli menurut saya sebagian cuek-cuek saja. Dan untuk proaktif sudah saya dapatkan itupun bagian meminta bantuan dalam pencarian buku itu saja. ( wawancara dengan Antoni Tarigan hari Selasa 28 Juli 2020 Pukul 11:35 Wib)".

Ade Kristian Manik:

"Untuk kepedulian saya belum mendapatkan sampai dengan sekarang, cuman kawan saya pernah mendapatkan itu salah satunya pas mencari buku pas di dekat rak. Ada pustakawan yang lewat saat itu ditanya cari buku apa. Langsung deh diarahkan ke rak yang

di tuju gitu saja sih. Dan untuk sikap proaktif menurut saya itu hanya sebatas membantu dalam hal mencari buku itupun pas saya dengan teman saya selain dari kejadian itu tidak pernah saya dapatkan (wawancara dengan Ade Kristian Manik hari Selasa 28 Juli 2020 Pukul 13:30 wib)''.

Jadi dapat disimpulkan untuk sikap kepedulian pustakawan di Dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan menunjukkan hasil yang cukup memuaskan namun perlu ditingkatkan lagi. Dari pemaparan pemustaka sikap Pustakawan dalam hal kepedulian hanya sebatas memberikan sikap peduli terhadap barang misalnya saat menggunakan kunci loker harus titip KTP/SIM supaya tidak terjadi kehilangan barang berharga. Namun dalam hal urusan lain pemustaka tidak pernah mendapatkan sikap peduli sebelumnya kecuali pemustaka mengajukan pertanyaan lebih dulu baru mereka merespon. Kalau misalkan pustakawan tersebut bertanya duluan untuk kepedulian mungkin tidak pernah didapatkan sampai sekarang. Kemudian untuk sikap proaktif pustakawan yang berada dibagian sirkulasi ternyata menunjukkan hasil yang baik meskipun belum sepenuhnya yang seperti mereka inginkan dan tentunya perlu di tingkatkan lagi. Namun pemustaka berharap lebih ketika pemustaka merasa kesulitan dalam melakukan pencarian buku ke rak ,keinginan mereka hanya satu pustakawan ikut serta dalam melakukan pencarian buku ke rak. Namun realitanya jarang ditemukan pustakaawan yang seperti itu, hanya sebatas menunjukkan rak saja tidak lebih. Namun keinginan pemustaka seharusnya pustakawan lebih dekat dengan penggunanya sehingga tidak ada rasa takut saat pemustaka bertanya terkait masalah apapun itu. Sehingga membuat hubungan antar pustakawan dengan pemustaka terjalin dengan baik.

### **C. Pembahasan**

Pada pembahasan kali ini , penulis akan mengkaji persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan kearsipan Kota Medan di lihat dari 3 Aspek yaitu: aspek kehandalan, aspek empati, dan aspek perhatian ialah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan dilihat dari aspek kehandanlan yaitu:
  - a. Daya tanggap

Dalam hal ini daya tanggap yang dimaksud disini kesanggupan pustakawan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pengguna. Seperti yang sudah dijelaskan dalam UU no 43 tahun 2007 pada pasal 14 tentang layanan perpustakaan yang berbunyi “Layanan perpustakaan dilakukan secara prima dan berorientasi bagi kepentingan pemustaka. Dalam hal ini tentu akan dibutuhkan seorang pustakawan yang mempunyai kompetensi yang diperolehnya melalui pendidikan, pelatihan kepustakawanan serta tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan.

Kesimpulan wawancara dengan informan terkait dengan pelayanan pustakawan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan dinilai telah memberikan pelayanan yang cukup bagus dalam hal pencarian informasi namun dalam hal ini, pengguna yang sering mendapatkan bantuan dari pustakawan masih hanya sebatas dalam menunjukan rak saja. Apabila pengguna merasa kebingungan dalam mencari koleksi. Sangat jarang pustakawan ikut serta mencari buku langsung ke rak, dan untuk itu pengguna sangat berharap untuk lebih ditingkatkan lagi. masih sangat perlu ditingkatkan lagi, karena sebagian pustakawannya masih memiliki sikap yang tidak peduli dan tidak cepat merespon terhadap kebutuhan penggunanya, misalnya saat ditanyak jawabannya singkat kurang jelas, sehingga tekadang membuat pemustaka merasa kebingungan.

b. Akurasi dan kesesuaian

Kehandalan pustakawan juga dilihat dari akurasi atau kesesuaian pelayanan yang diberikan pustakawan dalam pelayanan peminjaman, pengembalian, kartu anggota dan denda. Pengertian dari akurasi/kesesuaian Menurut Prabu dalam Muslihah (2006: 7) Akurat (Accurate), yaitu berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan. Selain itu informasi yang didapatkan tidak boleh bias atau menyesatkan bagi penggunanya, serta harus dapat mencerminkan dengan jelas maksud dari informasi tersebut.

