

**ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PERPUSTAKAAN DALAM  
MEMBERIKAN LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN  
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**SYAHFIRA TANJUNG**

**NIM : 0601172035**

**PRODI ILMU PERPUSTAKAAN**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2021**



**ANALISIS KINERJA SUMBER DAYA MANUSIA PERPUSTAKAAN DALAM  
MEMBERIKAN LAYANAN SIRKULASI DI PERPUSTAKAAN  
KEPOLISIAN DAERAH SUMATERA UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan untuk  
Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP)**

**OLEH :**

**SYAHFIRA TANJUNG**

**NIM: 0601172035**

**Pembimbing I**

**Dr. Abdul Karim Batubara, S.Sos, M.A**

**NIDN. 2012017003**

**Pembimbing II**

**Muslih Fathurrahman, M.A**

**NIDN. 2001079301**

**Ketua Prodi Perpustakaan**

**Dr. Abdul Karim Batubara, S.Sos, M.A**

**NIDN. 2012017003**

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**

**SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2021**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Hal : Permohonan Sidang

Lamp : 1 Buah Penelitian Skripsi

### **Kepada**

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial

UIN Sumatera Utara Medan

Di Medan

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa skripsi Saudara:

Nama : Syahfira Tanjung

NIM : 0601172035

Judul Skripsi : **Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara.**

Sudah dapat diajukan kembali kepada Fakultas Ilmu Sosial Jurusan/ Program Studi Ilmu Perpustakaan UIN Sumatera Utara sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Ilmu Perpustakaan.

Dengan ini kami mengharap agar skripsi Saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 09 Agustus 2021

Pembimbing I

Pembimbing II



**Dr. Abdul Karim Batubara, S.Sos, M.A**

**Muslih Fathurrahman, M.A**

NIDN. 2012017003

NIDN. 200107930

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara” an. Syahfira Tanjung, Nim. 0601172035 Program Studi Ilmu Perpustakaan telah dimunaqasyahkan dalam sidang Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Medan pada tanggal 26 Agustus 2021

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S. I.P) pada program studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 26 Agustus 2021

### DEWAN PENGUJI

**Ketua Prodi Perpustakaan**



**Dr. Abdul Karim Batubara, S.Sos, M.A**

NIDN. 2012017003

**Sekretaris**



**Franindya Purwaningtyas, M. A**

NIDN. 2013099001

### Anggota Penguji

**Penguji I**



**Dr. H. Sori Monang, M. Th**

NIDN. 2010107402

**Penguji II**



**Rina Devianty, S.S., M.Pd**

NIDN. 2008037101

**Pembimbing I**



**Dr. Abdul Karim Batubara, S.Sos, M.A**

NIDN. 2012017003

**Pembimbing II**



**Muslih Fathurrahman, M.A**

NIDN. 2001079301

Mengetahui,

Dekan FIS UINSU



**Dr. Maraimbang, M.A**

NIDN. 2029066903

## **MOTTO**

“Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman dari kamu sekalian  
dan orang-orang yang berilmu beberapa derajat”.

(Q.S Al- Mujadalah : 11)

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Alm. Ayah dan Ibu tersayang

*Bapak Alm. Irvansyah Tanjung dan Ibu Zubaidah*

Mereka adalah orang tua yang sangat hebat yang telah membesarkan saya dengan penuh rasa kasih sayang dan mendidik saya dengan penuh kesabaran.

Terima kasih atas do'a, nasehat, serta penuh pengorbanan yang terus diberikan kepadaku selama ini.

Abang- abangku tersayang

Abang Irvansyah Tanjung S.E dan abang Azhar Syahputra Tanjung

Terima kasih atas do'a, dan dukungan kalian selama ini semoga Allah membalas kebaikan kalian.

Terima kasih juga do'a dan semangat dari teman dekat dan sahabat-sahabat saya seperjuangan yang selalu mensupport dan memberikan rasa kekeluargaan.

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Syahfira Tanjung  
NIM : 0601172035  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Fakultas : Ilmu Sosial  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa naskah Skripsi ini secara keseluruhan merupakan asli hasil penelitian/ karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang telah dirujuk sumbernya. Jika dikemudian hari terbukti melakukan plagiasi, maka saya siap ditindak sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku serta gelar yang telah diberikan batal saya terima.

Medan, 09 Agustus 2021



**Syahfira Tanjung**

NIM. 0601172035

## ABSTRAK



Nama : Syahfira Tanjung  
 Nim : 0601172035  
 Pembimbing I : Dr. Abdul Karim Batubara, S.Sos, M.A  
 Pembimbing II : Muslih Faturrahman, M.A  
 Judul : Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia  
 Perpustakaan Dalam Memberikan  
 Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan  
 Kepolisian Daerah Sumatera Utara

Penelitian ini membahas tentang analisis kinerja sumber daya manusia perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kinerja SDM perpustakaan Poldasu dalam memberikan layanan sirkulasi kepada pengguna di perpustakaan dengan menggunakan indikator kinerja yaitu ( pengetahuan, sikap, dan disiplin) dan menganalisis kinerja SDM dengan menggunakan Analisis SWOT untuk melihat kekuatan, kelemahan, ancaman, dan peluang.

Metode penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu penelitian ini bermaksud untuk mengungkapkan fenomena yang ada di lapangan dengan keadaan sebenarnya yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, kinerja, sumber daya manusia, layanan sirkulasi, dan lain sebagainya. Selanjutnya metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini yang menjadi informan adalah SDM perpustakaan Poldasu sebanyak 2 orang yang mana aktif dalam kegiatan melayani pengguna dibagian layanan sirkulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja SDM perpustakaan Poldasu dalam memberikan layanan sirkulasi berkaitan dengan indikator kinerja yaitu (pengetahuan, sikap, dan disiplin) dan analisis SWOT untuk mengetahui kinerja SDM . Penelitian ini menyimpulkan bahwa SDM perpustakaan Poldasu minim pengetahuan dibidang perpustakaan sehingga merasa bingung dan mengalami kendala dalam menjalankan tugas dibagian layanan sirkulasi, hal ini disebabkan karena tidak dari sarjana perpustakaan maupun tidak mengikuti pelatihan kepustakawanan. Tetapi disiplin dan sikap SDM perpustakaan sudah cukup bagus karena mengikuti dan menjalankan aturan yang berlaku di lembaga kepolisian, misalnya menerapkan 3S, berseragam sesuai aturan, bekerja maksimal, dan lain sebagainya.

**Kata kunci :** *Kinerja SDM perpustakaan, Indikator kinerja, dan Layanan sirkulasi*



**ABSTRACT**

Name : Syahfira Tanjung

NIM : 0601172035

Advisor I : Dr. Abdul Karim Batubara, S.Sos, M.A

Advisor II : Muslih Faturrahman, M.A

Title : The analysis performance of the human

library's resources in providing circulation service in the Kepolisian Daerah Sumatera Utara Library.

This study discusses the analysis performance of the human library's resources in providing circulation services in the Kepolisian Daerah Sumatera Utara Library. The purpose of this study is to know how human beings perform in their circulation services to user at library using the performance indicators of ( knowledge, attitude, and discipline) and to analysis to see theirs strenghts, weaknessess, threats, and opportunities.

The research method in this research is descriptive qualitative that is this research intends to reveal the phenomena that exist in the field with the actually experienced by research subjects for example, performance, human resources, circulation services, etc. Furthermore, the data collection methods used were interviews, observation and documentation. In the study informants the human resources of the Poldasu library as many as 2 people who actively in activities to services user the circulation service.

The results showed that human resources is performing inside the Poldasu library providing circulation service relating to the performance indicator that is (knowledge, attitudes, and discipline) and SWOT analysis to know the performance of human resources. The study concluded that human resources in the Poldasu library has little knowledge of the library and is therefore in a quandary of the task at hand in circulation, this is because neither of the library's scholars nor of the program of field training. But the discipline and attitude of the human library are good enough to follow and observe the rules that apply to police agencies, such as applying 3S, uniform consistent SOP, work hard, etc.

**Keyword:** *Human resources library performance, performance indicators, and circulation service*

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirrabbi'l'amin, segala puji dan syukur bagi Allah SWT semata, yang telah memberikan penulis kesehatan, semangat, dan kesabaran sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “ **Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara**”. Penulisan Skripsi ini bertujuan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. Dengan penuh rasa syukur, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan seiring do'a kepada semua pihak yang telah membantu demi kelancaran penulisan skripsi ini. Secara khusus penulis ingin sampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Maraimbang, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Bapak Dr. Abdul Karim Batubara, S. Sos, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan Pembimbing Skripsi I yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, mengarahkan dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tulus, ikhlas, dan sabar.
4. Ibu Franindya Purwaningtyas, M.A selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
5. Bapak Muslih Fathurrahman, M.A selaku Pembimbing Skripsi II yang telah bersedia dan meluangkan waktu untuk membimbing, membantu, mengarahkan dan menuntun penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tulus, ikhlas, dan sabar.
6. Terima kasih kepada seluruh dosen dan staf Fakultas Ilmu Sosial yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dan motivasi.
7. Kedua orang tua yang saya cintai Alm. Irwansyah Tanjung dan Zubaidah, abang saya Irwansyah Syahputra Tanjung S.E dan Azhar Syahputra Tanjung, dan seluruh keluarga

dan sahabat dekat saya yang telah memberikan rasa kasih sayang dan cinta kasihnya, pengorbanan, motivasi, dan do'a selama ini saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.

8. Bapak Wasington Siregar, S.S selaku Kepala Sub Bagian Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara dan Ibu Risma Sihombing selaku Pegawai Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian skripsi dan juga sebagai informan dalam penelitian skripsi.
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan Jurusan Ilmu Perpustakaan kelas IP-1 stambuk 2017 terkhusus kepada Hany Chairany Suyono, Eristantia, Hilda Nurtilia Lubis, Khairudz Zakirah, Balqis yang telah berjuang sama-sama dan saling memberikan semangat satu sama lain.
10. Terima kasih untuk semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, hanya doa dan terima kasih penulis sampaikan. Semoga Allah SWT, membalas semua kebaikan kalian.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis harapan saran yang bersifat membangun demi perkembangan positif bagi penulis. Demikian tugas akhir ini penulis susun. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah wawasan bagi pembacanya.

Medan, 09 Agustus 2021

Penulis,

**Syahfira Tanjung**

NIM. 0601172035

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
MOTTO	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK.....	i
ABSTRAC.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Penelitian.....	8
E. Manfaat Penelitian.....	8
F. Sistematika Penulisan.....	9
 BAB II KAJIAN TEORI.....	 11
A. Analisis SWOT.....	11
1. Pengertian Analisis SWOT.....	11
2. Elemen-Element Analisis SWOT.....	12
B. Kinerja.....	13
1. Pengertian Kinerja.....	13
2. Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja.....	14
3. Indikator Kinerja.....	14
C. Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).....	15

1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).....	15
2. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM).....	16
3. Tujuan Sumber Daya Manusia (SDM).....	17
D. Layanan Sirkulasi .....	18
1. Pengertian Layanan Sirkulasi.....	18
2. Perangkat Layanan Sirkulasi.....	19
3. Sistem Layanan Sirkulasi.....	20
4. Tujuan Layanan Sirkulasi.....	22
E. Perpustakaan Khusus.....	23
1. Pengertian Perpustakaan Khusus.....	23
2. Tujuan Perpustakaan Khusus.....	24
F. Profil Perpustakaan.....	25
G. Penelitian Terdahulu.....	30
H. Kerangka Berpikir.....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	36
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	36
C. Subjek Penelitian.....	38
D. Sumber Data.....	39
E. Instrumen Penelitian.....	39
F. Teknik Pengumpulan Data.....	40
G. Teknik Analisis Data.....	42
H. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data.....	43
BAB IV PEMBAHASAN.....	47
A. Hasil Penelitian.....	47
B. Pembahasan.....	55
BAB V PENUTUP.....	60

A. Kesimpulan .....	60
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA.....	64
TRANSKIP WAWANCARA.....	67
DOKUMENTASI.....	75

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1	Koleksi .....	29
Tabel 2	Jadwal Penelitian.....	37
Tabel 3	Nama Informan.....	38

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1	Struktur Organisasi.....	27
Gambar 1.2	Foto Wawancara.....	41



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Perpustakaan merupakan salah satu lembaga atau pusat informasi yang menyediakan koleksi yang beraneka ragam dan memberikan pelayanan maupun fasilitas kepada pengunjung perpustakaan. Salah satu tugas perpustakaan adalah mengelola berbagai informasi yang disusun secara sistematis untuk memudahkan temu kembali informasi. Perpustakaan dituntut sebagai sarana penyedia informasi yang beraneka macam dan harus mengikuti perkembangan ilmu pengetahuan.

Setiap perpustakaan harus berusaha menyediakan koleksinya yang lengkap dan baru sesuai dengan kebutuhan pengguna dan setiap perpustakaan juga harus memiliki kegiatan layanan perpustakaan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna secara maksimal. Begitu juga di perpustakaan khusus, yang mana harus memiliki kegiatan layanan tersebut. Perpustakaan khusus merupakan salah satu jenis perpustakaan dari ke empat jenis perpustakaan, yang dijelaskan berdasarkan Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan. Jenis-jenis perpustakaan secara detail menurut Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan yaitu; 1. Perpustakaan umum, 2. Perpustakaan khusus, 3. Perpustakaan perguruan tinggi, 4. Perpustakaan sekolah, dan 5. Perpustakaan nasional.

Perpustakaan khusus merupakan suatu organisasi informasi yang dinaungi oleh lembaga/ instansi, baik swasta maupun pemerintah yang bertugas mengumpulkan, menyimpan, dan menyebarkan informasi sesuai dengan koleksi yang berhubungan dengan bidang tertentu di suatu lembaga/ instansi (Tambunan, 2013). Keberadaan perpustakaan di dalam lembaga/ instansi memberikan suatu manfaat bagi lembaga tersebut untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna ( masyarakat di lembaga tersebut).

Setiap pengguna memiliki kebutuhan informasi yang berbeda, maka setiap perpustakaan diwajibkan untuk terus memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Dalam memenuhi kebutuhan informasi pengguna, maka diperlukan kegiatan layanan dalam mengelola sampai menyiapkan koleksi yang siap digunakan oleh pengguna. Layanan merupakan suatu kegiatan perpustakaan yang ditandai dengan adanya

interaksi langsung dengan pengguna dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan pengguna atau kepuasan pengguna terhadap suatu informasi yang dibutuhkan. Jadi layanan perpustakaan merupakan suatu kegiatan pustakawan dalam melayani pengguna dengan upaya agar bahan-bahan pustaka dapat dimanfaatkan dan diberdayagunakan dengan optimal oleh para pemakai perpustakaan. Sehingga perpustakaan dapat menjalankan seluruh fungsinya dengan maksimal (Fibriyanti & Murtiningsih, 2013).

Kegiatan layanan di perpustakaan secara umum terbagi 2 (dua) yaitu; kegiatan layanan teknis dan kegiatan layanan pengguna. Kegiatan layanan teknis merupakan kegiatan mengelola bahan pustaka sampai menyiapkan bahan pustaka agar nantinya dapat digunakan untuk menyelenggarakan layanan pengguna.

Beberapa kegiatan layanan teknis yaitu; pengadaan koleksi, pengolahan bahan pustaka, preservasi bahan pustaka, ahli media digital bahan pustaka. Sedangkan kegiatan layanan pengguna merupakan suatu layanan yang diberikan pustakawan kepada pengguna dalam rangka memanfaatkan dan menggunakan sumber daya yang ada di perpustakaan, seperti dalam segi (koleksi, layanan, sarana dan prasana,dll). Beberapa kegiatan layanan pengguna, yaitu; layanan sirkulasi, layanan referensi, layanan koleksi terbitan berkala, layanan koleksi langka, layanan koleksi digital dan multimedia (Surachman, 2015).

Salah satu kegiatan layanan pengguna yang harus ada di setiap perpustakaan yaitu layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan kegiatan pencatatan yang berkaitan dengan pemanfaatan koleksi di perpustakaan dengan tepat guna dan tepat waktu kepentingan pengguna perpustakaan, dan adapun tugas pokok bagian sirkulasi antara lain melayani peminjaman buku, melayani pengembalian, dan membuat statistik pengunjung perpustakaan (Luthfiyah, 2015).

Sistem pelayanan perpustakaan pasal 18 ayat 1 yang terdapat dibuku RPP Pelaksanaan Undang-Undang No.43 Tahun 2007, menyatakan bahwa sistem pelayanan terdiri atas sistem terbuka (*open access*) dan sistem tertutup (*close access*). Sistem layanan terbuka merupakan suatu cara peminjaman memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi sendiri tanpa meminta bantuan pustakawan untuk mengambil koleksi yang dibutuhkan. Sedangkan sistem layanan tertutup merupakan sistem pelayanan yang tidak memperbolehkan pengguna masuk keruang koleksi untuk mengambil buku atau

memilih buku, tetapi untuk meminjam buku meminta bantuan pustakawan (Rasnawati, 2018).

Perpustakaan Poldasu merupakan perpustakaan khusus yang sistem layanan menggunakan sistem terbuka yang mana sistem layanan yang memungkinkan pengguna masuk ke ruang koleksi untuk memilih dan mengambil sendiri koleksi yang diinginkan dari jajaran koleksi perpustakaan. Koleksinya disusun berdasarkan sistem DDC 23, dan menggunakan label penomoran di punggung buku. Setiap raknya dikasih penomoran dan penjelasan sub bidang koleksinya untuk memudahkan pengguna dalam menemukan koleksi yang dibutuhkan. Koleksi yang ada di perpustakaan tersebut boleh dipinjam dengan jangka waktu yang ditentukan oleh pihak perpustakaan, dan yang boleh meminjam hanya anggota yang berada di lembaga kepolisian tersebut. Kebijakan pada perpustakaan Poldasu tidak terlalu rumit. Pada proses peminjaman hanya meninggalkan kartu identitas ataupun nama dan jabatan (golongan).

Proses kegiatan layanan sirkulasi diperlukan sumber daya manusia yang memberikan layanan kepada pengguna. Sumber daya manusia memiliki pengertian yang luas, tetapi di suatu perpustakaan sumber daya manusia adalah semua tenaga kerja atau perangkat perpustakaan yang terdiri atas pimpinan dan pejabat fungsional yang menjalankan beraneka macam kegiatan di perpustakaan. Sebagai salah satu sumber kekuatan perpustakaan, maka sumber daya manusia tersebut harus dibekali dengan kemampuan dibidang perpustakaan, keterampilan, dan sikap bekerja. Maka dari itu penting sekali sumber daya manusia yang merupakan salah satu faktor yang sangat menentukan bagi keberhasilan atau kegagalan organisasi dalam mencapai tujuan, karena Sumber daya manusia merupakan unsur yang paling utama dalam sebuah lembaga atau instansi yang dipandang sebagai faktor strategis dan sangat menentukan visi dan misi organisasi (Runtu, Mandey, & Ogotan, 2016).

Sebagaimana firman Allah dalam Q.S At-Taubah /9:105.

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ  
عِلْمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Terjemahannya:

*Dan katakanlah. “Bekerjalah kamu, maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mu'min akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada Allah yang mengetahui ada yang ghaib dan yang nyata lalu diberitakan-Nya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan”* (Departemen Agama Republik Indonesia, 2011).

Berdasarkan pada ayat di atas dijelaskan kata *amalakum* yang berarti amalmu atau pekerjaan. Kata ini berarti amalan yang berupa prestasi selama di dunia, dalam bahasa manajemen hasil dari amalan atau pekerjaan disebut dengan kata kinerja. Dengan kata lain Allah SWT melibatkan hasil kerja yang sejatinya menunjukkan pelaksanaan kerja.

