PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA

SKRIPSI

SERLIE SAHMINA
0601162030

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara (UINSU) untuk memenuhi salah satu persyaratan Gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan(S.IP)

PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
2021

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini berjudul "**Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara"** yang disusun oleh Serlie Sahmina, NIM 0601162030 Program Studi Ilmu Perpustakaan telah di Munaqasyahkan dalam siding Munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara pada tanggal 16 Agustus 2021.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada Program Studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 29 Juli 2022

Ketua Program studi

Dr. Abdul Karim Batubara,M.A
NIP. 197012012005011008

Sekertaris Program Studi

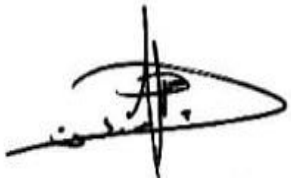
Franindya Purwaningtyas,M.A
NIP. 199009132018032001

Anggota Penguji

Penguji I

Dra. Retno Sayekti, M.Lis,
NIDN. 2028126902

Penguji II



Muslih Faturrahman,M.A
NIDN. 2001079301

Pembimbing I

Nurhayani, S.Ag.,S.S.,M.Si
NIDN. 2019077602

Pembimbing II

Neila Susanti, S.Sos.,M.Si
NIDN. 2028076902

Mengetahui,
Dosen Fakultas Ilmu Sosial UINSU

Dr. Maraimbang, M.A
NIP. 196906291997031003

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: SERLIE SAHMINA
NIM	0601162030
Tempat / Tgl. Lahir	: Jakarta, 20 - 09 - 1997
Jurusan	: Ilmu Perpustakaan
Fakultas	: Ilmu Sosial
Alamat	: Jl. Raya Ciracas Jakarta Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "**Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara**" adalah benar karya asli saya, kecuali kutipan – kutipan yang disebutkan sumbernya.

Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan didalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

Medan, 16 Juni 2021
Yang membuat pernyataan

Serlie Sahmina
NIM: 060112030

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

PERSEPSI PEMUSTAKA TERHADAP PELAYANAN SIRKULASI DI DINAS PERPUSTAKAAN DAN ARSIP PROVINSI SUMATERA UTARA

Serlie Sahmina
0601162030

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Perputakaan (S.IP) Pada Program Studi Ilmu Perpustakaan

Pembimbing I	**Pembimbing II**
Nurhayani, S.Ag.,S.S.,M.Si	Neila Susanti, S.Sos.,M.Si
NIDN. 2019077602	NIDN. 2028076902

Mengetahui

Ketua Program Studi

Dr. Abdul Karim Batubara,M.A
NIP. 197012012005011008

ABSTRAK

Nama	: Serlie Sahmina
Nim	0601162023
Pembimbing 1	: Nurhayani, M. Psi
Pembimbing II	: Neila Susanti, M.Si
Judul	: Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui persepsi pemustaka terhadap sistem layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara serta Untuk mengetahui persepsi pemustaka pada sumber daya manusia layan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Jenis penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data melalui tiga tahapan yaitu,reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan. Penelitian ini dilakukan di di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian ini menunujukan tentang persepsi pemustaka terhadap sistem layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara yang berkaitan dengan aspek-aspek yaitu: pendftaran kartu anggota perpustakaan, peminjaman bahan pustaka, pengembalian bahan pustaka serta denda/sanksi dan juga persepsi pemustaka terhadap sumber aya manusis di dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatra utara yang berkaitan dengan aspek aspek sikapa putakawan yaitu : kehandalan pustakawan , ketanggapan pustakawan , pengetahuan dan sopan santu serta empati pustawakan

Key **:** Persepsi Pemustaka, Layanan Sirkulasi, Sikap Pustakawan

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, Penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Pertologan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat berangkaikan salam penulis ucapkan kepada Nabi besar Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma Sholli wasallim wabarik ‘alaiih, Semoga kiranya kita mendapatkan safaat beliau diakhirat kelak. Aamii ya rabbal‘alamiin.

Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan pada Fakultas Ilmus Sosial UIN Sumatera Utara. Judul yang penulis ajukan adalah Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumtera Utara

Penulis beraanggapan bahwa skripsi ini merupakan karya terbaik yang dapat penulis persembahkan. Tetapi penulis meyadari bahwa dalam karya ini masih banyak kekurangan – kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca padanya.

Dalam penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimaksih kepada :

A. Bapak **Prof. Dr. H. Syahrin Harahap, M.A.** selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara dan segenap staf pembantu rektor yang telah mengizinkan saya untuk menuntut ilmu disini dan yang selalu mencurahkan seluruh waktu dan tenaga untuk memberikan kebijakan-kebijakan demi membangun UIN Sumatera Utara yang lebih berkualitas.

B. Bapak **Prof. Dr. Maraimbang, M.A** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara dan segenap staf pembantu dekan yang telah memberikan kemudahan bagi penulis selama menempuh pendidikan di Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara.

C. Ibu **Franindya Purwaningtyas, M.A.** selaku Sekretaris Prodi Ilmu Perpustakaan UIN SU beserta jajaran stafnya yang telah memberikan kemudahan dalam setiap kebijakan yang beliau berikan selama penulis menempuh proses perkuliahan pada Jurusan Ilmu Perpustakaan.

D. Ibu **Dra. Achiriah , M.Hum** selaku penasehat Akademik yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan nasehat serta masukan yang tidak ternilai harganya kepada penulis. Ibu **Nurhayani, S.Ag.,S.S.,M.Si** selaku Dosen pembimbing skripsi pertama dan Ibu Neila Susanti, S.Sos.,M.Si selaku Dosen pembimbing skripsi kedua yang telah mencurahkan ketekunan, kesabaran dan penuh keikhlasan dalam meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan, nasehat dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini, sehingga membuahkan penyelesaian skripsi seperti yang ada sekarang ini.

E. Para dosen dan seluruh staf pengajar di lingkungan UIN Sumatera Utara yang telah membekali berbagai ilmu pengetahuan dan berbagai pengalaman pada penulis serta membantu sehingga penulis mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

F. Kepada seluruh informan penelitian yaitu para pemustaka di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumtra Utara yang telah berpartisipasi memberikan kontribusinya dalam memperoleh informasi seakurat mungkin sehingga penelitian ini dapat diselesaikan.

G. Kepada kedua orangtua penulis yaitu ayahanda Isrofil Gultom dan ibunda Wartih yang telah bersusah payah membantu memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil serta yang selalu mencurahkan kasih sayang, perhatian, kesabaran dan selalu memberi semangat kepada penulis serta rangkaian do'a tulusnya yang tiada henti demi suksesnya studi penulis.

H. Abangku dan adikku tercinta, yaitu Muhammad Hasbi Gultom, Nuraida Gultom,serta Citra Zahratu Gultom yang selalu memberikan motivasi dan inspirasi kepada penulis agar selalu bersemangat dalam segala hal terutama dalam menyelesaikan skripsi ini.

I. Teman-temanku tersayang yaitu Gina Maria Hrahap, Sarida Mora Lubis, Iib Robiatul Adawiyah, Utari Surya Kartika, Nadia Sifa Daulay, Reza Junita, Nuril Izaa Sabrina yang telah menghabiskan banyak waktu bersama, memberikan pengalaman yang luar biasa, saling memotivas, mendukung dan merangkul di kala susah dan senang.

J. Teman-teman seperjuangan di Jurusan Ilmu Perpustakaan Angkatan 2016 yang telah menemani perjalanan dalam menyelesaikan setiap mata kuliah dan berjuang bersama-sama dalam menempuh pendidikan selama beberapa tahun ini. Semoga Allah meridhoi segala usaha dan harapan kita.

K. Teman-teman KKN 24 UINSU tahun 2019 terimakasih atas waktu sebulannya karena telah menjadi keluarga kedua peneliti, banyak pelajaran dan hikmah yang dapat diperoleh dan membantu peneliti selama kegiatan KKN.