Simpulan hasil wawancara dengan informan terkait masalah akurasi dan kesesuaian pemustaka tentang sikap pustakawan di Dinas perpustakaan dan Kearsipan kota Medan mempunyai hasil yang memuaskan bagi pengguna, dimana pengguna merasa bahwa pustakawan yang berada di bagian sirkulasi selalu tepat tidak pernah salah dalam memberikan pelayanan misalnya saat pengguna ingin melakukan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan denda mereka selalu mendapatkan kepuasan dalam hal akurasi data. Walaupun pernah terjadi sesekali tetapi itu tidak pernah berkelanjutan.

c. Kompetensi

Untuk kompetensi lebih mengarah dalam hal karakteristik seseorang dan kondisi psikologi dalam bekerja yang meliputi aspek mental, kepribadian dan sikap dengan mengindikasikan cara-cara berperilaku atau berpikir. Data hasil penelitian di dinas perpustakaan dan kearsipan kota medan terkait masalah kompetensi pustakawan dalam hal melayani pengguna mempunyai respon yang bagus. Karena menurut pengguna pihak pustakawan yang berada dibagian sirkulasi selalu berusaha memberikan yang terbaik.

d. Komunikatif

Komunikatif adalah cara seseorang memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami dan dimengerti. Misalnya saat pengguna bertanya jawaban yang diterima selalu tepat sasaran. Dari data penelitian di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan terkait dengan komunikatif pustakawan. Sudah baik dibuktikan setiap pengguna bertanya kepada pustakawan mereka selalu menjawabnya tanpa bertele-tele. Namun masih perlu ditingkatkan lagi karena masih ada sebagian pustakawan yang mempunyai sikap cuek tidak open dengan kebutuhan penggunanya.

2. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan dilihat dari aspek Empati yaitu:

a. Simpatik

Simpatik merupakan suatu proses dimana seseorang merasa tertarik terhadap pihak lain, sehingga mampu merasakan apa yang dialami ,dilakukan dan diderita orang lain. Dalam simpati perasaan memegang peranan penting. Simpati akan berlangsung apabila terdapat pengertian pada kedua belah pihak. Sikap simpatik pustakawan di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan berdasarkan hasil penelitian adalah pustakawan memiliki sikap simpatik yang masih sangat perlu di tingkatkan, bisa dikatakan masih sangat kurang. Hal ini dibuktikan dengan sikap pustakawan yang masih sangat jarang memberikan senyum yang hangat dan tegur sapa yang lembut. Saat pengguna mulai memasuki perpustakaan yang harapkan pengguna hanya mendapatkan senyum manis dan tegur disapa yang lembut kemudian diarahkan dengan lembut, dengan begitu pengguna merasa akan mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pustakawan kota Medan. Dan tentunya akan terbentuk sikap positif untuk perpustakaan tersebut.

b. Kesopanan

- a. Kesopanan adalah sering disebut sopan santun, tata krama atau adat istiadat. Kesopanan itu tidak berlaku bagi seluruh masyarakat dunia, melainkan bersifat khusus dan setempat (regional) dan hanya berlaku bagi segolongan masyarakat tertentu. Apa yang dianggap sopan bagi segolongan masyarakat, mungkin bagi masyarakat lain tidak demikian. Sikap kesopanan pustakawan yang berada di bagian layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan Kota Medan berdasarkan hasil penelitian kesopanan pustakawan yang berada di bagian sirkulasi tentunya menurut pemustaka sudah cukup baik dan perlu masih diperbaiki. Namun sebagian pemustaka menganggap bahwa pustakawan pada saat bertugas terkadang bersuara kuat dan tertawa kuat, sehingga terkadang pemustaka merasa terganggu dengan suara tersebut. Akibatnya ketidakfokusan pemustaka itu muncul seketika misalnya saat sedang membaca buku.
3. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan dilihat dari aspek perhatian