Dapat juga dikatakan bahwa “*bekerjalah kamu*” karena dengan bekerja maka mendapatkan amal yang shaleh dan bermanfaat baik untuk diri kamu maupun untuk masyarakat umum, *maka Allah akan melihat* dan memberi balasan atas *apa yang telah kamu kerjakan*. Setelah penyampaian harapan tentang pengampunan Allah SWT, ayat ini melanjutkan dengan perintah . Agar manusia lebih mengatur waktunya agar mendapatkan kebajikan, maka perintah Allah untuk melakukan sebuah *amalakum* yang dalam hal ini terkait dengan hasil kerja manusia (Shihab, 2002).

Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dilakukan seseorang dengan maksimal sesuai dengan potensinya sebagai bentuk pengabdian kepada lembaga/organisasi, dalam ruang lingkup kinerja dijelaskan dalam sebuah hadist HR. Thabrani Menjelaskan bahwa;

“ Sesungguhnya Allah sangat mencintai orang yang jika melakukan sesuatu pekerjaan dilakukan secara Itqan/ profesional (tepat, terarah, jelas, dan tuntas)”.

Dari penjelasan Hadist di atas bahwasanya kinerja karyawan di suatu lembaga apabila dilakukan secara profesional, maka akan meningkatkan citra lembaga yang positif dan membangun lingkungan yang sehat di suatu lembaga.

Pelaksanaan kegiatan di perpustakaan memerlukan sumber daya manusia perpustakaan sebagai tenaga pengelola bahan pustaka dan pelayanan pengguna, yang mana dengan tujuan untuk mencapai visi misi perpustakaan. Dalam hal ini perpustakaan Poldasu memiliki sumber daya manusia dalam melayani pengguna dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi masyarakat di lembaga kepolisian. Berdasarkan pengamatan peneliti sementara dalam melaksanakan penelitian, bahwasanya sumber daya manusia di perpustakaan Poldasu kurang profesional dalam melayani pengguna dari segi pengetahuan dan sikap. Alasan peneliti mengungkapkan kurang profesional, karena minimnya ilmu perpustakaan dan teknologi, dan bahkan sikap kepada pengguna kurang

perhatian atau kurang empati apabila ada pengguna yang membutuhkan informasi mengenai koleksi yang mereka butuhkan. Tetapi dalam segi sikap ramah, sopan, dan santun kepada pengunjung sudah cukup baik, serta dalam hal kedisiplinan sudah cukup disiplin hal ini didasarkan pengamatan penelitian sementara.

Agar dapat menjalankan tugas dan fungsinya, perpustakaan perlu didukung tenaga pengelola untuk memberdayakan informasi yang dimiliki. Dalam Undang-Undang No. 43 Tahun 2007 Pasal 1 Ayat 8 tentang perpustakaan, di perpustakaan terdapat 2 (dua) kelompok pustakawan, yaitu pustakawan dan tenaga teknis perpustakaan . Pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi/ keahlian yang diperoleh melalui pendidikan atau pelatihan kepustakawanan selama 2 tahun, serta mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan. Sedangkan tenaga teknis perpustakaan adalah tenaga non-pustakawan yang berperan sebagai tenaga pendukung dalam melaksanakan fungsi perpustakaan. Dari sudut pandang manajemen salah satu penggerak/ mengatur perpustakaan adalah sumber daya manusia (SDM) yang bertugas di perpustakaan.

Dari Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus, bahwasanya jumlah tenaga setiap perpustakaan khusus memiliki tenaga paling sedikit 3 (tiga) orang yang terdiri dari 1 (satu) orang kepala perpustakaan, 1 (satu) orang pustakawan, dan 1 (satu) orang tenaga teknis. Kualifikasi kepala perpustakaan paling rendah berlatar belakang pendidikan sarjana (S-1) Ilmu Perpustakaan atau ditambah dengan bidang ilmu lain dan ditambah diklat perpustakaan, sedangkan kualifikasi pustakawan berpendidikan diploma dua/ diploma tiga yaitu sarjana di bidang ilmu perpustakaan atau sarjana bidang ilmu lainnya yang telah mengikuti pendidikan dan pelatihan calon pustakawan, dan juga tenaga teknis perpustakaan berpendidikan paling rendah diploma non ilmu perpustakaan yang fungsinya secara teknis mendukung pelaksanaan fungsi perpustakaan. Tetapi kenyataan di lapangan setelah melakukan observasi awal yang penulis lakukan, bahwasanya sumber daya manusia di perpustakaan Poldasu memiliki latar belakang pendidikan non sarjana ilmu perpustakaan, baik dari kepala perpustakaan dan staf layanan sirkulasi . Hal ini memberikan suatu permasalahan atau dampak bagi kinerja pelayanan di bagian sirkulasi karena kurangnya pengetahuan dibidang perpustakaan. Sumber daya manusia merupakan hal yang sangat penting bagi perkembangan perpustakaan kedepannya.

Dari penjelasan Undang-Undang No.43 tahun 2007 tentang perpustakaan, dan juga dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus maupun pendapat para ahli mengenai sumber daya manusia perpustakaan, bahwasanya adanya suatu yang bertolak belakang antara kenyataan yang ada di lapangan dengan beberapa Peraturan Perundang-Undangan maupun pendapat para ahli.

Dalam firman Allah dalam Q.S An-Nahl ayat /16:43.

وَمَا أَرْسَلْنَا مِنْ قَبْلِكَ إِلَّا رِجَالًا نُوْحِيْٓ اِلَيْهِمْ فَمَسْأَلُوْا اَهْلَ الذِّكْرِ  
 اِنْ كُنْتُمْ لَا تَعْلَمُوْنَ ﴿٤٣﴾

Terjemahannya:

*Dan Kami tidak mengutus sebelum engkau (Muhammad), melainkan orang laik-laki yang kami beri wahyu kepada mereka; maka bertanyalah kepada orang yang mempunyai pengetahuan jika kamu tidak mengetahui.*

Berdasarkan ayat di atas kalau dihubungkan dengan suatu pekerjaan pustakawan, maka dalam menjalankan aktivitas kegiatan diperlukan seseorang yang ahli atau memiliki kompetensi dibidang tempat dia bekerja dengan tujuan untuk mempermudah pekerja melakukan aktivitas bekerja dan bisa memberikan informasi kepada pengguna (pemustaka). Apabila pemustaka yang ingin bertanya terhadap informasi yang diperlukan, maka sumber daya manusia yang bekerja di perpustakaan bisa menjawab pertanyaan dari pemustaka.

Adanya penelitian ini peneliti berharap memposisikan sumber daya manusia berdasarkan kompetensi dibidang ilmu perpustakaan di bagian layanan sirkulasi dan menyediakan sumber daya seperti koleksi, fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat di lembaga Kepolisian Daerah Sumatera Utara.

Dari latar belakang tersebut, maka peneliti merasa tertarik untuk mengetahui lebih jauh kinerja sumber daya manusia di perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi kepada pengguna di lembaga kepolisian, , sehingga perlu melaksanakan penelitian

skripsi yang berjudul “*Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara*”.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah yang muncul sebagai berikut.

1. *Knowledge* (pengetahuan) SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi.
2. Sikap SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi .
3. Serta kedisiplinan SDM dalam layanan sirkulasi.
4. Kejujuran SDM perpustakaan dalam melaksanakan kegiatan layanan sirkulasi
5. Kreativitas SDM perpustakaan dalam memberikan ide/ gagasan di bagaian layanan sirkulasi
6. Kerjasama SDM perpustakaan dalam melaksanakan kegiatan layanan sirkulasi

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada maka rumusan masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana *knowledge* (pengetahuan) SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di layanan sirkulasi ?
2. Bagaimana sikap SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi ?
3. Bagaimana kedisiplinan SDM perpustakaan di bagian layanan sirkulasi ?

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui bagaimana *knowledge* (pengetahuan) SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di layanan sirkulasi.

2. Untuk mengetahui bagaimana sikap SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi.
3. Untuk mengetahui bagaimana kedisiplinan SDM perpustakaan di bagian layanan sirkulasi.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini bermanfaat baik secara praktis maupun teoritis.

##### 1. Secara praktis

###### a. Bagi Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara

Dapat dijadikan referensi maupun masukan tentang pengembangan SDM dalam meningkatkan kualitas layanan.

###### b. Bagi Tenaga Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara

Dapat dijadikan pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan sirkulasi.

###### c. Bagi Peneliti

Dapat memahami dan mengetahui lebih dalam kinerja SDM dalam melayani pengguna di bagian sirkulasi serta memberikan saran kepada perpustakaan dalam hal tentang SDM (Pustakawan).

##### 2. Secara Teoritis

Untuk mengembangkan pengetahuan dan ilmu perpustakaan dalam perkembangan pelayanan di perpustakaan berupa informasi dan referensi dalam meningkatkan kualitas pendidikan khususnya dalam mengembangkan wawasan dan materi dalam bidang manajemen humas.

#### **F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam tugas akhir ini, disusun sebagai berikut:

BAB I            PENDAHULUAN



Bab ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika pembahasan.

## BAB II KAJIAN TEORITIK

Bab ini berisi kerangka Teori tentang kinerja SDM dan layanan sirkulasi, Profil Perpustakaan, Penelitian terdahulu, dan Kerangka Berfikir.

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi dengan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, pemilihan subjek, langkah-langkah penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen pengumpulan data, teknik analisis data, dan teknik penjamin keberhasilan data.

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

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

## BAB V KESIMPULAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran

## BAB II

### KAJIAN TEORI

#### A. Analisis SWOT

##### 1. Pengertian Analisis SWOT

SWOT adalah singkatan dari *strengths* (kekuatan), *weakness* (kelemahan), *opportunities* (peluang), dan *threats* (ancaman). Analisis SWOT adalah suatu cara mengidentifikasi berbagai faktor secara sistematis untuk merumuskan suatu strategi atau rencana bagi suatu organisasi/ lembaga. Analisis SWOT didasarkan pada logika dengan tujuan untuk memaksimalkan kekuatan dan peluang, dan meminimalisir kelemahan dan ancaman. Menurut Pearce dan Robinson, dalam Fahmi menyatakan bahwa istilah kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sebagai berikut; 1. Peluang adalah situasi penting yang menguntungkan dalam lingkungan organisasi/ lembaga dan meningkatkan suatu lembaga/ organisasi dengan adanya suatu peluang yang direalisasikan, 2. Ancaman adalah situasi penting yang merugikan bagi suatu lembaga/ organisasi atau mengalami kehancuran, 3. Kekuatan adalah suatu sumber daya, keterampilan, keunggulan yang dimiliki oleh suatu lembaga/ organisasi, 4. Kelemahan adalah suatu keterbatasan atau kekurangan dalam sumber daya, keterampilan, dan menghambat kinerja di suatu lembaga (Bati, 2016) .

Menurut Usman Effendi dalam bukunya Asas Manajemen, analisis SWOT ialah suatu alat untuk menganalisis situasi perusahaan/lembaga secara keseluruhan. Dengan adanya analisis SWOT dapat menyeimbangkan antara kondisi internal sebuah perusahaan dengan melihat kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman. Menurut Philip Kotler dan Keller analisis SWOT merupakan suatu evaluasi dari penerapan kelemahan, kekuatan, peluang, dan ancaman di suatu lembaga/perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan suatu kinerja di lembaga (Pasaribu, 2018).

## 2. Elemen-Elemen Analisis SWOT

Adapun elemen-elemen analisis SWOT yang digunakan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi suatu lembaga/ perusahaan yang sedang dijalankan dengan tujuan untuk meningkatkan lembaga/perusahaan, elemen sebagai berikut;

a. Kekuatan (*strength*)

Kekuatan merupakan sumber daya keterampilan atau keunggulan yang harus ditunjukkan setiap internal perusahaan/ lembaga. Dengan adanya kekuatan memberikan suatu nilai positif bagi suatu lembaga yang dimiliki secara khusus untuk meningkatkan perusahaan.

b. Kelemahan (*weakness*)

Kelemahan adalah kekurangan dalam sumber daya, keterampilan yang mana dapat menghambat kinerja efektif perusahaan/ lembaga. Kelemahan bisa memberikan dampak buruk bagi suatu lembaga/ perusahaan kedepannya, maka dengan itu perlunya evaluasi dan identifikasi untuk meminimalisir terjadinya kesalahan yang fatal.

c. Peluang (*opportunity*)

Peluang adalah situasi yang menguntungkan bagi perusahaan/ lembaga. Dengan adanya peluang memberikan suatu perubahan dalam menjalankan kinerja atau aktifitas yang lancar dan menciptakan citra perusahaan/ lembaga yang positif.

d. Ancaman (*threath*)

Ancaman merupakan suatu situasi yang tidak menguntungkan bagi perusahaan/ lembaga. Dengan adanya ancaman memberikan suatu dampak buruk apabila tidak diatasi dengan baik. Maka perlunya evaluasi untuk mengambil langkah bagaimana mengatasi ancaman yang datang (Purangga, 2016).

## B. Kinerja

### 1. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau kelompok di dalam suatu perusahaan/ lembaga sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara legal dan tidak melanggar hukum maupun tidak bertentangan dengan moral dan etika (Dewantara, 2018)

Kinerja merupakan terjemahan dari *performance* yang berarti hasil kerja dari seorang pekerja yang merupakan proses manajemen atau suatu organisasi secara keseluruhan dan dimana hasil kerja tersebut harus dapat ditunjukkan buktinya secara nyata dan dapat diukur (dibandingkan dengan standar yang telah ditentukan) (Puteri & Ramli, 2017).

Kinerja merupakan suatu gambaran terhadap tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dan mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang terdapat pada strategi planning. Kinerja sebagai alat pengukuran perbandingan terhadap baik buruknya organisasi melalui hasil-hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan organisasi (Sofyan, 2013). Berdasarkan PP No. 24 tahun 2014 tentang pelaksanaan UU No. 43 Tahun 2007 tentang perpustakaan bab 1 pasal 15 bahwa pustakawan adalah seseorang yang memiliki kompetensi/keahlian khusus yang diperoleh melalui pendidikan/pelatihan kepustakawanan serta tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan pengelolaan dan pelayanan perpustakaan (Irianto, 2015).

Berdasarkan pemaparan pendapat para ahli di atas, diketahui bahwa pengertian dari kinerja adalah suatu bentuk hasil kerja dari seseorang yang telah menyelesaikan pekerjaan dari suatu lembaga atau instansi secara maksimal dengan mengeluarkan segala potensi atau kemampuan yang ada sebagai bentuk dari pengabdian kepada lembaga atau instansi ditempat bekerja. Sedangkan kinerja pustakawan merupakan suatu hasil kerja atau sebagai pengukur kerja yang dicapai oleh seseorang yang ahli dalam bidang pustakawan.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Melaksanakan kegiatan/ aktivitas dalam bekerja memerlukan suatu kenyamanan bagi sumber daya manusia yang bekerja di tempat pekerjaanya. Tetapi dalam proses bekerja, maka ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja sumber daya manusia diantaranya;

- a. Pendidikan merupakan salah satu faktor yang penting dalam pengembangan sumber daya manusia. Dengan pendidikan dapat menambah wawasan dalam berfikir maupun pola perilakunya lebih baik.
- b. Pengalaman kerja seseorang berkaitan dengan pengalaman kerjanya, semakin lama seseorang bekerja maka semakin berpengalaman. Seseorang yang berpengalaman memiliki ide-ide baru dalam mengatasi suatu masalah yang timbul sebelumnya.
- c. Pengembangan merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan teknis, teoritis, konseptual, dan moral pekerjaanya melalui pendidikan dan pelatihan (Diniaty & Fairus, 2014).

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa, faktor-faktor kinerja dapat berpengaruh terhadap proses pekerjaan seseorang yang nantinya berdampak kepada hasil kerja seseorang kedepannya.

## **3. Indikator Kinerja**

Indikator sebagai tanda pencapaian dengan mengikuti perubahan yang terjadi. Dalam kinerja, indikator diperlukan untuk pencapaian lebih maksimal. Maka ada beberapa indikator kinerja antara lain;

1. Kuantitas indikator ini menjelaskan seberapa jauh atau baik proses dan hasil menjalankan aktivitas mendekati kesempatan, dilihat dari kesesuaian dengan cara ideal menjalankan suatu kegiatan atau memenuhi tujuan yang dihendaki oleh suatu aktivitas.
2. Kualitas indikator ini menjelaskan jumlah yang dihasilkan, dinyatakan dalam nilai rupiah, jumlah unit, atau siklus kegiatan yang telah diselesaikan.

3. Jangka waktu indikator menjelaskan seberapa jauh pekerjaan yang diselesaikan, atau hasil yang diproduksi.
4. Kehadiran di tempat kerja berupa keterlambatan, ketidakhadiran bekerja, keefektifan waktu bekerja.
5. Mampu bekerjasama dengan teman sejawat di dalam suatu instansi bekerja (Fitriyani & Pramusinto, 2018)

Dari pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa adanya indikator sebagai penilaian untuk meminimalisir terjadinya kesalahan-kesalahan dalam proses bekerja dan meningkatkan hasil kinerja.

## **C. Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia)**

### **1. Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen dapat diartikan dengan kata mengurus, mengatur serta mengelola. Manajemen sebagai tahapan aktivitas dalam hal perencanaan serta pengambilan keputusan yang dapat diarahkan kepada sumber daya manusia sebagai pencapaian organisasi secara efektif dan efisien. Sumber daya manusia wajib dikelola dengan baik sebagai upaya peningkatan efektivitas serta efisiensi organisasi dalam perusahaan/ organisasi. Sumber daya manusia merupakan suatu aktivitas atau tata cara mengelola, mengatur, dan mengurus sumber daya manusia itu sendiri (Nadeak, 2019). Manajemen sumber daya manusia atau *human resource management (HRM) is the recognition of the importance of an organizations workforce as vital human resources contributing to the goals of the organization, and the utilisation of several functions and activities to ensure that they are used effectively and fairly for the benefit of individual, the organization, and society.* Artinya manajemen sumber daya manusia merupakan suatu peran yang sangat penting sebagai tenaga kerja organisasi atau sebagai sumber daya manusia yang berkontribusi bagi tujuan organisasi, dalam pengelolaan dan penggunaannya dipastikan sumber daya manusia dikelola secara efektif dan adil untuk kepentingan individu, organisasi maupun masyarakat (Priyano, 2010). Manajemen sumber daya manusia sebagai proses dan upaya dalam mengembangkan, memotivasi, dan mengevaluasi keseluruhan sumber daya

manusia yang diperlukan sebuah perusahaan/organisasi dalam proses pencapaian tujuan suatu organisasi (Marliana, 2015).

Dari para pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses kegiatan dalam mengelola organisasi yang mana dikelola oleh sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dibidang tersebut sehingga dapat tercapai tujuan organisasi yang efektif dan efisien.

## **2. Teori Manajemen Sumber Daya Manusia**

Teori manajemen sumber daya manusia menurut Marwansyah, manajemen sumber daya manusia merupakan sebagai pendayagunaan sumber daya manusia di dalam organisasi, yang dilakukan melalui fungsi-fungsi perencanaan sumber daya manusia, rekrutmen dan seleksi, pengembangan sumber daya manusia, perencanaan dan pengembangan karir, pemberian kompensansi dan kesejahteraan, keselamatan dan kesehatan kerja, dan hubungan antara pegawai (Adamy, 2016)

Menurut teori Mutiara S. Panggabean menyatakan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pimpinan, dan pengendalian kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan analisis pekerjaan, evaluasi pekerjaan, pengadaan, pengembangan, kompensansi, promosi dan pemutusan hubungan kerja guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan organisasi (Adamy, 2016)

Menurut teori James F. Stoner yang dikutip oleh Andi Prastowo menyatakan bahwa manajemen adalah sebuah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan para anggota dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan bersama (Tanjung, 2018).