Semoga ALLAH SWT memberikan balasan yang tiada terhingga kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun penulis harapkan untuk memperbaiki skripsi ini. Akhirnya, penulis hanya bisa berharap dan berdo'a semoga jerih payah dan amal baik yang telah diberikan mendapat pahala yang

berlipat ganda dari Allah SWT., dan mudah-mudahan apa yang penulis persembahkan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan juga bagi pembaca umumnya karena apabila bermanfaat merupakan kebanggaan tersendiri.

Amin Ya Robbal 'Alamin.

Medan , 16 Juni 2021

Penulis

Serlie Sahmina

NIM : 0601162030

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan berkembangnya iptek menuju kebesaran dan butuhnya seseorang terhadap informasi yang meluas memberikan pengaruh terhadap kehidupan bermasyarakat. Adapun satu diantara beberapa sarana yang dimanfaatkan untuk mendapat informasi adalah perpustakaan. Masing-masing perpustakaan bertanggung jawab terhadap tuntutan keprofesionalan, mengelola, sehingga akan terlihat tuntutan zaman yang membutuhkan respon terhadap usaha agar pengguna kebutuhannya selalu mengalami perkembangan (Suwarno, 2016, p.7).

Perpustakaan memiliki posisi yang sangat penting sehingga membantu proses peningkatan pendidikan yang menyebabkannya adalah pendidikan sebagai akar dari beradapnya suatu bangsa. Pendidikan termasuk hal urgen yang wajib untuk dapat oleh setiap orangsehingga tantangan kehidupan akan menjadi terjawab. Adapun dalam perolehannya maka dapat hal yang dilakukan diantaranya melalui perpustakaan karena termasuk sumber dan pusat dari informasi bertanggung jawab dan bertugas untuk melaksanakan administrasi yang merupakan kegiatan rutin dalam melayani secara teknis terhadap kebutuhan informasi pada bidang pengetahuan dan memberi layanan terhadap perpustakaannya yang butuh terhadap informasi berupa bahan bacaan yang berada di perpustakaan. Adapun yang termasuk pada jenis perpustakaan yaitu pengarsipan daerah dan perpus umum

Pengarsipan daerah dan perpustakaan umum berperan untuk menyimpan koleksi yang disebabkan karena tidak setiap koleksi dapat dijangkau perpustakaan dan berdasarkan masukan pemustaka perlu diperhatikan setiap sarannya guna menjalankan kegiatan agar dapat mengembangkan perpustakaan. Dalam hal ini upaya untuk menciptakan suasana nyaman pada perpustakaan termasuk kesediaan media dan sarana dalam memperoleh informasi terhadap perpustakaan perlu dilaksanakan. Perpustakaan mendapat tanggung jawab berupa pemberian layanan dan usaha agar setiap yang dibutuhkan pemusatan dapat dipenuhi.

Perpustakaan yang merupakan pusat informasi mendapat tuntutan untuk memberi layanan yang semakin membaik agar tepat sasaran, yang menyebabkan pemustaka berminat mengunjungi perpustakaan. Yang menyebabkan peningkatan terhadap kunjungan perpustakaan oleh perpustakaan adalah sebaiknya layanan dan jumlah literatur yang banyak.

Tujuan pengadaan layanan sirkulasi adalah melakukan pengaturan terhadap kegiatan bertransaksi ketika mengembalikan atau meminjam bahan pustaka sehingga bagian tertentu akan berjalan dengan mudah dan lancar dan proses yang berlangsung pun tidak akan membutuhkan waktu yang lama. Pelaksanaan kegiatan layanan sirkulasi melalui kegiatan administrasi dengan melakukan mencatat data pada buku. Keberadaan layanan sirkulasi menjadikan koleksi dapat dimanfaatkan dengan efektif. Mengawasi bahan perpus akan mudah dilaksanakan dan menjaga koleksinya juga akan mudah untuk diterapkan hal ini disebabkan diketahui pihak yang melakukan peminjaman terhadap koleksi dan dilaksanakannya waktu yang untuk mengembalikan koleksi pustaka termasuk pelanggaran segera dapat diketahui. Upaya dalam pelaksanaan kegiatan pada perpustakaan yang tepat maka dapat ditempuh dengan menyesuaikan fungsi dari setiap tugas yang berada di layanan sirkulasi hal tersebut penting dilakukan karena dapat membantu pemustaka untuk mendapat bahan pustaka serta bahan pustaka dapat lebih terjaga