a. Kepedulian

Kepedulian adalah perasaan bertanggung jawab atas kesulitan yang dihadapi orang lain di mana seseorang terdorong ikut melakukan sesuatu untuk mengatasi permasalahan tersebut. Ikut senang membantu merupakan ajaran semua agama. Kepekaan untuk melakukan semua itu tidak tumbuh begitu saja namun akan membutuhkan yang namanya proses melatih dan mendidik. Memiliki jiwa peduli terhadap sesama sangat penting bagi setiap orang karena kita merupakan makhluk sosial yang tidak bisa hidup sendiri di dunia ini. Sikap kepedulian pustakawan terhadap pengguna di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan sudah cukup memuaskan namun perlu ditingkatkan lagi. Dari pemaparan pemustaka sikap Pustakawan dalam hal kepedulian

hanya sebatas memberikan sikap peduli terhadap barang misalnya saat menggunakan kunci loker harus titip KTP/SIM supaya tidak terjadi kehilangan barang berharga. Namun dalam hal urusan lain pemustaka tidak pernah mendapatkan sikap peduli sebelumnya kecuali pemustaka mengajukan pertanyaan lebih dulu baru mereka merespon. Kalau misalkan pustakawan tersebut bertanya duluan untuk kepedulian mungkin tidak pernah didapatkan sampai sekarang.

b. Proaktif

Sikap *courtesy* dalam melayani yang dapat dilakukan oleh pustakawan salah satunya adalah penuh pertolongan sebagaimana dipahami bahwa manusia merupakan makhluk sosial yang tidak lepas dari aspek keterbatasan kemampuan yang perlu dibantu oleh orang lain. Berdasarkan hasil penelitian sikap proaktif pustakawan yang berada dibagian sirkulasi ternyata menunjukkan hasil yang baik meskipun belum sepenuhnya yang seperti mereka inginkan dan tentunya perlu di tingkatkan lagi. Namun pemustaka berharap lebih ketika pemustaka merasa kesulitan dalam melakukan pencarian buku ke rak ,keinginan mereka hanya satu pustakawan ikut serta dalam melakukan pencarian buku ke rak. Namun realitanya jarang ditemukan pustakaawan yang seperti itu, hanya sebatas menunjukkan rak saja tidak lebih. Dengan begitu hubungan antara pustakawan dengan pemustaka akan terjalin dengan baik.



## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **a. Kesimpulan**

Terkait dari analisa data yang telah dimuat pada bab sebelumnya, peneliti membuat kesimpulan tentang persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di Dinas perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan dengan memakai berbagai dimensi pengukuran kualitas layanan yaitu Aspek kehandalan, aspek empati, dan aspek perhatian. Adapun kesimpulan yang di peroleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan yang berkaitan dengan aspek kehandalan yaitu daya tanggap, akurasi pelayanan, kompetensi dan komunikatif pustakawan sudah dikatakan cukup baik namun masih sangat perlu ditingkatkan lagi. Namun dari semua aspek tersebut masih ada sebagian pustakawan yang masih kurang peduli terhadap apa yang di inginkan penggunanya. Pustakawan seolah-olah tidak memperhatikan dan tidak ambil pusing terhadap kebutuhan pengguna yang berkunjung keperpustakaan tersebut.
2. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan Kearsipan kota Medan dilihat dari aspek Empati yaitu sikap simpatik dan kesopanan dari pustakawan masih dikatakan kurang baik, dan masih sangat perlu ditingkatkan lagi. hal ini dibuktikan dengan sikap simpatik pustakawan yang masih cuek kurang senyum, kurang ramah ke pengguna, namun tidak semua pustakawan di dinas perpustakaan kota Medan tidak memiliki sikap simpatik yang buruk, masih ada yang baik diantara berbagai pustakawan yang bekerja di perpustakaan tersebut.