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai teori, dapat disimpulkan bahwa teori manajemen sumber daya manusia merupakan suatu pemanfaatan dengan memposisikan sumber daya manusia sesuai dengan kemampuan/kompetensi dibidangnya, yang mana berguna dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

### 3. Tujuan Manajemen Sumber Daya Manusia

Tujuan manajemen sumber daya manusia merupakan suatu prosedur untuk menempatkan sumber daya manusia di suatu organisasi dengan tepat sesuai jabatan/ keahlian bekerja, berikut ini beberapa point-point tujuan manajemen sumber daya manusia;

- a. Tujuan organisasional ditujukan untuk dapat mengenali keberadaan manajemen sumber daya manusia dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian efektivitas organisasi. Adanya manajemen sumber daya manusia memberikan kemudahan dalam menangani hal-hal yang berhubungan dengan sumber daya manusia.
- b. Tujuan fungsional ditujukan untuk mempertahankan kontribusi departemen pada tingkat yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Jika manajemen sumber daya manusia tingkat kriteria rendah dari tingkat kebutuhan organisasi maka sumber daya manusia tidak memiliki harga.
- b. Tujuan sosial ditujukan untuk secara etis dan sosial merespon terhadap kebutuhan-kebutuhan dan tantangan-tangan masyarakat melalui tindakan meminimasi dampak negatif terhadap organisasi. Kegagalan organisasi dalam menggunakan sumber dayanya dapat menyebabkan hambatan-hambatan di masyarakat.
- c. Tujuan personal ditujukan untuk membantu pegawai dalam pencapaian tujuannya, minimal tujuan-tujuan yang dapat mempertinggi kontribusi individual terhadap organisasi. Tujuan personal untuk dipertahankan masa kerja pegawai, atau dipensiunkan, atau dimotivasi. Jika tujuan organisasi tidak dipertimbangkan maka kepuasan kinerja pegawai akan menurun dan bahkan meninggalkan organisasi/ institusi (Adamy, 2016)



## **D. Layanan Sirkulasi**

### **1. Pengertian Layanan Sirkulasi**

Perpustakaan merupakan pusat informasi atau sebagai tempat pembelajaran sepanjang hayat oleh semua masyarakat secara bebas. Setiap perpustakaan memiliki sistem agar memberikan pelayanan yang baik kepada penggunanya. Perlu digaris bawahi pelayanan yang baik, antara lain;

- a. Cepat, artinya untuk memperoleh layanan orang tidak menunggu lama/ mengantri.
- b. Tepat waktu, artinya pengguna untuk mencari kebutuhannya tepat waktu tidak perlu waktu lama.
- c. Benar, artinya pelayanan membantu memperoleh sesuatu sesuai dengan yang dibutuhkan (Hutasoit, 2012).

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya cara melayani dan berhubungan dengan pengguna dan sistem, yang mana dengan adanya sistem memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan. Dalam dunia perpustakaan ada istilah layanan perpustakaan merupakan suatu upaya yang dilakukan pustakawan/ sumber daya manusia agar bahan pustaka dapat dimanfaatkan dengan baik dan diberdayakan secara optimal oleh pemustaka (Fibriyanti & Murtiningsih, 2013).

Jenis layanan yang berhubungan dengan pengguna salah satunya layanan sirkulasi. Kata sirkulasi berasal dari bahasa Inggris "*circulation*" yang berarti perputaran dan peredaran. Dalam dunia perpustakaan, sirkulasi lebih dikenal dengan bentuk kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dan sampai penggunaan koleksi tepat dan guna. Layanan sirkulasi bukan hanya kegiatan peminjaman koleksi saja, tetapi pemenuhan kebutuhan informasi oleh pengguna dengan menggunakan jasa sirkulasi dan membuat data statistik jumlah pengunjung dan sampai peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dll (Rochmah, 2016).

Salah satu kegiatan utama dari layanan sirkulasi yaitu peminjaman buku. Peminjaman buku, pengembalian, perpanjangan, dan bahkan denda merupakan suatu siklus yang selalu dilaksanakan dalam kegiatan layanan sirkulasi. Layanan sirkulasi merupakan salah satu layanan yang berhubungan langsung dengan pengguna, maka dalam melaksanakan layanan sirkulasi diperlukan sumber daya manusia yang tepat untuk melayani pengguna. Kerja para staf sirkulasi sangat berpengaruh terhadap citra perpustakaan (Hutasoit, 2012).

Dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan yaitu layanan sirkulasi merupakan layanan yang memiliki sistem perputaran yang mana artinya ada kegiatan peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dll. Bukan hanya saja ada kegiatan tetapi ada juga pengguna, dan koleksi yang dipinjam. Layanan sirkulasi merupakan kegiatan yang mempunyai peran yang sangat penting di dalam perpustakaan sebagai pelayanan yang paling depan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna, maka dalam melaksanakan kegiatannya diperlukan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi/ keahlian di bidang perpustakaan.

## **2. Kegiatan Layanan Sirkulasi**

Kegiatan merupakan suatu aktivitas/ pekerjaan yang dilakukan dalam jangka waktu yang panjang dan secara *continue*. Salah satu kegiatan di perpustakaan yang berhubungan dengan pengguna secara langsung dalam memberikan pelayanan yaitu kegiatan layanan sirkulasi. Tahap-tahap kegiatan layanan sirkulasi dari awal sampai akhir, antara lain;

### **a. Pendaftaran anggota perpustakaan**

Salah satu kegiatan di bagian sirkulasi yaitu menerima pendaftaran anggota perpustakaan dan perpanjangan keanggotaan.

### **b. Peminjaman**

Merupakan salah satu kegiatan proses pencatatan transaksi yang dilakukan oleh petugas perpustakaan dan pengguna pada saat peminjaman koleksi.

### **c. Pengembalian dan perpanjangan**

Kegiatan pengembalian yaitu kegiatan pencatatan bukti bahwasanya pengguna telah mengembalikan buku yang dipinjamnya dan perpanjangan merupakan penamban peminjaman koleksi maksimal 7 hari yang mana harus dicatat sebagai bukti.

d. Penagihan

Merupakan kegiatan pemberitahuan kepada pengguna bahwasanya buku yang dipinjamnya telah melewati batas waktu peminjaman, media pemberitahuan biasanya menggunakan whatsapp atau media sosial lainnya.

e. Pemberian sanksi atau denda

Merupakan kegiatan apabila pengguna melanggar kebijakan layanan sirkulasi seperti koleksi rusak atau hilang, dan telat mengembalikan koleksi maka diberikan sanksi.

f. Bebas administrasi perpustakaan

Merupakan kegiatan pemeriksaan bahwa tidak lagi mempunyai peminjaman ataupun denda, dan diberikan tanda bukti bebas pustaka.

g. Statistik

Merupakan pengumpulan data kegiatan layanan sirkulasi, seperti data pengunjung, data peminjaman, pengembalian, perpanjangan, denda/ sanksi, dll. Adanya data statistik sebagai penilaian bagi perpustakaan apakah ada perkembangan perpustakaan dan sebagai pedoman kedepannya agar lebih baik dalam memberikan pelayanan (Widya, 2013)

### 3. Sistem layanan Sirkulasi

Pelaksanaan kegiatan layanan sirkulasi diperlukan sistem untuk mempermudah pengguna dalam mendapatkan suatu informasi yang dibutuhkan di perpustakaan. Sistem layanan sirkulasi di perpustakaan terbagi dua, yaitu sistem terbuka (*open access*), dan sistem tertutup (*close acces*). Dalam penerapan sistem tersebut tergantung kebijakan dari pihak perpustakaan, jadi dua sistem layanan sirkulasi sebagai berikut;

a. Sistem terbuka (*open access*)

Merupakan sistem yang dimana pengunjung masuk ke perpustakaan dan menggunakan fasilitas, koleksi, dll secara bebas tanpa adanya hambatan. Pengunjung diberikan kebebasan untuk memilih koleksi yang sesuai dengan kebutuhannya.

Adapun keuntungan dari sistem terbuka, yaitu;

- a. Pemakai dapat melakukan pencarian sesuai dengan kebutuhan, dan bisa melihat-lihat koleksi yang beraneka ragam.
- b. Memberikan kepuasan kepada pengguna karena pengguna diberikan secara bebas untuk memilih, membaca buku yang dia butuhkan.
- c. Tenaga atau sumber daya manusia yang dibutuhkan tidak banyak.

Adapun kelemahannya dari sistem terbuka, yaitu;

- a. Pengguna dalam mengembalikan koleksi salah penempatan/ letak koleksinya, sehingga koleksi bercampur aduk.
- b. Petugas harus sering mengontrol rak-rak untuk mengetahui buku yang salah letak.
- c. Terjadinya kehilangan koleksi karena diberikan akses terbuka.

b. Sistem tertutup (*close access*)

Merupakan sistem yang dimana pengunjung tidak diperbolehkan masuk keruang koleksi untuk mengambil buku sendiri dan bahkan membaca tidak diperbolehkan. Petugaslah yang mengambil buku yang pengunjung butuhkan.

Keuntungan sistem tertutup;

- a. Koleksinya terjaga dan rapi.
- b. Meminimalisir kehilangan koleksi.

Kelemahannya sistem tertutup;

- a. Memerlukan waktu yang lumayan banyak untuk melayani pengguna

- b. Memerlukan waktu yang lama untuk mengisi formulir pengembalian buku sehingga mengalami antri.
- c. Ketidakpuasan pengguna terhadap ketidakbebasan memilih dan meminjam koleksi sendiri sehingga perpustakaan jarang dikunjungi (Hutasoit, 2012).

#### **4. Tujuan Pelayanan Sirkulasi**

Layanan sirkulasi merupakan bagian terpenting di dalam perpustakaan karena berhubungan langsung dengan pengguna dalam memberikan layanan berupa informasi/ koleksi yang mereka butuhkan. Adapun tujuan pelayanan sirkulasi antara lain;

- a. Agar pengguna mampu memanfaatkan koleksi dengan optimal.
- b. Agar mudah mengetahui identitas peminjaman buku yang dipinjam dan waktu yang dikembalikan.
- c. Untuk mengetahui dan menjamin pengembalian buku yang dipinjam dengan waktu yang tepat.
- d. Mengetahui pelanggaran berupa denda/ sanksi atas buku yang rusak/ hilang.
- e. Mengetahui jumlah pengguna yang meminjam koleksi yang bisa dilihat dari data statistik (Hariadi, 2012).

Jadi dari pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa tujuan pelayanan sirkulasi untuk mengetahui data peminjaman koleksi, pengembalian koleksi, ketepatan waktu pengembalian (denda/sanksi) yang dilihat melalui statistik peminjaman. Adanya tujuan pelayanan sirkulasi untuk memudahkan evaluasi pelayanan kedepannya agar lebih baik lagi dan meningkatkan jumlah kunjungan dan keterpakaian koleksi.

## **E. Perpustakaan Khusus**

### **1. Pengertian Perpustakaan Khusus**

Perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang diselenggarakan oleh suatu lembaga khusus dengan tujuan sebagai pusat informasi bagi para karyawan di lembaga yang bersangkutan dalam menunjang penyelesaian program di suatu lembaga (Riza, Suryadi, & Suprpto, 2015). Perpustakaan khusus merupakan salah satu jenis perpustakaan yang dibentuk oleh lembaga pemerintah/ swasta yang mempunyai visi misi tertentu dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan informasi di lingkungan lembaga. Kegiatan di perpustakaan sama halnya seperti perpustakaan pada umumnya adanya pengelolaan maupun pelayanan informasi dalam mendukung pengembangan dan peningkatan tugas dan fungsi lembaga yang bersangkutan maupun sumber daya manusia (Syahfitri, 2019)

Perpustakaan khusus merupakan suatu organisasi informasi pemerintah maupun swasta yang memberikan informasi secara aktif kepada pengguna di lembaga tersebut yang memungkinkan mereka untuk memperoleh informasi terbaru terhadap suatu subjek yang dibutuhkan masing-masing. Perpustakaan khusus hanya terdiri dari beberapa koleksi yang sesuai dengan kebutuhan para pengguna di suatu lembaga, dengan tenaga pustakawan yang sedikit dibandingkan perpustakaan umum. Kegiatan pengelolaan bahan pustaka sampai pelayanan di perpustakaan khusus diperlukan seseorang staf/ pegawai yang ahli dalam bidang perpustakaan dengan tujuan untuk mempermudah pengguna dan staf perpustakaan dalam melaksanakan aktivitasnya dalam memberikan pelayanan informasi (Tambunan, 2013).

Menurut Undang-Undang No. 47 tahun 2007 tentang perpustakaan khusus adalah perpustakaan yang ditujukan secara terbatas bagi pemustaka di lingkungan lembaga pemerintah, lembaga masyarakat, lembaga pendidikan, keagamaan, rumah ibadah atau organisasi lainnya. Perpustakaan khusus banyak ditempatkan di beberapa lembaga pemerintahan maupun swasta maka sering disebut perpustakaan kedinasan. Perpustakaan khusus diselenggarakan sebagai sumber informasi dan ilmu pengetahuan bagi lembaga yang berkaitan, baik secara langsung maupun tidak dengan instansi induknya. Setiap perpustakaan harus memiliki beberapa unsur,

tanpa kecuali perpustakaan khusus. Unsur-unsurnya antara lain; 1. Koleksi, 2. SDM, 3. Pengolahan, 4. Pengguna, 5. Layanan (Persia & Rohmita, 2013).

Berdasarkan penjelasan tersebut dinyatakan bahwa perpustakaan khusus merupakan perpustakaan yang dikelola oleh lembaga pemerintah/swasta yang mana koleksinya terbatas atau hanya untuk kebutuhan pengguna di suatu lembaga yang dinaungi.

## **2. Tujuan Perpustakaan Khusus**

Menurut Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional RI No. 14 Tahun 2017 tentang Standar Nasional Perpustakaan, bahwasanya perpustakaan khusus memiliki tujuan, antara lain;

- a. Menunjang program lembaga induk.
- b. Menunjang penelitian lembaga induk.
- c. Menggalakkan minat baca di satuan kerja lembaga induk.
- d. Memenuhi kebutuhan pemustaka di lingkungan perpustakaan (Saputro & Amir, 2018).

Perpustakaan khusus dalam melaksanakan kegiatan dengan memberikan pelayanan secara maksimal dengan didasari beberapa tujuan perpustakaan khusus, antara lain;

- a. Menciptakan dan memantapkan kebiasaan gemar membaca masyarakat lembaga/ instansi.
- b. Memberikan layanan informasi yang sesuai kebutuhan pemustaka.
- c. Mengusahakan agar semua anggota masyarakat lembaga dapat mengakses segala macam informasi yang tersedia di perpustakaan.
- d. Memberikan kemudahan kepada masyarakat lembaga dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan (Syahfitri, 2019).

Berdasarkan pernyataan yang diberikan, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya perpustakaan khusus sebagai bentuk untuk menciptakan perpustakaan yang

nayaman dan memberikan kepuasan kepada pengguna terhadap pelayanan informasi diberikan pustakawan.

## **F. Profil Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara**

### **1. Sejarah Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara**

Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara terletak di Jl. Sisingamangaraja Km. 10,5 NO 60 Medan (Tanjung Morawa) berlokasi di dalam gedung Tribrata POLDASU lantai 1 di bawah pengawasan Ketua Sekretariat Umum beserta stafnya. Luas ruangan 10m x 15m persegi di lengkapi dengan 4 rak depan dan 12 rak dengan posisi menyandar ke dinding. Perpustakaan POLDASU sendiri dulunya merupakan ruang arsip yang kemudian dialihfungsikan menjadi perpustakaan. Jenis perpustakaan ini merupakan perpustakaan khusus yang hanya di gunakan oleh masyarakat POLDASU di karenakan hampir seluruh jenis koleksi yang ada di perpustakaan tersebut berbaur tentang hukum dan penggunanya sendiri merupakan para pegawai dan polisi yang ada di POLDASU.

Perpustakaan POLDASU mempunyai koleksi buku ±387 judul buku, 1220 eksemplar, dan koleksinya kebanyakan mengenai kedinasan polisi, hukum, politik, dan keagamaan. Perpustakaan ini belum mempunyai koleksi digital yang dapat di akses oleh pengguna lainnya di karenakan latar belakang pustakawan bukanlah mengenai perpustakaan. Layanan yang terdapat di perpustakaan POLDASU masih terbilang manual. Dari mulai pembukuan tamu, hingga pendataan proses peminjaman. Layanan di perpustakaan Poladasu hanya layanan sirkulasi dengan jenis layanan terbuka dan terbatas. Maksud layanan terbuka dan terbatas yaitu, perpustakaan memberikan akses secara bebas kepada masyarakat di lembaga Poldasu dalam memanfaatkan koleksi, fasilitas, dll tetapi terbatas artinya masyarakat diluar lembaga tidak diperbolehkan meminjam koleksi.

Kebijakan pada perpustakaan POLDASU tidak terlalu rumit. Pada proses peminjaman pengguna hanya meninggalkan kartu identitas atau pun nama dan jabatan (golongan). Di karenakan rata rata pengguna perpustakaan tersebut merupakan masyarakat POLDASU dengan batas peminjaman 1 minggu untuk sekali pinjam. Ketika pengguna hendak menggunakan koleksi di tempat atau membacanya, pengguna diwajibkan membuka sepatu terlebih dahulu di karenakan



ruangan perpustakaan menggunakan karpet pada seluruh lantai nya. Terdapat beberapa meja baca menggunakan pembatas atau pemisah. Yang mempernyaman pengguna untuk membaca atau menggunakan fasilitas berupa wifi yang ada di perpustakaan POLDASU. Perpustakaan Poldasu termasuk jenis perpustakaan khusus yang mana koleksinya terbatas, maka sumber daya manusia yang bekerja di perpustakaan tersebut hanya 2 staf yang mana pendidikannya non sarjana ilmu perpustakaan.

## **2. Visi dan Misi Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara**

Visi :

Terwujudnya Polri yang profesional, modern dan terpercaya di Sekretariat Umum Polda Sumatera Utara.

Misi :

- a. Menyelenggarakan pembinaan teknis administrasi umum Polda Sumatera Utara secara profesional dan proporsional.
- b. Menyelenggarakan pembinaan fungsi kesekretariatan baik ditingkat Polda maupun kewilayahan.
- c. Melaksanakan pengolahan data dan statistik laporan di bidang kesekretariatan dan administrasi umum Polri untuk disajikan ke dalam bentuk sistem informasi manajemen yang akurat.
- d. Melaksanakan pelayanan administrasi umum Polri secara cepat dan tepat guna mendukung kelancaran informasi kebijakan pimpinan.
- e. Melaksanakan tata naskah demi keamanan dan ketertiban penyelenggaraan surat dinas.
- f. Melaksanakan reproduksi dan distribusi semua kebijakan pimpinan sebagai sarana penyampaian informasi pada tingkat Polda maupun kewilayahan.
- g. Melaksanakan kegiatan penyiapan undangan pada acara-acara tertentu sebagai bagian dari suatu kepanitiaan.
- h. Menyiapkan risalah dan hasil notulen rapat yang diselenggarakan oleh pimpinan.

- i. Menyelenggarakan pembinaan, pemeliharaan dan penyimpanan arsip di lingkungan Polri sesuai ketentuan/prosedur yang berlaku.
- j. Menyelenggarakan pelayanan Pos di lingkungan Polda Sumatera Utara.