3. Persepsi pemustaka tentang sikap pustakawan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan dan kearsipan kota Medan dilihat dari aspek perhatian yaitu sikap kepedulian dan proaktif pustakawan sudah dikatakan cukup baik dan tentunya masih sangat perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Misalnya saat pengguna merasa kesulitan dalam mencari/menemukan buku yang diinginkannya seharusnya pustakawan lebih peka terhadap apa yang dirasakan pemustaka tersebut. Namun berkunjung ke perpustakaan kota Medan kuncinya cuman satu. Kita harus bertanya duluan ke pustakawan dengan begitu kepedulian dan bantuan bisa didapatkan oleh pemustaka baik itu mendapatkan informasi ataupun mencari buku dan lain sebagainya.

**b. Saran**

Adapun saran-saran yang ditemukan oleh peneliti kepada pustakawan adalah:

1. Pustakawan diharapkan lebih perhatian lagi kepada pengguna, rela membantu dalam pencari buku yang diinginkan pengguna. Tidak pandang bulu dan tidak membedakan sikaya dan si miskin. Dan juga seharusnya tidak memberi jawaban yang terkesan cuek jika ditanya.
2. Pustakawan diharapkan dapat lebih sering memberi senyum, dan sikap keramah tamahan saat pengguna sudah mulai memasuki perpustakaan. Mengarahkan peraturan perpustakaan dengan suara yang lembut dan tidak berkesan membentak.
3. Untuk pustakawan baru yang berada dibagian sirkulasi yang tidak basic ilmu perpustakaan supaya ikut serta dalam hal pelatihan ke pustakawanan supaya lebih tahu bagaimana seharusnya pustakawan yang baik itu saat melayani pemustaka yang berkunjung ke perpustakaan.
4. Pemustaka sangat berharap sikap pustakawan yang suka menegor dengan nada yang tinggi agar sekiranya di kurangi. Misalnya saat pemustaka melakukan kesalahan baik itu dalam

ketidaktahuan atau ketidaksengajaan yang tentunya masih bisa diatasi dengan kepala yang dingin. Tidak seharusnya membentak si pemustaka didepan pemustaka yang lain , akibatnya membuat pemustaka tersebut akan merasa malu diantara pemustaka yang lain, sebab hati manusia tiada yang sama, mungkin lebih tepatnya jika menegor gunakan intonasi yang lembut dan kata-kata yang masih bisa dimengerti dengan kapala dingin dan hati yang tenang.

## Daftar Pustaka

- Asnawi . *Persepsi Pemustaka terhadap Sikap Pustakawan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kota Yogyakarta* diakses di jurnal ADABIYA, Volume 20 No. 1 Februari 2018, pada tanggal 28 Juli 2020.
- Aziz, S. (2016). *Perpustakaan Ramah di Fabel* (R. KR (ed.); Cetak 3). AR-RUZZ MEDIA.
- Basuki, S. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan* (cetakan I). PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Departemen, A. R. (2009). *Mushaf Al-Qur'an dan terjemahan* (Tim Pustaka Al-Kautsar (ed.)). CV.Pustaka Al-Kautsar.
- Hamidy, basyral. (1998). *Kiprah Pustakawan:Seperempat Abad Ikatan Pustakawan Indonesia 1973-1998* (cetakan I). CV.Sagung seto.
- Hermawan, R., & Zen, Z. (2010). *Etika Pustakawanan: suatu pendekatan terhadap kode etik pustakawan Indonesia* (Cetakan 2). CV.Sagung seto.
- Kasniah, N. (2011). *Tahapan menentukan Informan dalam penelitian kualitatif* (cetakan I). Penerbit Ombak.
- Makmur, T. (2015). *Budaya kerja pustakawan di Era Digitalisasi : Perspektif organisasi , relasi dan Individu* (Cetakan I). Graha Ilmu.
- Merry Tandhia . *Peningkatan Reliabilitas, Daya Tanggap, Dan Jaminan Pada Kualitas Layanan Starindo Healthy Group* di akses pada tanggal 28 juli 2020 di PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis
- Muhammad, I. (2009). *metode penelitian ilmu sosial* ( yayat sri hayati (ed.); kedua). Pt. gelora aksara pratama.
- Purwono. (2013). *Profesi Pustakawan menghadapi Tantangan perubahan* (Edisi pert). Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2013). *Pengelolaan Perpustakaan* (F. Rahayuningsih (ed.); Cetakan II). Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2015a). *Mengukur kepuasan Pemustaka: menggunakan metode Libqual+* (cetakan 1). Graha Ilmu.
- Rahayuningsih, F. (2015b). *Mengukur kepuasan Pengguna* (cetakan I). Graha Ilmu.