### 3. Tugas dan Fungsi

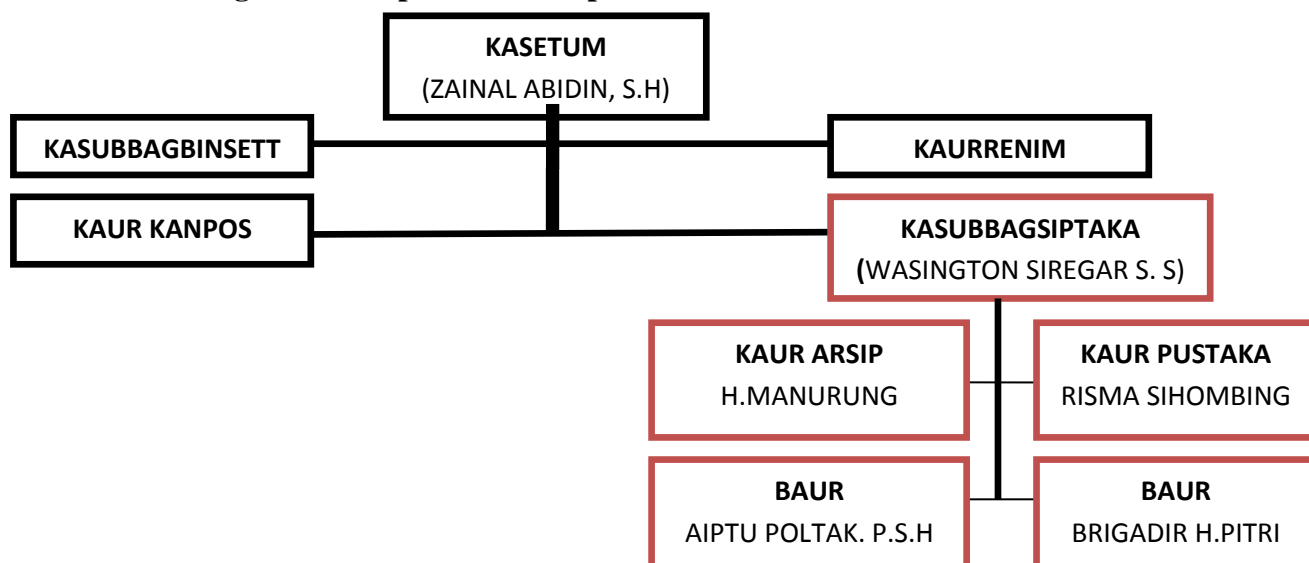
Tugas :

Menyelenggarakan dan membina fungsi kesekretariatan atau administrasi umum yang meliputi korespondensi, ketatalaksanaan perkantoran, dan pengarsipan, termasuk penyelenggaraan kantor pos dan perpustakaan Polda.

Fungsi

- a. Pelaksanaan kesekretariatan dan administrasi umum di lingkungan Polda.
- b. Penelitian naskah dinas, tata naskah dan registrasi naskah dinas.
- c. Pelaksanaan urusan kepanitiaan, rapat, dan risalah serta urusan reproduksi dan distribusi naskah dinas.
- d. Pengarsipan yang meliputi pemeriksaan dan klasifikasi serta pemeliharaan dan penyimpanan naskah dinas.
- e. Pengiriman, penerimaan, dan penyaluran surat-menyurat.
- f. Pengumpulan dan pengolahan data serta penyajian informasi dan dokumentasi.

### 4. Struktur Organisasi Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara



Gambar 1.1.

Struktur Organisasi Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara tahun 2021

Adapun tugas dari masing-masing unit organisasi perpustakaan adalah:

- a. Kepala Sekretariat Umum (Kasetum) mempunyai tugas yaitu; 1. Membantu Kapolda dalam melaksanakan kegiatan pembinaan kesekretariatan, tata perkantoran yang meliputi tata naskah, pendistribusian, pengandaan, penyelenggaraan tata kearsipan dan perpustakaan serta penyelenggaraan Pos Kepolisian Negara Republik Indonesia Polda Sumatera Utara, 2. Mengoreksi seluruh konsep naskah dinas yang diajukan kepada Kapolda/ Wakapolda, penyimpanan dan penilaian naskah, 3. Meningkatkan mutu penyelenggaraan kearsipan dan perpustakaan.
- b. Kepala Urusan Arsip dan Perpustakaan (Kasubbagsiptaka) mempunyai tugas yaitu; 1. Membuat rencana kerja dan Lakip Setum Polda, 2. Membuat rencana rencana kegiatan dan laporan kegiatan tahunan, 3. Membuat standar profesi kepolisian, dan 4. Mengendalikan seluruh bawahan.
- c. Kepala Urusan Arsip ( Kaur Arsip) mempunyai tugas yaitu;1. Mengumpulkan berkas-berkas atau surat- surat arsip, 2. Menyortir arsip verbal atau agenda, 3. Memisahkan arsip aktif dan in aktif, 4. Menata, menyusun dan menyimpan surat/ naskah yang diarsipkan, 5. Membuat laporan harian arsip, 6. Membantu tugas lain atas perintah pimpinan.
- d. Kepala Urusan Perpustakaan ( Kaur Pustaka) mempunyai tugas yaitu; 1. Membuat dan mencatat daftar peminjaman buku yang diperoleh dari instansi lain, 2. Mengklasifikasikan/ mengelompokkan buku-buku sejenis, 3. Membuat daftar katalog, 4. Membuat laporan harian peminjaman buku, 5. Membantu tugas lain atas perintah pimpinan.
- e. Bintara Urusan (Baur) mempunyai tugas yaitu; 1. Bertanggung jawab dalam merencanakan, mengkoordinasikan, mengawasi, dan melaksanakan kegiatan pencatatan serta pemeliharaan penyimpanan dokumen atau arsip.

## 5. Koleksi Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara

Adapun jenis dan jumlah koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara sebagai berikut:

No	Jenis Bahan Pustaka	Jumlah	
		Judul	Eksemplar
1	Administrasi Umum Porli	50	300
2	Hukum	48	255
3	Politik	48	110
4	Agama	30	74
5	Kamus	38	89
6	Novel	38	78
7	Matematika	25	68
8	Bahasa Inggris	21	53
9	Sejarah	27	58
10	Kesehatan	30	72
11	Etika dan Filsafat	32	63
<b>Total</b>		<b>387</b>	<b>1220</b>

Tabel 1.

Koleksi bahan pustaka di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara 2021

### I. Waktu Layanan

Waktu pelayanan Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara sebagai berikut:

Senin- Jumat : 08.00 s/d 15.00 WIB

## G. Penelitian Terdahulu

Ada beberapa penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Skripsi Nurfaidah Jabbar merupakan mahasiswi Universitas UIN Alauddin Makassar (2015) yang berjudul **Kinerja Pustakwan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Mesjid Al-Markas Al-Islami Makassar**. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian ini berfokus pada kinerja pustakawan untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pustakawan dalam meningkatkan layanan perpustakaan meliputi; Melayani pemustaka dengan baik, kelengkapan informasi bahan pustaka, menyediakan koleksi bahan pustaka yang memadai, menata ruangan perpustakaan semenarik mungkin, pendidikan pemustaka (*user education*). Adapun kendala yang dihadapi pustakawan dalam meningkatkan layanan seperti; Kurangnya sumber daya manusia (SDM), kurang memadai fasilitas perpustakaan, dan kurangnya pemahaman pemustaka mengenai tata tertib perpustakaan. (Jabbar, 2015).

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian di atas adalah sama-sama membahas mengenai kinerja sumber daya manusia di perpustakaan dalam melayani pengguna dibagian layanan sirkulasi. Adapun perbedaannya terletak pada kinerja sumber daya manusia di perpustakaan. Jika penelitian di atas, lebih memfokuskan pada kinerja pustakawan yang mana dikatakan pustakawan memiliki pendidikan/ pelatihan kepustakawan dalam meningkatkan layanan sirkulasi di perpustakaan. sedangkan pada penelitian ini lebih menganalisis kinerja sumber daya manusia (staf) di perpustakaan Poldasi yang latar belakang non sarjana ilmu perpustakaan dalam melayani pengguna dibagian sirkulasi.

2. Skripsi Nur Aisa merupakan mahasiswi Universitas UIN Alauddin Makassar (2019) yang berjudul **Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pustakawan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan**. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan dengan jenis penelitian asosiatif pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner secara langsung kepada responden. Penelitian berfokus pada pengaruh tingkat pendidikan terhadap kinerja

pustakawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan merupakan salah satu hal yang sangat berpengaruh terhadap kinerja pustakawan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin bertambah luas pengetahuan, keterampilan dan serta kompetensinya, hal ini sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan pekerjaan pustakawan yang semakin meningkat baik dari segi tugas maupun tanggung jawabnya (Aisa, 2019).

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian di atas adalah sama-sama membahas mengenai kinerja staf di perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada jenis perpustakaan dan pekerjaan staf perpustakaan. Jika pada penelitian di atas membahas mengenai tingkat pendidikan pustakawan terhadap kinerja di perpustakaan umum yang mana pemustakanya semua masyarakat luas. Sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai kinerja SDM di perpustakaan khusus dalam melayani pengguna di lembaga Poldasu dalam layanan sirkulasi saja.

3. Skripsi Adrian Rukmana merupakan mahasiswa Universitas Sumatera Utara (2019) yang berjudul **Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis**. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, studi kepustakaan dan observasi. Penelitian ini berfokus pada kinerja pegawai dalam melayani pemustaka dengan menggunakan indikator kinerja sebagai tolak ukur kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis sudah cukup baik dengan menggunakan 5 indikator kinerja yaitu; 1. Kualitas pekerjaan, 2. Kemampuan menyelesaikan pekerjaan, 3. Kuantitas pekerjaan, 4. Ketepatan waktu, 5. Dampak interpersonal (Rukmana, 2019).

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian di atas adalah sama-sama membahas mengenai kinerja pegawai di perpustakaan. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada indikator kinerja dan jenis perpustakaan. Jika pada penelitian di atas membahas mengenai analisis kinerja pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis dalam

melayani pemustaka dengan menggunakan 5 indikator kinerja dan pemustakanya semua masyarakat luas. Sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai analisis kinerja SDM perpustakaan dengan 3 indikator kinerja dan khusus melayani peengguna di masyarakat Poldasu.

4. Skripsi Rifqa Shadrina merupakan mahasiswi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (2019) yang berjudul **Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara**. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penelitian ini berfokus pada menganalisis kualitas pelayanan pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan dan fasilitas sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna, maka pustakawan dituntut untuk optimal dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Sehingga perlu 4 penilaian yaitu (empati, ketanggapan, kepastian, keandalan) untuk mengetahui pelayanan pustakawan kepada masyarakat (Shadrina, 2019).

Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian di atas adalah sama-sama membahas mengenai pelayanan kepada pemustaka. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada jenis perpustakaan dan analisisnya. Jika pada penelitian di atas membahas mengenai penilaian pelayanan dan fasilitas Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara terhadap pengguna dengan menggunakan 4 penilaian dan pelayanan kepada masyarakat luas. Sedangkan pada penelitian ini membahas mengenai analisis kinerja SDM dengan 3 indikator kinerja sebagai masukan untuk mengoptimalkan kinerja SDM perpustakaan Poldasu dan khusus melayani masyarakat di Poldasu.

5. Skripsi Marliana Sianipar merupakan mahasiswi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (2019) yang berjudul **Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara**. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana pustakawan dalam melayani pemustaka pada layanan sirkulasi yang dilihat dari aspek kehandalan, aspek empati, aspek perhatian pustakawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pemustaka terhadap sikap pustakawan dalam aspek

kehandalan sudah cukup bagus karena pustakawan memiliki daya tanggap dalam pencarian informasi, sedangkan aspek empati sudah cukup bagus tetapi dalam sapa menyapa, kepedulian kurang kepada pemustaka, dan aspek perhatian kurang proaktif kepada pemustaka (Sianipar, 2019). Persamaan penelitian sekarang dengan penelitian di atas adalah sama-sama mengenai pelayanan staf perpustakaan kepada pemustaka di bagian layanan sirkulasi. Adapun perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya terletak pada analisis staf perpustakaan dan jenis perpustakaan. Jika pada penelitian di atas membahas mengenai sikap melayani pemustaka di bagian layanan sirkulasi dengan aspek kehandalan, empati, dan perhatian dan masyarakat di lingkungan kampus UINSU. Sedangkan penelitian ini membahas mengenai analisis kinerja SDM perpustakaan dengan 3 indikator kinerja dan melayani masyarakat Poldasu.

## **H. Kerangka Konseptual**

Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara merupakan perpustakaan khusus yang memiliki koleksi terbatas dan sesuai kebutuhan anggota kepolisian. Perpustakaanya masih terbilang manual karena tidak menggunakan alat-alat teknologi dalam pekerjaan mereka, dan sumber daya manusianya sangat sedikit di perpustakaan tersebut, mungkin dikarenakan perpustakaan khusus. Sumber daya manusia di perpustakaan tersebut bukan dari sarjana ilmu perpustakaan.

SDM di perpustakaan tersebut memiliki layanan sirkulasi yang masih manual. Dalam proses kegiatan layanan sirkulasi bukan hanya tentang proses peminjaman pengembalian, tetapi harus mempunyai sikap (sopan, santun, dan ramah), kedisiplinan sdm perpustakaan dan memiliki pengetahuan luas terkhusus ilmu perpustakaan. Apabila ada seorang pengunjung datang ke perpustakaan menanyakan buku tentang bidang teknologi, maka SDM tersebut harus terampil, sigap, dan merespon dengan baik dan benar, sehingga pengunjung tersebut merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan SDM. Maka perlu sekali analisis kinerja SDM perpustakaan untuk mengetahui apakah kinerja SDM sudah dikatakan profesional ataupun tidak dan sudah sesuai indikator kinerja. Hasil dari analisis kinerja SDM perpustakaan berupa tingkat kunjungan dan tingkat pelayanan. Adapun bagan alur kerangka konseptual pada penelitian ini sebagai berikut:



## 1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia atau disingkat SDM merupakan manusia yang terdiri dari staff/ karyawan, atau seluruh orang-orang yang bekerja di suatu organisasi sebagai penggerak dalam mewujudkan cita-cita suatu organisasi (Santi, 2011). SDM perpustakaan di perpustakaan Poldasu yaitu para staff yang bekerja di perpustakaan dan juga kepala bagian perpustakaan Poldasu.

## 2. Pelayanan Sirkulasi

Layanan sirkulasi bukan hanya kegiatan peminjaman koleksi saja, tetapi pemenuhan kebutuhan informasi oleh pengguna dengan menggunakan jasa sirkulasi dan membuat data statistik jumlah pengunjung dan sampai peminjaman, pengembalian, perpanjangan, dll (Rochmah, 2016). Pelayanan sirkulasi di perpustakaan Poldasu dilaksanakan oleh SDM perpustakaan di bagian layanan sirkulasi yang pelaksanaan pelayanannya masih manual dengan menggunakan catatan buku besar.

## 3. Analisis Kinerja SDM

Kinerja merupakan suatu gambaran terhadap tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dan mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang terdapat pada strategi planning. Kinerja sebagai alat pengukuran perbandingan terhadap baik buruknya organisasi melalui hasil-hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan organisasi (Sofyan, 2013). Sedangkan SDM merupakan manusia yang bekerja di suatu organisasi sebagai penggerak atau menjalankan visi misi organisasi yang ditetapkan bersama. Kinerja SDM merupakan seluruh manusia/ staff yang bekerja di suatu organisasi yang melaksanakan suatu kegiatan dan mewujudkan visi misi organisasi. Analisis disini menggunakan analisis SWOT yang mana bertujuan untuk melihat suatu kelebihan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam mengembangkan organisasi dengan melakukan evaluasi.

## 4. Tingkat Kunjungan

Berkunjung merupakan suatu dorongan jiwa yang mendorong seseorang untuk mengunjungi dan memanfaatkan sumber daya yang ada di perpustakaan (Haloho, 2008). Tingkat kunjungan adalah jumlah kunjungan ditujukan dengan adanya bukti

statistik kunjungan untuk melihat jumlah orang yang berkunjung dan memanfaatkan sumber daya yang ada di perpustakaan.

#### 5. Tingkat Pelayanan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia artinya cara melayani dan berhubungan dengan pengguna dan sistem, yang mana dengan adanya sistem memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan (Fibriyanti & Murtiningsih, 2013). Tingkat pelayanan perpustakaan dilihat dari pelayanan yang diberikan sdm perpustakaan kepada pemustaka sudah cukup baik atau belum. Tingkat pelayanan berhubungan dengan kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan dari segi pengetahuan, sikap, dan kedisiplinan dalam menyelesaikan kegiatan.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Metode dan Pendekatan Penelitian**

Penelitian tentang Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara menggunakan metode penelitian kualitatif atau naturalistik karena dilakukan kondisi yang alamiah. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek 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 dari pada generalisasi (Fikriyah, 2018).

Penggunaan metode ini untuk mengetahui cara bekerja mereka keseharinya dan mengamati secara langsung kepribadian mereka. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu gambaran secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fakta dan sifat populasi atau wilayah tertentu. Tujuan dari penelitian ini untuk mengungkapkan pendapat peristiwa, fakta, keadaan, fenomena, variabel serta keadaan sebenarnya. Penelitian ini memberikan gambaran umum mengenai apa yang terjadi di lapangan serta hasil wawancara yang peneliti lakukan. Kerena penelitian ini memahami bagaimana kinerja SDM dalam melaksanakan layanan sirkulasi.

#### **B. Lokasi Penelitian**

##### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja Km. 10,5 NO 60 Medan (Tanjung Morawa) dan berlokasi di dalam gedung Tribrata POLDASU lantai 1.

##### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian yang berjudul Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Dalam Melaksanakan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara

dilaksanakan dalam kurun waktu 3 bulan yaitu bulan Februari - Agustus 2021 agar informasi yang dibutuhkan relevan dan dapat ditarik kesimpulan.

Berikut jadwal penyusun skripsi;

No	Kegiatan	Februari- April				Juni				Juli				Agustus	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Penyusunan Proposal														
2	Pengajuan Surat Riset Penelitian														
3	Observasi Lapangan														
4	Proses Pengumpulan Data Di Lapangan														
5	Analisis Data														
6	Pembuatan Hasil Laporan Penelitian														
7	Penyempurnaan Skripsi														

Tabel 2.

Jadwal penyusunan proposal dan aktivitas penelitian tahun 2021

### C. Subjek Penelitian

Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian (Moleong, 2012). Kegunaan informan bagi peneliti ialah agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai *sampling internal*, kerana informan dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan, bertukar fikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Pada penelitian ini untuk menentukan informan penelitian adalah dengan menggunakan teknik *purposive sampling* merupakan teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2016). Dalam penelitian ini informan sudah ditentukan sebanyak 2 orang, yang mengetahui masalah yang akan diteliti. Adapun kriteria peneliti dalam memilih informan yaitu:

1. Kaur Pustaka merupakan Staf perpustakaan bagian layanan sirkulasi, yang bekerja dalam melaksanakan kegiatan perpustakaan terutama bagian pelayanan pengguna.
2. Kasubbagsiptaka (kepala sektor bagian urusan arsip dan perpustakaan) merupakan kepala dari perpustakaan Poldasu.

Informan penelitian :

No	Nama	Jabatan
1.	Risma Sihombing (Informan I)	SDM Perpustakaan POLDASU
2.	Wasington Siregar S.S (Informan II)	KASUBBAGSIPTAKA Perpustakaan POLDASU

Tabel 3.

Nama-nama informan penelitian

## **D. Sumber Data**

Pada penelitian ini data yang digunakan adalah data yang bersifat kualitatif karena dinyatakan dengan data-data yang bersumber dari lapangan (informan) yang mana menjelaskan suatu fenomena yang terjadi dilapangan dengan fakta sebenarnya. Sumber data penelitian dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder (Sugiyono, 2015). Berikut ini sumber data dalam penelitian kualitatif, yaitu;

### **1. Data Primer**

Data primer adalah sumber data yang diperoleh dari sumber pertama secara langsung yaitu kepada informan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dalam penelitian. Data primer pada penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara yang bersumber dari rumusan masalah. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan informan yaitu staf di perpustakaan Poldasu Medan dan observasi langsung di tempat penelitian. Dalam melakukan observasi di tempat penelitian menggunakan protokol kesehatan karena masih dalam masa pandemi Covid-19. Wawancara mendalam dilakukan langsung dengan Kepala Sektor Bagian Urusan Arsip dan Perpustakaan (KASUBBAGSIPTAKA) dan Kaur Pustaka (staf perpustakaan Poldasu).