- Rahmah, elva. (2018). *Akses dan layanan Perpustakaan: teori dan aplikasinya* (ria (ed.); Edisi I). Prenadamedia Group.
- Rakhmat, J. (2009). *Psikologi Komunikasi* (T. Surjaman (ed.); cetakan I). PT. Remaja Rosdakarya.
- Sarlito W.Sarwono. (2017). *Pengantar Psikologi Umum* (Eko A. Meinarno (ed.); Edisi 1). Rajawali Pres.
- Sarwono, J. (2006). *Metode penelitian kuantitatif & kualitatif* (cetakan I). Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta,cv.
- Sumarno, wiji. (2014). *DASAR-DASAR ILMU PERPUSTAKAAN : Sebuah Pendekatan Praktis* (A. Safa (ed.); Cetakan II). AR-RUZZ MEDIA.
- Sumarno, W. (2009). *Psikologi Perpustakaan* (cetakan I). CV.Sagung seto.
- Yuliani, Eka Wulandari. Persepsi Pemustaka Tentang Layanan Referensi Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Daerah Kabupaten Banyumas. Diakses di [http://eprints.undip.ac.id/40977/1/Yuliani\\_Eka\\_W.\\_A2D007042.pdf](http://eprints.undip.ac.id/40977/1/Yuliani_Eka_W._A2D007042.pdf) pukul 11.30 Wib.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan Kode Pos 20112  
Telepon: (061) 4555693 Faks: (061) 4555693  
E-mail: balitbangmedan@yahoo.co.id Website: balitbang.pemkomedan.go.id

**SURAT REKOMENDASI PENELITIAN**

NOMOR : 075/005/Balitbang/2020

Berdasarkan Surat Keputusan Walikota Medan Nomor: 57 Tahun 2001, Tanggal 13 November 2001 dan Peraturan Walikota Medan Nomor: 55 Tahun 2010, tanggal 24 November 2010 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dan setelah membaca/memperhatikan surat dari Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial UINSU, Nomor: B-363/IS.I/KS.02/06/2020 tanggal: 10 Juni 2020 Hal: lain Riset .

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Medan dengan ini memberikan Surat Rekomendasi Penelitian kepada :

Nama : Sintia Akhirani Siregar.  
NIM : 0601163053.  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan.  
Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.  
Judul : "Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan".  
Lamanya : 2 (Dua) Bulan.  
Penanggung Jawab : Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum melakukan Penelitian terlebih dahulu harus melapor kepada pimpinan Satuan Kerja Perangkat Daerah lokasi yang ditetapkan.
2. Mematuhi peraturan dan ketentuan yang berlaku di lokasi Penelitian.
3. Tidak dibenarkan melakukan Penelitian atau aktivitas lain di luar lokasi yang telah direkomendasikan.
4. Hasil penelitian diserahkan kepada Kepala Balitbang Kota Medan selambat lambatnya 2 ( dua ) bulan setelah penelitian dalam bentuk Soft Copy.
5. Surat rekomendasi penelitian dinyatakan batal apabila pemegang surat rekomendasi tidak mengindahkan ketentuan atau peraturan yang berlaku pada Pemerintah Kota Medan.
6. Surat rekomendasi penelitian ini berlaku sejak tanggal dikeluarkan.

Demikian Surat ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dikeluarkan di : M e d a n.  
Pada Tanggal : 09 Juli 2020



**Tembusan :**

1. Walikota Medan (sebagai Laporan).
2. Kepala Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.
3. Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan Ilmu Sosial UINSU.
4. Yang Bersangkutan.
5. Pertinggal.



**PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN**

Jln. Iskandar Muda No. 270 Medan Kode Pos 20112  
Telepon (061) 4568694 Fks (061) \_\_\_\_\_  
E-mail perpustakaan\_kota\_medan@yahoo.co.id Web : perpustakaan.pemkotamedan.go.id

Medan, 22 Juli 2020

Nomor : 0731/003,  
Sifat : -  
Lampiran : -  
Hal : Penelitian

Kepada :  
Wakil Dekan Bidang Akademik  
dan Kelembagaan Fakultas Ilmu  
Sosial Universitas Islam Negeri SU  
di -  
Medan

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Maya Fitriani, SE  
NIM : 196502031985032002  
Jabatan : Kepala Dinas Perpustakaan dan  
Kearsipan Kota Medan

Dengan ini menerangkan bahwa :

NO	NAMA	NIM
1	SINTIA AKHIRANI SIREGAR	0601163053

Bahwa nama tersebut di atas telah melakukan aktivitas Penelitian dalam rangka Pengumpulan Data di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan, pada tanggal 01 Juli sampai dengan 31 Juli 2020, dengan judul penelitian "*Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan pada Layanan Sirkulasi*"

Demikian surat keterangan penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana semestinya.