### **2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang mengacu kepada informasi diperoleh dari sumber yang sudah ada (Sugiyono, 2008). Data sekunder di dapat dari dokumen layanan sirkulasi. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari sumber data yang tidak langsung atau lewat dokumen seperti; literatur, artikel, buku / e-book, serta dokumen (daftar buku pengunjung dan peminjaman koleksi) yang berhubungan dengan kinerja sumber daya manusia (SDM dalam melaksanakan layanan sirkulasi di Perpustakaan Poldasu Medan.

## **E. Instrumen Penelitian**

Peneliti merupakan instrumen (alat) pengumpulan data utama, karena peneliti berhubungan langsung dengan objek-objek di lapangan dan yang diteliti. Dalam penelitian ini peneliti lah yang menyimpulkan data yang ada di lapangan tanpa adanya

manipulasi data. Setelah data-data yang di dapat melalui peneliti maka dilakukan perbandingan melalui wawancara dan observasi (Sugiyono, 2018).

## **F. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan (Sugiyono, 2017).

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data melalui 3 tahapan yaitu:

### **1. Observasi**

Merupakan peninjauan langsung aktivitas di lapangan. Observasi dapat dilakukan sebelum dan selama penelitian berlangsung dengan menggunakan indra penglihatan untuk mengumpulkan berbagai macam sumber informasi dari sumber data. Dalam observasi, peneliti terlibat dengan kegiatan sehari-hari orang yang sedang diamati atau yang digunakan sebagai sumber penelitian. Peneliti langsung terjun kelapangan dengan melihat situasi dan kondisi perpustakaan Poldasu. Peneliti mengamati sikap SDM perpustakaan terhadap pengguna maupun pengunjung dari luar lembaga kepolisian dengan ramah, sopan, dan santun maupun kehadiran SDM perpustakaan sesuai dengan waktu kerja yaitu masuk jam 08.00 pagi hal disebabkan setiap pagi ada apel pagi untuk seluruh staf maupun polisi. Tata susunan koleksi rapi sesuai dengan klasifikasi DDC 23, terdapat nomor kelas dan penjelasannya sebagai pedoman dalam menemukan koleksi, dan juga ruangan ditata secara rapi dan nyaman serta lampu cukup terang untuk membaca di perpustakaan Poldasu.

### **2. Wawancara mendalam**

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara peneliti dengan informan dan komunikasinya tanya jawab langsung secara tatap muka. Wawancara terhadap informan sebagai sumber data dan informasi yang dilakukan dengan tujuan penggalian informasi secara mendalam terhadap fokus penelitian. Dalam wawancara ini membutuhkan instrumen yaitu daftar pertanyaan dalam pedoman wawancara.

Wawancara dengan teknik ini adalah dengan mengajukan pertanyaan kepada informan mengenai permasalahan yang diteliti. Pertanyaan dalam wawancara ini telah

dipersiapkan terlebih dahulu serta dibuat kerangkanya secara sistematis sebelum berada di lokasi penelitian (Sugiyono, 2017). Pertanyaan-pertanyaan tersebut dapat dikembangkan sesuai dengan kondisi yang ada pada saat melakukan wawancara.

Peneliti melakukan wawancara secara terstruktur dan tidak terstruktur kepada informan. Peneliti mewawancarai pemustaka yang dipilih sesuai dengan kriteria yang sudah ditentukan sehingga dapat mengetahui informasi lebih mendalam. Peneliti melakukan wawancara secara langsung kepada informan di perpustakaan Poldasu. Peneliti melakukan wawancara kepada 2 informan yang merupakan SDM perpustakaan dengan melakukan wawancara sesuai dengan topik mengenai kinerja SDM mengenai pengetahuan, sikap, dan disiplin serta diluar dari topik masalah yang diteliti.



Gambar 1. 2

Melakukan wawancara di perpustakaan dengan tetap menggunakan masker

### 3. Studi dokumentasi

Selain melakukan teknik wawancara, peneliti juga melakukan studi dokumentasi demi menunjang kelengkapan data yaitu melalui buku, jurnal, majalah, artikel yang tersedia. Peneliti melakukan studi dokumentasi dengan merekam suara



pada saat proses wawancara dengan menggunakan *smartphone* yang menjadi akan menjadi bukti yang dilampirkan dan dokumentasi berupa foto daftar pengunjung dan peminjaman koleksi.

## **G. Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data adalah proses pengumpulan data secara sistematis untuk mempermudah peneliti dalam memperoleh kesimpulan. Analisis data merupakan suatu proses mencari dan menyusun data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan literatur lainnya Menurut Miles dan Huberman ada tiga pokok metode dalam analisis data kualitatif, yaitu reduksi data, model data, penarikan/ verifikasi kesimpulan (Ilyas, 2016).

### **1. Reduksi data**

Reduksi data merujuk pada proses penelitian, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformation “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan yang tertulis. Sebagaimana kita ketahui reduksi data terjadi secara berkelanjutan melalui kehidupan suatu proyek yang diorientasikan secara kualitatif. Faktanya, bahkan “sebelum” data secara aktual dikumpulkan (Emzir, 2011).

Sebagaimana pengumpulan data berproses, terdapat beberapa episode selanjutnya dari reduksi data (membuat rangkuman, pengodean, membuat tema-tema membuat pemisah-pemisah, menulis memo-memo). Dan reduksi data/pentransformasian proses terus-menerus setelah kerja lapangan, hingga laporan akhir lengkap (Emzir, 2011). Adapun data yang sudah direduksi akan dapat memberikan gambaran yang lebih tajam tentang Analisis Kinerja SDM Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara. Peneliti melakukan reduksi data dengan memilih atau memfokuskan data yang berhubungan dengan kinerja SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara dengan menganalisis pengetahuan, sikap, dan kedisiplinan sehingga data yang diperoleh tidak meluas.

### **2. Model data/ Penyajian data**

Penyajian data adalah suatu kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun. Seperti yang disebutkan Emzir dengan melihat sebuah tayangan membantu kita

memahami apa yang terjadi dan melakukan sesuatu analisis lanjutan atau tindakan yang didasarkan pada pemahaman tersebut. Bentuk penyajian data kualitatif, yaitu teks naratif: berbentuk catatan lapangan merupakan model tersebut mencakup berbagai jenis matriks, grafik, jaringan kerja, dan bagan. Semua dirancang untuk merakit informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu, bentuk yang praktis.

Peneliti melakukan penyajian data dalam bentuk teks naratif yang memudahkan dalam menganalisis data-data dilapangan. Penyajian data berhubungan dengan kinerja SDM perpustakaan Poldasu dalam memberikan layanan sirkulasi dengan menggunakan indikator kinerja yaitu pengetahuan, sikap, dan disiplin.

### 3. Penarikan kesimpulan/ Verifikasi kesimpulan

Langkah ketiga dari akktivitas adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proporsi-proporsi. Peneliti yang kompeten dapat menangani kesimpulan-kesimpulan ini secara jelas, memelihara kejujuran dan kecurigaan.

Makna yang muncul dari data yang lain harus diuji kebenarannya, yakni merupakan validitasnya. Kesimpulan akhir tidak hanya terjadi pada waktu proses pengumpulan data saja, akan tetapi perlu diverifikasi agar benar-benar dipertanggung jawabkan.

Peneliti menarik kesimpulan bahwasanya dari data-data dilapangan dengan kesimpulan tahap awal penelitian menyatakan bahwa analisis kinerja SDM perpustakaan dalam segi pengetahuan kurang maksimal/ baik dalam bidang pekerjaan di perpustakaan, sedangkan sikap dan disiplin sudah cukup bagus sesuai SOP, maka kesimpulan kredibel.

## H. Teknik Keabsahan Data

*Triangulasi is the aim is not to determinate the truth about same social phenomenon, rather than the purpose of triangulation is to increase one's understanding of what ever is being investigated* (Sugiyono, 2007). Dengan demikian triangulasi bukan bertujuan mencari kebenaran, tapi meningkatkan pemahaman peneliti terhadap data dan fakta yang dimilikinya.

Pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini adalah tahapan yang sangat penting bagi peneliti sebagai upaya menjamin dan menyakinkan orang lain bahwa penelitian yang dilakukan ini benar-benar absah. Sedangkan untuk memperoleh keabsahan temuan perlu diteliti kredibilitasnya dengan menggunakan teknik sebagai berikut (Sugiyono, 2018).

### 1. Uji *Kredibilitas*

Dalam penelitian kualitatif peneliti melakukan pengamatan secara terus menerus serta memperhatikan dan memeriksa data secara lebih terperinci dan mendalam. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Dengan demikian triangulasi terbagi 3 yaitu; triangulasi sumber, triangulasi waktu, triangulasi teknik. Tetapi pada penelitian ini memerlukan triangulasi tiga ( (Lestari, 2016).

- a. Triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Pada penelitian ini pengumpulan dan pengujian data dilakukan kepada staf layanan sirkulasi dan kasubag sebagai teman sejawat maupun merangkap sebagai kepala perpustakaan Poldasu. Dalam menguji kredibilitas kinerja SDM Perpustakaan di bagian layanan sirkulasi, maka peneliti menanyakan kepada staf layanan sirkulasi dan kepala perpustakaan Poldasu, dan dari 2 kedua informan tersebut memberikan pernyataan yang sama mengenai kinerja SDM perpustakaan yang kurang maksimal dalam segi pengetahuan, tetapi sikap dan disiplin sudah bagus sesuai SOP. Dapat disimpulkan kinerja SDM perpustakaan di bagian layanan sirkulasi kurang maksimal karena minimnya pengetahuan dibidang perpustakaan, akan tetapi sikap dan disiplin sudah sesuai dengan SOP lembaga kepolisian.
- b. Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Tekniknya observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang didapat dari wawancara mengenai kinerja SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi kepada pengguna sesuai dengan data berdasarkan observasi maupun dokumentasi. Data mengenai kunjungan pada saat wawancara jumlah kunjungan paling sedikit 4 atau 5 orang, hal ini sesuai dokumentasi dan observasi yang dilakukan peneliti yang berhubungan mengenai kinerja SDM perpustakaan. Data

dari wawancara mengenai koleksi yang disusun berdasarkan aturan DDC 23 beserta pedoman yang menjelaskan nomor kelas dan subjek sesuai dengan dokumentasi dan observasi peneliti.

- c. Triangulasi waktu untuk menguji kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara dengan mengajukan pertanyaan yang sama di waktu yang berbeda, sehingga memberi data yang lebih valid. Peneliti mengajukan pertanyaan yang sama mengenai kinerja SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi dengan 3 indikator kinerja ( pengetahuan, sikap, disiplin) tetapi dengan waktu yang berbeda. Dengan melakukan teknik tersebut, maka pernyataan dari informan tetap sama walaupun ditanya dengan waktu yang berbeda, sehingga mendapatkan data yang valid.

## 2. Uji Transferabilitas (*Transferability*)

Dalam penelitian kualitatif, nilai transferabilitas tergantung kepada si pembaca atau yang menggunakan penelitian, sejauh mana hasil penelitian diterapkan pada konteks sosial lainnya. Hasil penelitian bisa bermanfaat bagi masyarakat lainnya sebagai referensi lebih lanjut. Dalam menyusun laporan penelitian ini harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Apabila sudah memenuhi persyaratan, maka bisa diputuskan apakah bisa atau tidak untuk diaplikasikan hasil penelitian ini di tempat lain atau mentransfer laporan penelitian. Peneliti membuat deskripsi data secara terperinci mengenai analisis kinerja SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi dengan indikator pengetahuan, sikap, dan disiplin. Adanya deskripsi data terperinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya dari penelitian ini, maka pembaca akan menggunakan sesuai dengan konteks sosialnya.

## 3. Uji Dependabilitas (*Dependability*)

Penelitian ini dilakukan dengan cara mengaudit terhadap keseluruhan penelitian. Dalam penelitian ini dilakukan oleh auditor yang independen atau dosen pembimbing untuk mengaudit secara keseluruhan hasil penelitian yang dilakukan oleh si peneliti, yang mana dengan tujuan untuk membuat hasil penelitian merupakan suatu karya murni si peneliti. Peneliti juga melakukan pemeriksaan dari mulai penelitian menentukan masalah, sampai penelitian

membuat kesimpulan. Peneliti melakukan dokumentasi kegiatan penelitian sebagai pendukung dalam temuan data, peneliti juga menemukan data secara konsisten walaupun variasi data banyak, dan menguatkan data dengan triangulasi sehingga hasil karya peneliti murni.

#### 4. Uji Konfirmabilitas (*Konfirmability*)

Konfirmabilitas pada penelitian kualitatif lebih diartikan sebagai konsep transparansi, yang merupakan bentuk ketersediaan peneliti dalam mengungkapkan kepada publik mengenai bagaimana proses dan elemen-elemen dalam penelitiannya, yang selanjutnya memberikan kesempatan kepada pihaklain untuk melakukan penilaian hasil temuannya sekaligus memperoleh persetujuan diantara pihak tersebut (Mekarisce, 2020). Dalam penelitian ini menguji hasil penelitian dengan proses yang dilakukan. Bilamana hasil penelitian merupakan proses dari penelitian maka memenuhi standard konfirmabilitas. Uji konfirmabilitas dengan mengecek setiap data bahwasanya ada sumbernya.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian, peneliti akan memaparkan hasil penelitian yang peneliti peroleh melalui wawancara dan dikaitkan dengan teori yang peneliti bahas dibab sebelumnya. Adapun hasil penelitian yang peneliti peroleh, sebagai berikut;

##### **1. Pengetahuan (*Knowledge*) SDM Perpustakaan dalam Melayani Pengguna Dibagian Layanan Sirkulasi**

Pengetahuan (*knowledge*) merupakan salah satu indikator kinerja untuk mengukur atau menilai keberhasilan pencapaian tujuan organisasi/ lembaga yang diwujudkan dalam ukuran-ukuran yang sudah ditetapkan (Kristiyanti, 2012). Pengetahuan merupakan suatu ilmu atau bekal yang kita dapat dari pendidikan formal maupun informal. Pengetahuan yang dimiliki oleh SDM perpustakaan dapat meningkatkan kinerja secara maksimal dalam melayani pengguna terkait informasi yang diberikan. Dalam bekerja di suatu instansi/ lembaga haruslah sesuai dengan bidang ilmunya. Setelah peneliti menganalisis Pengetahuan yang dimiliki SDM Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara bagian layanan sirkulasi sangat kurang ilmunya dibidang perpustakaan dan teknologi. Berikut pemaparan yang dipaparkan oleh informan mengenai pengetahuan SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi, sebagai berikut;

##### **Informan I:**

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, tanggal 15 Juni 2021 kepada Ibu Risma Sihombing selaku staf layanan sirkulasi yang menyatakan bahwa:

*“Maaf dek apa itu layanan sirkulasi, saya tidak tahu istilah itu, saya hanya tahu sistematika peminjaman buku, pengembalian buku, dan perpanjangan buku yang manual yang mana merupakan pekerjaan saya sehari-hari. Dalam melayani pengguna sering mengalami kendala, karena minimnya pengetahuan saya dibidang perpustakaan sehingga saya bekerja sesuai dengan perintah atasan dan ilmu yang saya dapat dari seminar saya terapkan di perpustakaan ini salah satu ilmunya menata ruangan dan koleksi. Koleksi di sini sesuai dengan kebutuhan pengguna*

*masyarakat poldasu, dan kalau koleksi yang dibutuhkannya tidak ada di sini, maka saya berikan saran ke perpustakaan kota dan perpustakaan daerah yang koleksinya lebih lengkap.”*

**Informan II :**

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, tanggal 15 Juni 2021 kepada Bapak Wasington Siregar selaku kepala perpustakaan Poldasu menyatakan bahwa:

*“Menurut saya, SDM perpustakaan di sini sudah cukup lumayan ilmunya apalagi perpustakaan yang dikelola perpustakaan kecil yang koleksinya sedikit, tetapi harus ditingkatkan dibidang perpustakaan. Karena SDM di sini bukan dari sarjana ilmu perpustakaan, jadi perlu ditingkatkan ilmunya lebih spesifik dibidang perpustakaan sehingga perpustakaan bisa dikelola dan ditingkatkan dengan baik”.*

Dari penjelasan hasil wawancara dari informan di atas peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan SDM dibidang perpustakaan sangat mempengaruhi layanan sirkulasi, apalagi layanan sirkulasi berhubungan dengan pengguna. Bagaimana cara SDM melayani pengguna dari peminjaman sampai pengembalian buku, dan memberikan atau menyediakan informasi kepada pengguna yang tepat guna. Dalam melayani pengguna dibagian layanan sirkulasi memiliki banyak kendala yang dirasakan oleh SDM perpustakaan, salah satu faktor kendalanya karena minimnya pengetahuan dibidang perpustakaan secara spesifik. Apalagi pengguna ingin mencari informasi yang praktis, cepat, dan diaksesnya tanpa kendala dengan menggunakan internet semua informasi didapatkan dengan mudah, sehingga dengan adanya internet di tengah masyarakat pastinya berdampak ke perpustakaan yang masih manual, salah satu dampaknya yaitu; kurang dikunjungi pengguna dan juga pengetahuan yang dimiliki SDM masih sangat kurang dibidang perpustakaan sehingga kurang inovasi untuk meningkatkan perpustakaan dalam segi pelayanan.

Selain kurang/ minimnya pengetahuan di bidang perpustakaan, SDM perpustakaan Poldasu juga tidak pandai mengoperasikan komputer atau gagap teknologi. Berikut pemaparan yang dipaparkan oleh informan mengenai pengetahuan SDM perpustakaan di bidang teknologi, sebagai berikut;

**Informan I :**

Berdasarkan wawancara pada hari Jumat, tanggal 30 Juli 2021 kepada Ibu Risma Sihombing selaku staf layanan sirkulasi, menyatakan bahwa:

*“Saya tidak pandai mengoperasikan komputer dek, jadi pekerjaan disini masih manual dek. Kalau mendata koleksi ada dek buku-buku yang masuk di data oleh saya dengan mencatat tanggal buku yang masuk, judul bukunya, dan buku dari lembaga mana. Biasanya koleksi yang kami terima dari Puskot dan Pusda”.*

**Informan II :**

Berdasarkan wawancara pada hari Jumat, tanggal 30 Juli 2021 kepada Bapak Wasington Siregar selaku kepala perpustakaan Poldasu, menyatakan bahwa:

*“Staf disini tidak pandai dek, masih manual kerjanya. Karena staf disini sudah tua-tua jadi kerjanya manual aja dek”.*

Dari penjelasan hasil wawancara dari informan di atas peneliti menyimpulkan bahwa pengetahuan SDM perpustakaan Poldasu tentang teknologi sangat minim sekali dan juga gagap teknologi, hal ini disebabkan karena stafnya sudah berusia lanjut yang mana tidak sanggup untuk mengikuti perkembangan IT. Padahal perpustakaan dituntut untuk mengikuti perkembangan zaman salah satunya perkembangan teknologi informasi yang begitu meningkat tajam di lapisan masyarakat. Sumber daya manusia yang ada di perpustakaan dituntut untuk bisa mengoperasikan komputer walaupun pasti banyak sekali yang masih gagap teknologi. Dampak teknologi terhadap perpustakaan sangat berpengaruh besar dalam berkembangnya perpustakaan seperti; penerapan pelayanan digital yang bisa diakses melalui gadget. Pengaruh pelayanan digital pasti meningkatnya kunjungan dan tingkat membaca masyarakat. Teknologi sangat mempengaruhi perkembangan perpustakaan dan pelayanan pengguna.