**KEPALA DINAS PERPUSTAKAAN  
DAN KEARSIPAN KOTA MEDAN**



**MAYA FITRIANI, SE**  
PEMBINA Tk.I  
NIP. 196502031985032002

**Lampiran:**

**Pedoman wawancara kepada pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Medan.**

Daftar pertanyaan:

1. Aspek kehandalan
  - a. Bagaimana sikap pustakawan di bagian sirkulasi terkait dengan daya tanggap dalam memberikan informasi yang di inginkan saudara? Apakah sesuai dengan yang ada inginkan?
  - b. Bagaimana dengan sikap pustakawan terkait dengan keakuratan pelayanan misalnya saat melakukan peminjaman, pengembalian, perpanjangan maupun pembayaran denda terhadap buku yang dipinjam, dan pembuatan kartu anggota perpustakaan?
  - c. Bagaimana sikap pustakawan yang berada dibagian sirkulasi terkait dengan kompetensi/ kemampuan dalam pekerjaannya sebagai pustakawan?
  - d. Apakah menurut saudara selama berkunjung ke perpustakaan sikap komunikatif pustakawan sudah anda dapatkan?
2. Aspek Empati
  - a. Bagaimana menurut saudara mengenai sikap simpatik pustakawan yang berada dibagian sirkulasi, apakah selama berkunjung ke perpustakaan apakah sudah dirasakan?
  - b. Bagaimana persepsi saudara tentang kesopanan pustakawan di bagian sirkulasi?
3. Aspek perhatian
  - a. Bagaimana menurut saudara sikap kepedulian pustakawan yang dibagian sirkulasi sudah anda dapatkan dan rasakan?
  - b. Selama saudara sering berkunjung ke perpustakaan apakah sikap proaktif pustakawan sudah saudara didapatkan?



## Dokumentasi



Informan 1  
(Rizky Kartika : Berstatus sebagai Guru ABK)



Informan II  
(Nur Ainna Barbara : Mahasiswa UNPAB)



Informan III  
(Alfi Zahira : Mahasiswa UINSU)



Informan IV  
(Imbar Boru Munthe : Mahasiswa Polmed)



Informan V  
(Antoni Tarigan : Mahasiswa UNIMED)



Informan IV  
(Ade Kristian Manik : Siswa SMA Kelas XII)



Foto bersama Pustakawan yang bertugas di bagian Layanan sirkulasi



Meja sirkulasi Perpustakaan Kota Medan

## **BIODATA**

Nama : Sintia Akhirani Siregar  
Nim : 0601163053  
Tempat/ Tanggal Lahir : Sibuhuan, 20 Januari 1998  
Jenis kelamin : Perempuan  
Kebangsaan/ Suku : Indonesia/ Batak Mandailing  
Agama : Islam  
No. Hp : 0821 6419 9710  
Email : [Sintiaakhirani124@gmail.com](mailto:Sintiaakhirani124@gmail.com)  
Alamat : Jl. Nangka Bandar Selamat Medan Tembung  
Nama Orang Tua  
    a. Ayah : Sangkot Siregar  
    b. Ibu : Ummi Kalsum Hutabarat  
Pekerjaan  
    a. Ayah : Tani  
    b. Ibu : Tani  
Alamat : Link III Pasar Sibuhuan Kec. Barumun Kab.  
Padang Lawas  
Pendidikan  
    a. SD : SD 0102 Sibuhuan Kab. Padang Lawas  
    b. MTsN : MTsN Sibuhuan Kab . Padang Lawas  
    c. SMA : SMA N 1 Barumun Kab. Padang Lawas  
    d. S1 : Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

Demikian daftar riwayat hidup ini saya buat untuk dipergunakan seperlunya.