## **2. Sikap SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi**

Sikap merupakan suatu reaksi atau tindakan individu dengan memberikan suatu wujud bisa kearah positif maupun kearah negatif tergantung dari emosional di dalam diri individu kepada pengguna. Sikap kearah positif kepada pengguna



memberikan dampak yang baik bagi hubungan kepada pengguna maupun lembaga/ instansi, sedangkan sikap kearah negatif kepada pengguna memberikan dampak buruk bagi hubungan kepada pengguna dan memberikan citra yang buruk terhadap lembaga/ instansi.

Sikap sangat penting dalam kegiatan pelayanan di perpustakaan terkhusus dibagian layanan sirkulasi yang berhubungan dengan pengguna secara langsung. Sikap SDM perpustakaan sangat mempengaruhi tingkat kunjungan, tingkat pelayanan maupun citra perpustakaan, maka dari itu sikap merupakan salah satu indikator kinerja yang harus diperhatikan. Untuk menilai sikap SDM perpustakaan Poldasu dalam melayani pengguna dibagian layanan sirkulasi. Beberapa pernyataan informan mengenai sikap SDM perpustakaan sebagai berikut;

**Informan I :**

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, tanggal 15 Juni 2021 kepada Ibu Risma Sihombing selaku staf layanan sirkulasi yang menyatakan bahwa:

*“Lembaga kepolisian daerah menerapkan 3S ( Senyum, Sapa, dan Salam) termasuk juga di perpustakaan ini, jadi dalam bersikap kepada pengguna sudah dibiasakan dari lembaga kepolisian untuk menerapkan 3S. Dampak dari menerapkan 3S ini pastinya meningkatkan kunjungan ke perpustakaan minimal 5 orang yang berkenjung ke sini. Jadi setiap pengunjung yang datang ke perpustakaan, saya senyum, sapa, dan salam dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna untuk membaca dan meminjam buku di perpustakaan ini. Kalau ada pengguna yang datang ke perpustakaan untuk mencari buku yang dibutuhkannya, maka sikap saya dengan menuntunnya ke rak. Tetapi banyak pengguna yang langsung ke rak tanpa dituntun, karena setiap rak diberikan panduan nomor kelas beserta penjelasan subjek bukunya jadi lebih memudahkan pengguna untuk mencari buku yang dibutuhkannya secara sendiri”.*

### **Informan II :**

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, tanggal 15 Juni 2021 kepada Bapak Wasington Siregar selaku kepala perpustakaan Poldasu menyatakan bahwa:

*“Menurut saya, sikap SDM atau staf sudah cukup baik dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi. Saya katakan cukup baik karena menerapkan 3S, sehingga SDM dituntut dari lembaga untuk senyum, sapa, dan salam kepada pengguna yang datang ke perpustakaan. Untuk sejauh ini belum pernah ada yang komplain mengenai sikap staf perpustakaan kepada saya, tetapi banyak yang komplain mengenai koleksi yang sangat terbatas”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa sikap SDM perpustakaan Poldasu sudah sesuai dengan SOP lembaga/ instansi. Lembaga induknya sudah menerapkan 3S, jadi perpustakaan hanya mengikuti penerapan dari lembaga induk dan tidak ada kendala dalam bersikap kepada pengguna. Penerapan 3S ini memberikan suatu pengaruh terhadap tingkat kunjungan dan pelayanan yang baik bagi pengguna. Sikap yang senyum, sapa, dan salam yang dimiliki SDM perpustakaan secara tidak langsung memberikan kenyamanan kepada pengguna. Peneliti juga sebagai pengunjung di perpustakaan Poldasu diberikan sikap yang ramah dari SDM perpustakaan Poldasu, dan nyaman untuk mewawancarai maupun membaca di perpustakaan tersebut.

Selain menerapkan 3S, SDM perpustakaan Poldasu juga memiliki kepedulian kepada pengguna dalam membantu mencari buku yang dibutuhkan pengguna tanpa melihat jabatan atau kedekatan personal. Berikut pemaparan yang dipaparkan oleh informan mengenai sikap kepedulian SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi sebagai berikut;

### **Informan I :**

Berdasarkan wawancara pada hari Jumat, tanggal 30 Juli 2021 kepada Ibu Risma Sihombing selaku staf layanan sirkulasi, menyatakan bahwa:

*“Biasanya yang sering meminta bantuan atasan kita dek, misalnya Kasetum meminta bantuan cari kan buku politik, nanti saya cari dek mengenai politik, lalu beberapa buku saya kasih ke atasan, tetapi kalau selain atasan, mereka mencari*

*sendiri bukunya karena sudah ada panduan di rak jadi lebih mudah dan Kalau pengguna memerlukan bantuan saya mengenai buku yang dia cari, maka saya menuntunnya untuk menemukan buku yang dicari. Tetapi kalau memang tidak ada bukunya menurut saya, saya bilang tidak ada”.*

### **Informan II :**

Berdasarkan wawancara pada hari Jumat, tanggal 30 Juli 2021 kepada Bapak Wasington Siregar selaku kepala perpustakaan Poldasu, menyatakan bahwa:

*“SDM perpustakaan di sini suka membantu apabila pengguna meminta tolong untuk membantu mencari buku. Biasanya atasan kami yang tidak sempat ke perpustakaan untuk meminta bantuan mencarikan buku”.*

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan bahwa sikap kepedulian SDM perpustakaan Poldasu dalam membantu pengguna dalam mencari buku yang dibutuhkannya sudah cukup baik. SDM perpustakaan suka menolong pengguna apabila pengguna kesusahan dalam mencari buku atau tidak sempat ke perpustakaan. Tetapi pengguna sering mencari sendiri koleksinya, karena sudah ada panduan nomor kelas dan subjek bidangnya.

### **3. Kedisiplinan SDM Perpustakaan Di Bagian Layanan Sirkulasi**

Disiplin secara umum merupakan suatu tindakan atau perilaku ketaatan, kepatuhan, dan ketertiban dari setiap individu terhadap lembaga/ instansi di tempat bekerjanya. Aspek disiplin, yaitu; ketepatan waktu menyelesaikan pekerjaan, kehadiran, seragam, kepatuhan kepada perintah dan aturan. Disiplin sangat penting dalam kegiatan layanan di perpustakaan terkhusus layanan sirkulasi yang berhubungan langsung kepada pengguna. Disiplin memberikan suatu dampak yang baik bagi setiap individu apabila menerapkan dan menjalankannya, dan juga akan meningkatkan citra perpustakaan. Dalam layanan sirkulasi, kedisiplinan sangat mempengaruhi kinerja SDM dalam melayani pengguna. Aspek berpakaian yang rapi, disiplin tanggung jawab dan tugas, datang tepat waktu sesuai jam kerja yang ditentukan, dll. Dengan memiliki kedisiplinan yang baik, SDM perpustakaan dianggap patuh dan taat dengan aturan yang telah ditetapkan di lembaga. Adapun hasil wawancara yang diperoleh peneliti terhadap kedisiplinan SDM perpustakaan sebagai berikut;

**Informan I :**

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, tanggal 15 Juni 2021 kepada Ibu Risma Sihombing selaku staf layanan sirkulasi yang menyatakan bahwa:

*“Kedisiplinan di lembaga kepolisian termasuk perpustakaan ini sangat menjunjung tinggi kedisiplinan. Saya sebagai SDM perpustakaan selalu patuh terhadap aturan yang telah ditetapkan dari lembaga kepolisian. Disiplin dari kehadiran, berpakaian yang rapi sesuai SOP dari lembaga, patuh terhadap perintah atasan, dan mengerjakan tugas dibagian layanan sirkulasi mulai dari mencatat peminjaman sampai menata ruangan maupun koleksi. Jadi dek ini memang tugas saya yang harus saya kerjakan dengan ikhlas dan saya datang ke perpustakaan jam 7 pagi, kalau terlambat nanti dinasehati sama atasan. Tapi sampai sejauh ini saya belum pernah terlambat karena setiap pagi ada Apel pagi.”*

**Informan II :**

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, tanggal 15 Juni 2021 kepada Bapak Wasington Siregar selaku kepala perpustakaan Poldasu yang menyatakan bahwa:

*“Menurut saya, SDM perpustakaan sudah cukup disiplin dari segi kehadiran, berpakaian sesuai SOP kelembagaan, dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat sesuai arahan dari saya sebagai atasan. Sampai sejauh ini saya menjabat sebagai kepala perpustakaan belum pernah staf yang mengalami keteledoran bekerja dan keterlambatan jam kerja.”*

Kesimpulan yang diambil dari wawancara terhadap informan yaitu kedisiplinan SDM perpustakaan Poldasu sudah sesuai SOP dan patuh terhadap aturan yang sudah ditetapkan lembaga, sehingga SDM tidak ada keberatan mengenai kedisiplinan yang diterapkan di perpustakaan. Dengan kedisiplinan yaitu etos kerja semakin tinggi dan loyalitas terhadap perpustakaan/ lembaga kepolisian yang dapat memberikan suatu dampak yang baik dalam bekerja terkhusus layanan sirkulasi. Salah satu aspeknya berpakaian rapi memberikan kesan yang bagus kepada pengguna perpustakaan.

Selain disiplin dalam berpakaian, disiplin menyelesaikan pekerjaan, dan disiplin kehadiran. SDM perpustakaan Poldasu juga disiplin dalam tugas dan

tanggung jawabnya di bagian layanan sirkulasi, seperti menjaga koleksi agar tidak hilang/ rusak, melayani pengguna dengan maksimal, dan juga meningkatkan kunjungan. Berikut pemaparan yang dipaparkan oleh informan mengenai disiplin tugas dan tanggung jawab SDM perpustakaan di bagian layanan sirkulasi sebagai berikut;

**Informan I :**

Berdasarkan wawancara pada hari Selasa, tanggal 30 Juli 2021 kepada Ibu Risma Sihombing selaku staf layanan sirkulasi yang menyatakan bahwa:

*“Tugas saya melayani pengguna, mendata buku, menyusun, membersihkan/ menata ruangan dek, dan meningkatkan kunjungan. Kalau tanggung jawab saya menjaga koleksi agar tidak hilang/ rusak, lalu Kalau saya menjaga buku supaya tidak hilang, saya tidak memberi pinjaman diluar mayarakat lembaga kepolisian, pengecualian orang luar boleh meminjam tetapi ada yang menanggung jawabi dari lembaga. Menjaga koleksi agar tidak rusak ya saya rajin bersihkan rak-raknya agar terhindar dari serangga seperti kecoa, dll. Kalau meningkatkan kunjungan dengan adanya notadinas, jadi setiap satker diinformasikan untuk keperpustakaan dan juga saya menata ruangan Selama ini saya lakukan berhasil walaupun tidak sepenuhnya berhasil, misalnya lagi dengan adanya gadget, kondisi masih covid-19, dan pegawai lain banyak kerjaan. Jadi ya kurang maksimal juga”.*

**Informan II :**

*“Setau saya tugas staf menjaga koleksi agar tidak hilang/ rusak, dan pendataan koleksi lalu selama saya bertugas disini belum pernah sih dek koleksi hilang/rusak. Cara staf meningkatkan kunjungan dengan nota dinas dek, melalui pengumuman WA group untuk mengajak ke perpustakaan dan dengan teknik tersebut Dibilang tinggi gak tinggi kali dek, ya tapi kami usaha dulu dek, ya lumayan lah dek paling dikit berkunjung 5 atau 4 orang gitu dek.”*

Kesimpulan yang diambil dari wawancara terhadap informan yaitu kedisiplinan tugas dan tanggung SDM perpustakaan di bagian layanan sirkulasi, bahwasanya SDM perpustakaan Poldasu memiliki tugas melayani pengguna, meningkatkan kunjungan, dan mengaja koleksi agar tidak hilang/ rusak. Meningkatkan kunjungan dengan membuat nota dinas dan mengajak satker melalui

via Whatsapp group untuk mengunjungi perpustakaan lalu menjaga koleksi agar tidak hilang/ rusak dengan menyetatkan peraturan peminjaman, dan juga membersihkan ruangan, rak agar koleksi terhindar dari kerusakan.

## **B. Pembahasan**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah diolah dalam hasil penelitian sebelumnya, Pada bagian ini, peneliti akan menganalisis kinerja sumber daya manusia perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi dilihat dari indikator kinerja yang berupa pengetahuan (*knowledge*) dibidang layanan sirkulasi, sikap kepada pengguna dibagian layanan sirkulasi, dan disiplin bekerja dalam layanan sirkulasi, dan analisis SWOT sebagai berikut:

### **1. Pengetahuan (*knowledge*) dalam memberikan informasi dibagian layanan sirkulasi**

Menurut Undang-Undang No. 43 tahun 2007 Tahun 2007 tentang perpustakaan, bahwasanya seseorang yang bekerja di perpustakaan harus memiliki kompetensi yang diperoleh melalui pendidikan maupun pelatihan selama 2 tahun tentang kepustakawan serta memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan pengelolaan sampai pelayanan kepada pengguna dan juga dalam Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus, bahwasanya di perpustakaan khusus harus memiliki 2 sumber daya manusia yang berkompeten dibidang perpustakaan dan 1 sumber daya manusia sebagai tenaga pendukung dalam melaksanakan kegiatan di perpustakaan.

SDM layanan sirkulasi harus memiliki pengetahuan dibidang perpustakaan dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada pengguna secara maksimal. Pengaruh layanan sangat besar terhadap citra perpustakaan dimata pengguna, maka dari itu diperlukan pengetahuan yang luas dibidang perpustakaan untuk dapat menyelesaikan masalah atau kendala pada saat melayani pengguna dalam menyediakan informasi kepada pengguna dan memberikan inovasi terhadap perpustakaan dengan membuat akses informasi berbasis digital seperti website dari perpustakaan.

Selain memiliki pengetahuan di bidang perpustakaan melalui pendidikan maupun pelatihan yang ditempuh selama 2 tahun, SDM perpustakaan harus memiliki pengetahuan khusus dibidang teknologi informasi. Apalagi perkembangan teknologi informasi semakin meningkat di tengah masyarakat, maka perpustakaan siap tidak siap harus mengikuti perkembangan tersebut agar tidak ditinggalkan oleh pengguna. Masyarakat lebih memilih internet sebagai sumber informasi yang praktis. SDM perpustakaan merupakan semua orang yang bekerja di perpustakaan harus dituntut memiliki ilmu teknologi selain ilmu perpustakaan. Walaupun ada beberapa SDM perpustakaan yang tidak mengikuti perkembangan tersebut, alasan tidak mengikuti perkembangan karena beberapa faktor, yaitu faktor pengetahuan dibidang IT, faktor umur, dll.

Kesimpulan yang diperoleh peneliti dari informan yang berkaitan dengan pengetahuan SDM, bahwasanya SDM perpustakaan Poldasu hanya melayani pengguna bagian layanan sirkulasi berdasarkan pengetahuan yang didapat melalui seminar dan belajar sendiri. SDM bagian layanan sirkulasi kurang inovasi dan banyak mengalami kendala dalam proses memberikan informasi kepada pengguna, hal ini terjadi karena SDM perpustakaan Poldasu kurang/ minimnya pengetahuan dibidang perpustakaan. SDM perpustakaan Poldasu hanya menjalankan pekerjaan dalam hal peminjaman, pengembalian, perpanjangan, memberikan informasi tentang keberadaan koleksi dan menuntut pengguna menemukan koleksi yang dicari. Adanya pengetahuan dibidang khusus perpustakaan memberikan manfaat bagi SDM perpustakaan dalam memperlancar pekerjaannya dan memberikan kepuasan kepada pengguna atas layanan yang diberikan pengguna serta adanya inovasi, tetapi karena pengetahuan dasar tentang perpustakaan tidak dimiliki oleh SDM perpustakaan Poldasu, maka SDM perpustakaan kurang maksimal memberikan pelayanannya. SDM perpustakaan Poldasu juga gagap terhadap teknologi, sehingga tidak bisa mengoperasikan komputer dan tidak bisa memberikan inovasi dalam kegiatan pelayanan sirkulasi secara digital.

## 2. Sikap SDM perpustakaan dalam melayani pengguna di bagian layanan sirkulasi

Sikap merupakan suatu perilaku seseorang/individu yang muncul dari emosional dalam diri lalu diekspresikan dengan wujud perilaku kepada orang lain, dan dampak perilaku bisa ke arah positif maupun negatif tergantung emosional

pribadi. Sikap SDM perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara berdasarkan data penelitian adalah sudah memenuhi keinginan lembaga kepolisian dan pengguna yang semestinya diterapkan dilayanan sirkulasi. Hal ini dibuktikan berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa SDM perpustakaan Poldasu menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam) dalam melayani pengguna, sehingga memberikan kenyamanan kepada pengguna pada saat membaca buku dan meminjam buku. Adanya penerapan 3S memberikan dampak bagi tingkat kunjungan yang tinggi dan tingkat pelayanan yang baik. Selain menerapkan 3S dalam pekerjaan, SDM perpustakaan Poldasu sangat peduli kepada pengguna dalam membantu mencari buku yang dibutuhkan. Sikap kepedulian SDM perpustakaan Poldasu memberikan kenyamanan kepada pengguna, sehingga dengan adanya sikap yang baik memberikan dampak yang bagus bagi tingkat kunjungan dan tingkat pelayanan yang baik.

### 3. Kedisiplinan SDM Perpustakaan Di Bagian Layanan Sirkulasi

Disiplin merupakan suatu perilaku patuh dan taat kepada peraturan yang berlaku disuatu lembaga, dan harus dilaksanakan sesuai SOP yang berlaku disuatu lembaga/ instansi. Kedisiplinan SDM perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara berdasarkan data penelitian adalah sudah memenuhi keinginan lembaga kepolisian yang merupakan lembaga induk yang dijalankan sesuai SOP yang berlaku disuatu lembaga dan semestinya diterapkan dilayanan sirkulasi. Hal ini dibuktikan berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa SDM perpustakaan Poldasu sangat disiplin dari segi kehadiran yang tepat waktu dan tidak bolos kerja kecuali urusan mendadak. Tugas dan tanggung jawabnya dalam menjaga koleksi agar tidak rusak/ hilang, meningkatkan kunjungan, dan melayani pengguna. Berseragam sesuai SOP lembaga kepolisian yaitu rapi, dan menyelesaikan pekerjaan dibagian layanan sirkulasi seperti membuat pencatatan peminjaman setiap bulan sesuai waktu yang ditentukan. SDM perpustakaan Poldasu tidak merasa terbebani dengan peraturan yang ditetapkan oleh lembaga kepolisian. Adanya kedisiplin membuat mereka menjadi terarah dalam bekerja dan memberikan citra positif perpustakaan.



#### 4. Analisis SWOT

Analisis SWOT adalah suatu metode/ teknik dalam perencanaan strategis yang digunakan untuk mengevaluasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dari lembaga/ instansi (Sutisna, 2019). Adanya analisis SWOT memberikan kemudahan bagi perpustakaan untuk memperbaiki kinerja SDM perpustakaan kedepannya lebih baik lagi.

Dari hasil penelitian melalui proses wawancara peneliti dengan informan dapat disimpulkan bahwa SDM perpustakaan bagian layanan sirkulasi sangat minim pengetahuan dibidang perpustakaan maupun teknologi, sehingga melayani pengguna dan menyusun koleksi sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya dan tidak adanya inovasi untuk membuat pelayanan berbasis digital , hal ini disebabkan karena SDM perpustakaan Poldasu bukan dari sarjana perpustakaan dan tidak ada pelatihan khusus kepustakawan. Tetapi disisi lain seperti sikap dan kedisiplinan sudah cukup baik dan sesuai SOP dari lembaga kepolisian. Jadi dapat disimpulkan, bahwasanya;

- a. Kekuatan SDM perpustakaan yaitu; mengenai kedisiplinan dan sikap yang cukup baik yang berdampak pada etos kerja yang tinggi dan loyalitas terhadap perpustakaan.
- b. Kelemahan SDM perpustakaan yaitu; minimnya pengetahuan dibidang perpustakaan dan teknologi sehingga mengalami kendala dalam melayani pengguna, yaitu dalam memberikan informasi kepada pengguna kurang mengetahui informasi-informasi yang teruptodate, kebingungan terhadap tugas yang dikerjakan, tidak adanya pelayanan digital maupun menginput data ke komputer .
- c. Peluang yaitu; memiliki etos kerja yang tinggi dan loyalitas kepada perpustakaan yaitu meningkatnya kunjungan karena memberikan kenyamanan kepada pengguna terhadap sikap yang ramah, sopan, dan disiplin dari segi kehadiran, berpakaian, dan tepat waktu dalam bekerja.
- d. Ancamannya yaitu; karena minimnya pengetahuan dibidang perpustakaan dan teknologi membuat perpustakaan kurang diminati, hal ini disebabkan adanya internet di tengah masyarakat sehingga perpustakaan yang masih manual kurang diminati pengguna untuk mencari informasi. Apalagi dengan adanya kondisi

covid-19 membuat masyarakat Poldasu lebih memilih mengakses informasi digital ketimbang ke perpustakaan yang memakan waktu untuk mencari koleksinya. SDM perpustakaan Poldasu hanya menjalankan tugas dan tanggung jawab berdasarkan arahan dari atasan, dan tidak ada inovasi untuk membuat pelayanan digital dikarenakan minimnya pengetahuan yang dimiliki SDM perpustakaan.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara yang telah diuraikan sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan terhadap analisis kinerja sumber daya manusia perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara dengan memakai berbagai indikator kinerja yang berkaitan dengan judul yaitu pengetahuan, sikap, disiplin, dan juga adanya analisis SWOT untuk mempermudah dalam mengevaluasi kinerja SDM perpustakaan. Adapun kesimpulan yang diperoleh oleh peneliti adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengetahuan (*knowledge*)

SDM perpustakaan Poldasu minim sekali pengetahuan dibidang perpustakaan dan teknologi, dikarenakan SDM perpustakaan bukan dari sarjana perpustakaan dan juga faktor umur yang menyebabkan SDM tidak mampu mengikuti perkembangan zaman. Sehingga dalam melaksanakan tugas sering mengalami kendala dan bingung terhadap tugasnya. Misalnya, pengguna yang ingin mencari koleksi yang dibutuhkan dengan bertanya kepada staf dibagian layanan sirkulasi, staf tersebut kurang pengetahuan terhadap informasi yang ditanyakan pengguna, maka staf tersebut membiarkan pengguna mencari buku sendiri yang dibutuhkan dan memberikan saran kepada pengguna untuk mencari di perpustakaan kota maupun perpustakaan daerah apabila buku yang dicari tidak ada di perpustakaan tersebut dan juga tidak ada inovasi untuk membuat layanan digital karena minimnya pengetahuan.

Minimnya pengetahuan di bidang perpustakaan dan teknologi, maka menjadi kelemahan dari kinerja SDM perpustakaan yang kurang maksimal dalam melayani pengguna. Dengan minimnya pengetahuan dibidang perpustakaan dan teknologi maka perpustakaan Poldasu kurang diminati pengguna dengan alasan tidak efektif, efisien dalam mencari informasi bisa menjadi ancaman bagi perpustakaan. Apalagi pengguna ingin cepat mendapatkan informasi, maka yang digunakan internet daripada ke perpustakaan.

## 2. Sikap

Sikap SDM perpustakaan Poldasu terhadap pengguna sudah cukup baik. SDM perpustakaan Poldasu menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam) dalam melaksanakan pekerjaannya, yang mana merupakan SOP dari lembaga kepolisian. Dengan adanya 3S ini memberikan kenyamanan kepada pengunjung untuk membaca dan meminjam buku. Walaupun staf yang bekerja dilayanan sirkulasi hanya satu orang, tetapi karena sikap yang ramah, sopan, dan santun kepada pengunjung memberikan pengunjung rasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kepedulian staf layanan sirkulasi kepada pengguna dalam membantu mencari koleksi sangat baik dan tidak ada membedakan atasan maupun satuan kerja lainnya dalam membantu.

Adanya penerapan 3S dan sikap SDM perpustakaan yang peduli kepada pengguna, maka hal ini bisa menjadi kekuatan bagi perpustakaan. Sikap yang baik kepada pengguna, maka bisa meningkatkan kunjungan dan pelayanan yang baik kepada pengguna karena memberikan kenyamanan kepada pengguna bisa menjadi peluang bagi perpustakaan.

## 3. Disiplin

Taat kepada aturan yang berlaku di lembaga kepolisian membuat SDM perpustakaan Poldasu sangat disiplin dalam segi kehadiran, tugas dan tanggung jawab dalam bekerja, tepat waktu masuk dan pulang bekerja, berpakaian, dan menyelesaikan pekerjaan dengan tepat. Pembuktinya dapat dilihat dari masuk kerja jam 07.00 pulang kerja jam 15.00 WIB, berpakaian rapi dan sesuai SOP dari lembaga kepolisian, dan patuh terhadap arahan dari atasan dalam melaksanakan pekerjaan layanan sirkulasi.

Adanya kedisiplinan yang baik sesuai SOP dari lembaga kepolisian, maka merupakan suatu kekuatan bagi perpustakaan. SDM perpustakaan Poldasu sangat memiliki etos kerja yang tinggi dan loyalitas terhadap lembaga kepolisian menjadi suatu peluang bagi perpustakaan.

## B. Saran

Adapun saran-saran yang ditemukan oleh peneliti kepada SDM perpustakaan Poldasu adalah:

1. Saran kepada Lembaga Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara
  - a. Setelah peneliti melakukan penelitian mengenai analisis kinerja SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara bahwasanya SDM perpustakaan Poldasu perlu meningkatkan pengetahuan di bidang perpustakaan maupun teknologi dengan mengikuti pelatihan maupun pendidikan kepastakawan selama 2 tahun maupun pelatihan terjadwal dari lembaga kepolisian dan juga ada ilmu tambahan mengenai teknologi dengan tujuan untuk mempelancar kegiatan layanan sirkulasi dan adanya inovasi layanan digital.
  - b. Berdasarkan UU No. 43 tahun 2007 dan Peraturan Kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Standar Nasional Perpustakaan Khusus, bahwasanya perpustakaan Poldasu harus menempatkan SDM yang sesuai dengan bidang ilmu dan pekerjaannya. Sehingga SDM perpustakaan bisa mengembangkan perpustakaan lebih maju lagi ke arah digital dan melayani pengguna dengan maksimal.

### 2. Saran kepada Prodi Ilmu Perpustakaan

Bagi prodi ilmu perpustakaan, dengan adanya hasil penelitian mengenai analisis kinerja SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara bisa memberikan suatu pedoman mengenai pentingnya pengetahuan dasar perpustakaan, teknologi, sikap, dan disiplin bagi SDM perpustakaan dalam bekerja. Sehingga dengan adanya penelitian ini memberikan suatu masukan bahwasanya pentingnya menempatkan SDM sesuai dengan ilmu dan pekerjaannya.

### 3. Saran kepada Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini bisa digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi untuk penelitian, dan sebagai bahan pertimbangan untuk

mengkaji lebih dalam mengenai analisis kinerja SDM perpustakaan dalam memberikan layanan sirkulasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Teor, Praktik dan Penelitian* (1st ed.). Ljokseumawe/ Aceh: Unimal Press. Retrieved from <http://id.id1lib.org/book/11032863/592e16>
- Aisa, N. (2019). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Terhadap Kinerja Pustakawan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Provinsi Sulawesi Selatan*. UIN Alauddin Makassar.
- Bati, S. (2016). *Strategi Manajemen Layanan Pemustaka Di Kantor Perpustakaan Dan Arsip Kabupaten Maros*.
- Dewantara, R. (2018). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan*.
- Diniaty, D., & Fairus, M. (2014). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Perpustakaan UIN Suska Riau. *Jurnal Sains*, 11(2).
- Fibriyanti, Y., & Murtiningsih, T. W. H. (2013). Efektivitas Pemanfaatan Layanan Perpustakaan Sekolah Oleh Siswa Kelas VII Th. Ajaran 2013/2014 SMPN 2 Kerjo Kab. Karanganyar. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 2(4).
- Fikriyah, F. N. (2018). *Model Pembelajaran Pendidikan Karakter Bagi Orangtua Siswa Menggunakan Media Kartu Karakter (Studi Pada Orang Tua Paud Alfabet Kecamatan Cihideung Kota Tasikmalaya)*. Retrieved from <http://repository.unsil.ac.id>
- Fitriyani, E., & Pramusinto, H. (2018). *Economic Education Analysis Journal*, 7(2).
- Haloho, A. R. (2008). *Hubungan Tingkat Kunjungan Perpustakaan Dan Minat Baca Dengan Prestasi Belajar*.
- Hariadi, F. (2012). *Kualitas Pelayanan Sirkulasi Perpustakaan Di Unit Pelaksanaan Teknis Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta Tahun 2012*. Universitas Negeri Yogyakarta. Retrieved from <http://eprints.uny.ac.id/id/eprint/7708>
- Hutasoit, H. R. (2012). Pelayan Sirkulasi Perpustakaan IAIN Sumatera Utara. *Jurnal Iqra'*, 6(1).
- Ilyas. (2016). Metodologi Penelitian. Retrieved from <https://eprints.uny.ac.id>
- Irianto, R. (2015). *Pengaruh Fasilitas Perpustakaan Dan Kinerja Pustakawan Terhadap Minat Baca Siswa SMK Negeri 9 Semarang Tahun 2014/2015*. Universitas Negeri Semarang.
- Jabbar, N. (2015). *Kinerja Pustakawan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan Mesjid Al-Markas Al-Islami Makassar*. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.
- Kristiyanti, M. (2012). Peran Indikator Kinerja Dalam Mengukur Kinerja Manajemen. *Majalah Ilmiah Informatika*, 3(3).

- Lestari, Y. (2016). Uji Keabsahan Data. Retrieved from <http://repo.iain-tulangagung.ac.id>
- Luthfiah, F. (2015). Manajemen Perpustakaan Dalam Meningkatkan Layanan Perpustakaan. *Jurnal El-Idare, 1*(2).
- Moleong. (2012). Metode Penelitian Kualitatif. Retrieved from <http://repository.stiedewantara.ac.id>
- Nadeak, B. (2019). *Sejarah Teori Manajemen Sumber Daya Manusia* (1st ed.). Jakarta: Universitas Kristen Indonesia. Retrieved from <http://repository.uki.ac.id>
- Pasaribu, H. F. (2018). *Penerapan Analisis SWOT Dalam Strategi Pemasaran Pada PT. Arma Anugerah Abadi Medan*.
- Persia, A. N., & Rohmita, Y. (2013). Peran Perpustakaan Anak Di Rumah Sakit Kanker “Dharmais” Jakarta. *Jurnal Ilmu Perpustakaan, 2*(3).
- Priyano. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. (T. Chandra, Ed.) (1st ed.). Jawa Timur: Zifatama.
- Purangga, G. (2016). Analisis SWOT. Retrieved from <http://repo-iain-tulungagung.ac.id>
- Puteri, S. S., & Ramli, A. H. (2017). Determinan Kinerja Karyawan pada PT . Kinden Indonesia di Jakarta, *3*(2).
- Rasnawati. (2018). *Manjemen Sirkulasi Di Perpustakaan Pusat Universitas Muhammadiyah Makassar*. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Riza, F. A. A., Suryadi, & Suprpto, A. (2015). Strategi Promosi Perpustakaan Khusus (Studi pada Perpustakaan Bank Indonesia Surabaya). *Jurnal Administrasi Publik, 3*(12).
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan Layanan Perpustakaan. *Ta'allum, 4*(2).
- Rukmana, A. (2019). *Kinerja Pegawai Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Bengkalis*.
- Runtu, A. C., Mandey, J., & Ogotan, M. (2016). Kompetensi Sumber Daya Manusia (SDM) Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Kependidikan Pada Bagian Akademik Universitas Sam Ratulangi Manado. *Jurnal Administrasi Publik, 2*(30).
- Santi, T. (2011). Perencanaan Dan Pengembangan SDM Di Perpustakaan IAIN Sumatera Utara. *Jurnal Iqra', 5*(1).
- Saputro, B. I., & Amir, C. (2018). Kompetensi Pustakawan Perpustakaan Khusus: Studi Kasus di Perpustakaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. *Baca: Jurnal Dokumentasi Dan Informasi, 39*(2).
- Shadrina, R. (2019). *Kepuasan Pengguna Terhadap Pelayanan Dan Fasilitas Pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara*.
- Sianipar, M. (2019). *Persepsi Pemustaka Terhadap Sikap Pustakawan Dalam Memberikan*



*Layanan Di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.*

- Sofyan, D. K. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA. *Malikussaleh Industrial Engineering*, 2(1).
- Sugiyono. (2015). Metodologi Penelitian. Retrieved from <http://repository.unika.ac.id>
- Sugiyono. (2016). Teknik Sampel Penelitian Kualitatif. Retrieved from <http://repository.unpas.ac.id>
- Surachman, A. (2015). Manajemen Perpustakaan Khusus. *Jurnal El-Idare*, 1(2). Retrieved from <http://repository.ugm.ac.id>
- Sutisna. (2019). Konsep Pemasaran. Retrieved from <http://repo.iain-tulangagung.ac.id>
- Syahfitri, I. (2019). Perpustakaan Khusus. Retrieved from <http://repository.radenfatah.ac.id>
- Tambunan, K. (2013). Kajian Perpustakaan Khusus Dan Sumber Informasi Di Indonesia. *Jurnal Dokumentasi Dan Informasi*, 34(1).
- Tanjung, H. H. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia Di Perpustakaan Universitas Sumatera Utara*. Universitas Sumatera Utara. Retrieved from <http://repository.ac.id>
- Widya, A. N. (2013). *Persepsi Pemustaka Tentang Sikap Pustakawan Pada Layanan Sirkulasi*. Universitas Diponegoro Semarang.

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

## Transkrip Wawancara

Informan I

Nama : Risma Sihombing

Jabatan : Kaur Pustaka (Staf Layanan Sirkulasi)

Waktu : Selasa dan Jumat, 15 Juni dan 30 Juli 2021

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa yang ibu ketahui tentang pelayanan sirkulasi yang merupakan tugas sehari-hari yang ibu kerjakan ?	Saya tidak tahu apa itu layanan sirkulasi, saya cuman tahu pekerjaan yang saya lakukan seperti peminjaman buku, pengembalian, perpanjangan buku.
2	Menurut ibu sebagai SDM layanan sirkulasi, apakah pengetahuan yang ibu miliki sudah cukup dalam melayani pengguna dengan maksimal?	Menurut saya, saya masih kurang pengetahuan bidang perpustakaan. Selama ini masih bingung bagaimana memberikan informasi kepada pengguna dibagian layanan sirkulasi
3	Layanan sirkulasi berhubungan erat dengan pemanfaatan koleksi yang tepat guna oleh pengguna, apakah koleksi disini sesuai dengan kebutuhan masyarakat di Poldasu ?	Koleksi disini sesuai dengan kebutuhan masyarakat poldasu, karena apa yang diminta pengguna ada di perpustakaan ini. Koleksi perpustakaan ini banyak bidangnya salah satunya mengenai kepolisian, politik, ekonomi, keagamaan, dll. Apabila buku yang dicari pengguna tidak ada disini, saya selalu merujuk ke perpustakaan kota maupun perpustakaan desa yang banyak koleksinya.
4	Bagaimana prosedur layanan sirkulasi di perpustakaan Poldasu ?	Prosedurnya gak ribet, datang ke perpustakaan lalu pinjam buku dengan membawa kartu anggota perpustakaan, nanti saya catat buku yang dipinjam dan nama orang yang meminjam, tanggal peminjaman, dan tanggal pengembalian buku.
5	Menurut ibu sebagai SDM yang bekerja di layanan sirkulasi, apakah perlu adanya evaluasi mengenai kinerja SDM, dan kalau ada	Evaluasi mengenai koleksinya saja yang perlu ditambah agar banyak pengunjung datang ke sini dan juga mengenai pengguna seperti ASN dan polisi sudah ada kebijakan

	evaluasinya dalam tempo bulan atau tahun ?	baru beberapa bulan terakhir dengan membuat nota dinas yang mana isinya setiap saterker harus mengunjungi perpustakaan untuk membaca serta membuat loster untuk datang ke perpustakaan dengan tujuan untuk membaca secara bergantian, jadi disini sudah ada peningkatan setiap hari 5 pengunjung paling sedikit.
6	Sebagai SDM layanan sirkulasi, apakah ibu perlu pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan ibu dibidang perpustakaan ?	Perlu sekali, karena pengetahuan dasar saya mengenai perpustakaan sangat minim. Tetapi sudah belakangan ini karena covid-19 kegiatan seminar mengenai perpustakaan tidak ada lagi.
7	Apakah ibu pandai mengoperasikan komputer ? dan apakah ibu melakukan pendataan koleksi ?	Saya tidak pandai mengoperasikan komputer dek, jadi pekerjaan disini masih manual dek. Kalau mendata koleksi ada dek buku-buku yang masuk di data oleh saya dengan mencatat tanggal buku yang masuk, judul bukunya, dan buku dari lembaga mana. Biasanya koleksi yang kami terima dari Puskot dan Pusda.
8	Apa harapan ibu kedepannya mengenai layanan sirkulasi agar lebih baik lagi dari segi pengetahuan?	Harapan ibu sebagai staf layanan sirkulasi yaitu ada lagi mahasiswa seperti kalian ini magang disini sehingga saya dan kepala perpustakaan poldasu bisa belajar dan mendapatkan ilmu dari kalian sekalian juga bisa menata koleksi maupun ruangan di sini lebih baik lagi.
9	Apakah diperpustakaan Poldasu menerapkan 3S (senyum, sapa, dan salam) ?	Iya dek menerapkan 3S dan 3S sudah ada dari lembaga kepolisian jadi tinggal menjalankan saja.
10	Dengan adanya penerapan 3S, apakah ada pengaruh dengan tingkat kunjungan ?	Ada pengaruh dek, jadi pengunjung paling sedikit 4 orang/ hari. Dulu sebelum saya menjadi staff layanan sirkulasi pengunjung paling sedikit 2 orang.
11	Apakah pengguna pernah meminta bantuan kepada ibu untuk mencari	Biasanya yang sering meminta bantuan atasan kita dek, misalnya Kasetum meminta bantuan cari kan buku politik, nanti saya cari

	buku yang dibutuhkannya ?	dek mengenai politik, lalu beberapa buku saya kasih ke atasan, tetapi kalau selain atasan, mereka mencari sendiri bukunya karena sudah ada panduan di rak jadi lebih mudah.
12	Butuh berapa menit ibu mencari buku tersebut ?	Sekitar kurang lebih 5 menit lah dek, karena kan di rak sudah ada nomor kelas dan subjeknya jadi lebih mudah untuk menemukan koleksi.
13	Apakah ibu kesulitan dalam mencari buku ?	Kesulitan tidak ada sih dek, karena disini kerjanya tidak ada dibawah tekanan dan sistemnya kekeluargaan.
14	Apakah koleksi disini sesuai kebutuhan pengguna ?	Sesuai kebutuhan pengguna tidak 100% dek, terkadang ada beberapa kali buku yang dicari pengguna tidak ada disini. Maka saya sarankan ke Puskot dan Pusda yang koleksinya lebih lengkap.
15	Bagaimana sikap ibu sebagai staf layanan sirkulasi, apabila ada pengguna yang memerlukan bantuan ibu untuk mencari koleksi yang dibutuhkannya ?	Kalau pengguna memerlukan bantuan saya mengenai buku yang dia cari, maka saya menuntunnya untuk menemukan buku yang dicari. Tetapi kalau memang tidak ada bukunya menurut saya, saya bilang tidak ada.
16	Apabila pengguna tidak tahu tentang keberadaan buku yang dibutuhkan, apa tindakan ibu dalam mengatasi masalah tersebut ?	Jadi disetiap rak sudah diberikan panduannya dan penjelasan buku berdasarkan nomor kelasnya dengan tujuan untuk mempermudah pengguna tentang keberadaan buku, jadi pengguna tinggal mencari saja.
17	Apa ada kendala dalam melayani pengguna ?	Tidak ada kendala yang saya rasakan, di sini kerjanya gak diporsir kali.
18	Menurut ibu, apakah ibu sudah disiplin dari segi kehadiran, ketepatan menyelesaikan pekerjaan, dan cara berpakaian sesuai SOP kelembagaan ?	Kalau saya pribadi saya sudah mengikuti peraturan dari lembaga kepolisian dalam hal kedisiplinan seperti kehadiran saya masuk jam 07.00 pagi walaupun buka perpustakaan jam 08.00 pagi , kalau atasan menyuruh saya mengerjakan saya kerjakan, dan cara

		berpakaian sesuai dengan SOP kepolisian.
19	Apakah dari ibu sendiri mengalami keberatan mengenai aturan disiplin dari lembaga kepolisian ?	Tidak keberatan karena memang sudah prosedur dari lembaga, jadi dijalani dengan ikhlas.
20	Apakah ibu pernah keteledoran bekerja, maupun telat masuk kerja ?	Kalau keteledoran bekerja tidak ada sih, karena di sini dek kerjanya sangat kekeluargaan. Jadi apa yang disuruh saya kerjakan berdasarkan waktu deadline.
21	Ketepatan menyelesaikan pekerjaan atau ada pekerjaan dengan memakai waktu deadline, apakah ada kendala ?	Kalau deadline biasanya dari atasan tidak ada, jadi kerjanya di sini enak aja tidak ada rasa keberatan.
22	Tugas dan tanggung jawab ibu sebagai staf layanan sirkulasi apa saja ?	Tugas saya melayani pengguna, mendata buku, menyusun, membersihkan/ menata ruangan dek, dan meningkatkan kunjungan. Kalau tanggung jawab saya menjaga koleksi agar tidak hilang/ rusak.
23	Tugas ibu kan ada menjaga koleksi agar tidak hilang/ rusak dan juga meningkatkan kunjungan. Jadi bagaimana ibu menjaga buku dan meningkatkan kunjungan ?	Kalau saya menjaga buku supaya tidak hilang, saya tidak memberi pinjaman diluar mayarakat lembaga kepolisian, pengecualian orang luar boleh meminjam tetapi ada yang menanggung jawabi dari lembaga. Menjaga koleksi agar tidak rusak ya saya rajin bersihkan rak-raknya agar terhindar dari serangga seperti kecoa, dll. Kalau meningkatkan kunjungan dengan adanya notadinas, jadi setiap satker diinformasikan untuk keperpustakaan dan juga saya menata ruangan dan rak-raknya supaya lebih rapi untuk menarik perhatian masyarakat Poldasu untuk berkunjung.
24	Apakah dengan adanya kebijakan yang ibu buat dan peraturan yang ada, apakah berhasil menjaga koleksi yang hilang/ rusak, dan juga meningkatkan kunjungan ?	Selama ini saya lakukan berhasil walaupun tidak sepenuhnya berhasil, misalnya lagi dengan adanya gadget, kondisi masih covid-19, dan pegawai lain banyak kerjaan. Jadi ya kurang maksimal juga.

## Informan II

Nama : Wasington Siregar S. S

Jabatan : Kasubbagsiptaka (Kepala urusan arsip dan perpustakaan)

Waktu : Selasa dan Jumat, 15 Juni dan 30 Juli 2021

NO	PERTANYAAN	JAWABAN
1	Menurut bapak sebagai kepala perpustakaan Poldasu, apakah pengetahuan tentang perpustakaan sudah cukup atau kurang ?	Menurut saya, ilmu tentang perpustakaan kurang, alasannya karena saya juga sering mengamati kinerja staff dalam melayani pengguna yang masih bingung dalam tugasnya.
2	Manurut bapak, apakah staff dibagian layanan sirkulasi perlu adanya pelatihan untuk meningkatkan pengetahuan perpustakaan ?	Sangat perlu sekali pelatihan, karena sangat minimnya pengetahuan yang dimiliki SDM perpustakaan di sini termasuk saya juga. Jadi seminar maupun pelatihan mengenai perpustakaan perlu sekali untuk meningkatkan pengetahuan kami ini.
3	Setau bapak apakah staf disini pandai mengoperasikan komputer ?	Staf disini tidak pandai dek, masih manual kerjanya. Karena staf disini sudah tua-tua jadi kerjanya manual aja dek.
4	Apakah koleksi disini sesuai dengan kebutuhan pengguna Poldasu ?	Sesuai dek walaupun tidak sepenuhnya sesuai, kalau tidak ada buku yang dicari pengguna kami sarankan ke Perpustakaan Umum.
5	Apakah staf disini melakukan pendataan buku sebelum masuk ke rak koleksinya ?	Iya dek di data dulu buku-buku yang masuk, lalu disusun ke rak.
6	Tugas staf disini selain melayani pengguna apalagi pak ?	Setau saya tugas staf menjaga koleksi agar tidak hilang/ rusak, dan pendataan koleksi.
7	Apakah bapak pernah menjumpai koleksi hilang/ rusak ?	Selama saya bertugas disini belum pernah sih dek.
8	Bagaimana cara staf meningkatkan kunjungan ?	Cara staf meningkatkan kunjungan dengan nota dinas dek, melalui pengumuman WA group untuk mengajak ke perpustakaan.

9	Apakah dengan teknik tersebut jumlah kunjungan tinggi ?	Dibilang tinggi gak tinggi kali dek, ya tapi kami usaha dulu dek, ya lumayan lah dek paling dikit berkunjung 5 atau 4 orang gitu dek.
10	Menurut bapak sebagai kepala perpustakaan Poldasu, bagaimana sikap staf layanan sirkulasi terhadap pengguna yang datang ke perpustakaan ?	Menurut saya sikap staf layanan sirkulasi sudah cukup bagus, staf di sini selalu ramah kepada pengguna dan juga menerapkan 3S.
11	Menurut bapak apakah staf layanan sirkulasi suka membantu pengguna yang susah mencari buku ?	SDM perpustakaan di sini suka membantu apabila pengguna meminta tolong untuk membantu mencari buku. Biasanya atasan kami yang tidak sempat ke perpustakaan untuk meminta bantuan mencarikan buku.
12	Apakah pengguna sering komplain kepada bapak terhadap sikap staf dalam melayani pengguna ?	Tidak ada yang komplain sejauh ini mengenai sikap staf, cuman sering ada nasihat dari atasan kami mengenai kinerja kami.
13	Menurut bapak, apakah perlu adanya evaluasi sikap staf kepada pengguna ?	Evaluasi ada setiap bulan, seperti apel pagi dikasih nasehat atasan tapi tidak tertulis.
14	Apa harapan bapak kepada staf layanan sirkulasi dalam sikap melayani pengguna ?	Harapan saya sih dek, lebih ditingkatkan lagi. Walaupun sudah bagus sikapnya tapi perlu ditingkatkan untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna.
15	Bagaimana menurut bapak selaku kepala perpustakaan Poldasu mengenai kedisiplinan staf layanan sirkulasi ?	Kalau kedisiplinan sudah cukup bagus karena sudah ada aturan dari lembaga kepolisian.
16	Apakah staf layanan sirkulasi sudah disiplin dalam segi kehadiran, berpakaian, dan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu dan sesuai dengan tugas maupun arahan dari atasan ?	Sudah sangat disiplin SDM perpustakaan di sini dek. Karena setiap yang tidak disiplin langsung ditegur dan diingatkan supaya disiplin dari aspek apapun.



17	Menurut bapak, apakah staf layanan sirkulasi pernah tidak disiplin atau keteledoran bekerja ?	Kalau keteledoran bekerja tidak pernah sih dek, karena di sini bekerjanya santay tapi harus ada aturan.
----	---	---

## Dokumentasi

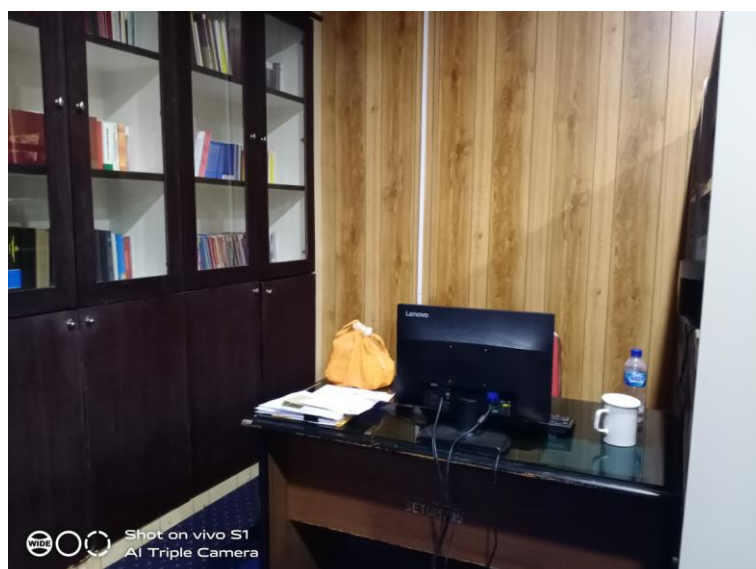
### 4. Foto bersama Kasubbagsiptaka dan Kaur pustaka

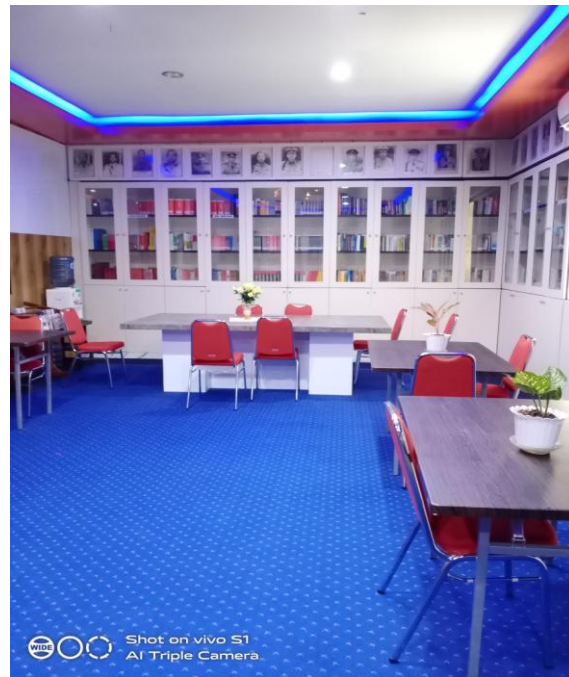
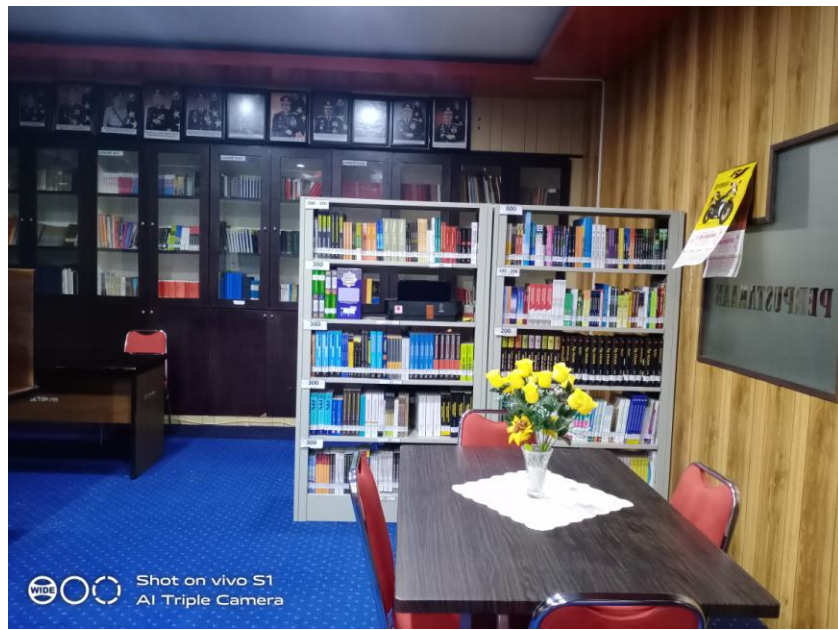


### 5. Kartu tanda anggota perpustakaan Poldasu

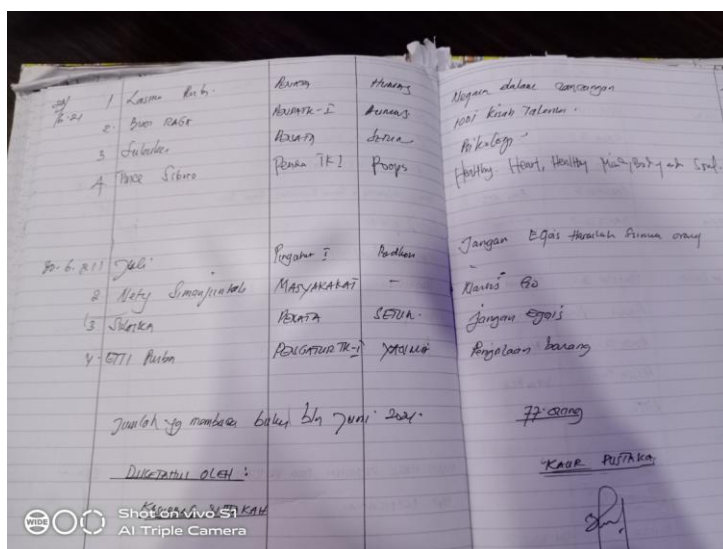
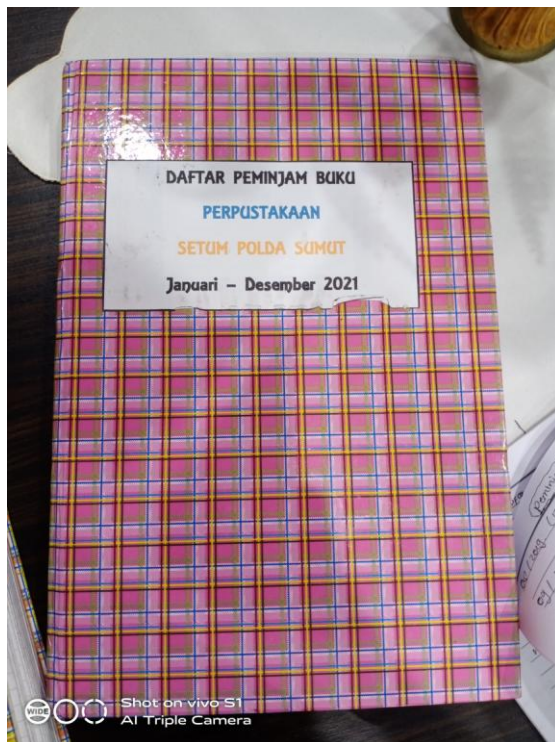


## 6. Koleksi perpustakaan Poldasu





## 7. Daftar peminjaman koleksi perpustakaan



Daftar peminjaman buku bulan Juni 2021 sebanyak 77 orang/ bulan atau 4 orang/ hari



16	TINCE SIDORO	Hakim	PAI MEVARI	Eta Kurni
20/5-21	P. SIREGAR	Hakim	PAI PARANDI	PSIKOLOGI
28/5-31	MASDALENA LES	Hakim	PAI PARANDI	UU No 2/2002 Hg Kependidikan
1	TINCE SIDORO	PAISI TKI	ROOF	Kesehatan
2	ANA	PERUSAHA	KEWASPO	Baca 500 macam Jelas
3	Hede P. Sumpiang	BRITTO	BINMAS	Pengantar Kajian Sastra
4	Abenari Manti	Kempol	AST KARYA	keselamatan
jumlah yang meminjam buku bln Mei				52 orang
Diketahui oleh				KAR PATAKA
KASUBAG SIPAKAT				Shit
				KIRMA SIPAKAT

Daftar peminjaman buku bulan Mei 2021 sebanyak 52 orang/ bulan atau 3 orang/ hari

1	ANITA	PERUSAHA	BIO FUMAS	50 RESEP PULU LERAT
2	USWA PURA	ANON	BOHAMA	Perf. Gend. pas
3	KIBE			
24/10-21	KIPA	PERUSAHA	SIRAMA	SIS JUS
3	MILIM	PERUSAHA-2	ESTRA	Koran
5	Tan Paha	PIL	Krimin	Selalu dengan nama
6	Agul Mambing	PIL	Krimin	Selalu dengan nama
25-2-21	MISMAMATI	PONDITU	DAI TIK	1001 KISAH TEWUHAN
26-2-21	YULLIA ANGGRIANI	NETUN/PIL	NETUN	Digam Menu Utapan
3	EYU PURA	PERUSAHA-1	YANNA	Koran wakpanti
4	JELLI	PERUSAHA-2	BROKER	Abad Republik
5	KEWATI	PIL	SINARAS	Kisah Pradon
jumlah yg meminjam buku bln Februari 2021				88 orang
Diketahui oleh				DUP PATAKA
KASUBAG SIPAKAT				Shit
				MISMA SIPAKAT

Daftar peminjaman buku bulan Februari 2021 sebanyak 88 orang/ bulan atau 4 orang/ hari

1	MILIM	PERUSAHA	PERUSAHA	PERUSAHA
2	USWA PURA	ANON	ANON	ANON
3	KIBE			
4	KIPA	PERUSAHA	PERUSAHA	PERUSAHA
5	MILIM	PERUSAHA-2	PERUSAHA-2	PERUSAHA-2
6	Tan Paha	PIL	PIL	PIL
7	Agul Mambing	PIL	PIL	PIL
8	MISMAMATI	PONDITU	PONDITU	PONDITU
9	YULLIA ANGGRIANI	NETUN/PIL	NETUN/PIL	NETUN/PIL
10	EYU PURA	PERUSAHA-1	PERUSAHA-1	PERUSAHA-1
11	JELLI	PERUSAHA-2	PERUSAHA-2	PERUSAHA-2
12	KEWATI	PIL	PIL	PIL
jumlah yg meminjam buku bln Desember 2020				50 orang
Diketahui oleh				KAR PATAKA
KASUBAG SIPAKAT				Shit
				MISMA SIPAKAT

Daftar peminjamann buku bulan Desember 2020 sebanyak 50 orang/ bulan atau 3 orang/ hari

## 8. Foto pengunjung perpustakaan



## 9. Surat Pengantar Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
Jl. Willem Iskandar Pasar V Medan Estate 20371  
Telp. (061) 6615683-6622925 Fax. 6615683

Nomor : B.76/IS.I/KS.02/01/2021

15 Juni 2021

Lampiran : -

Hal : Izin Riset

**Yth. Bapak/Ibu Kepala Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara**

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Dengan Hormat, diberitahukan bahwa untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) bagi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial adalah menyusun Skripsi (Karya Ilmiah), kami tugaskan mahasiswa:

Nama : Syahfira Tanjung  
NIM : 0601172035  
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 16 Februari 1999  
Program Studi : Ilmu Perpustakaan  
Semester : VIII (Delapan)  
Alamat : Marendal 1 Perum BSD Jln. Delima 1 No.22 Kelurahan Marendal I Kecamatan Patumbak

untuk hal dimaksud kami mohon memberikan Izin dan bantuannya terhadap pelaksanaan Riset di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara, guna memperoleh informasi/keterangan dan data-data yang berhubungan dengan Skripsi (Karya Ilmiah) yang berjudul:

***Analisis Kinerja Sumber Daya Manusia Perpustakaan Dalam Memberikan Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Kepolisian Daerah Sumatera Utara***

Demikian kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Medan, 15 Juni 2021  
a.n. DEKAN  
Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kelembagaan



*Digitally Signed*

**Dr. H. SORI MONANG, M.Th**  
NIP. 19741010 200901 1 013