Pengukur keberhasilan suatu perpustakaan salah satunya melalui layanan sirkulasi yang dilaksanakan pada suatu perpustakaan. Adapun pada layanan yang diukur maka dapat dilihat dari pustakawan terkhusus sikapnya. Sebagai pustakawan maka perlu memberikan layanan yang sopan dan baik terhadap perpustakaan dengan memberikan penghargaan berupa tindakan yang senonoh. Dengan sikap pustakawan berkaitan dengan memberi layanan akan memberikan kesan terhadap citra pustakawan dan jika hal tersebut merupakan hal yang negatif maka akan menciptakan kesan yang buruk yang turut mempengaruhi nama baik dari suatu perpustakaan. Nilai baik atau tidak perpustakaan maka dikaitkan dengan erat terhadap pelayanan perpustakaan yang disampaikan untuk pemustaka. Secara keseluruhan perpustakaan akan dikatakan baik jika pustakawan memberi layanan yang baik begitu pula sebaliknya perpustakaan dinilai buruk jika layanan

yang disampaikan pustakawan terhadap pemustakanya buruk. (Miftahul Jannah & Elva Rahmah, 2013, p.134-135).

Layanan sirkulasi termasuk kegiatan yang krusial karena berkaitan dengan Citra dari sebuah perpustakaan sebagaimana yang dijelaskan Kusmitasari (2016, p.3) penilaian baik atau tidaknya suatu perpustakaan maka dikaitkan dengan erat terhadap layanan yang disampaikan perpustakaan terhadap perpustakaan dan layanan sirkulasi termasuk hal yang kerap dianggap sebagai ujung tombak dari suatu perpustakaan untuk memberi jasa informasi sehingga yang pertama kali berkaitan dengan perpustakaan adalah layanan sirkulasi. (Sulistiyo, 1992, p.257)

Menurut Martoatmojo, (1998, p.43) sebesar apapun sebuah perpustakaan termasuk koleksi yang sangat banyak jika sirkulasi dan pemakaian bahan pustaka tidak berjalan dengan lancar atau penggunanya hanya sedikit maka perpustakaan disebut tidak baik. Begitu pula dengan sebaliknya sebagai perpustakaan yang sirkulasinya lancar dan berjalan dengan aktif perpustakaan tersebut dinyatakan baik.

Beberapa hal yang dilaksanakan di bagian layanan sirkulasi dapat berupa kegiatan mengembalikan, mendaftar anggota, memungut dana, meminjam, membaca di tempat, menagih, berhubungan terhadap masyarakat dan membuat statistik. (Qalyubi, Syihabuddin dkk, 2003, p.221). Tujuan layanan sirkulasi adalah menjadikan pemakai dapat memanfaatkan koleksi dengan optimal. Keberadaan layanan sirkulasi menjadikan pustakawan mengetahui peminjam koleksi dan menjamin bahwa koleksi tersebut akan dikembalikan. Ditambah lagi keberadaan layanan sirkulasi menjadikan perolehan data dan kegiatan perpustakaan yang terkait dengan memanfaatkan koleksi dapat diketahui dengan segera termasuk kegiatan yang berupa pelanggaran pada perpustakaan tersebut. (Lasa, 1994, p.2).

Layanan yang baik akan menciptakan rasa puas dan respon yang baik dari pengunjung dan orang yang menerima pelayanan perpustakaan. Seseorang akan merasakan puas saat berkunjung di perpustakaan jika layanan yang ia terima sesuai dengan yang dia inginkan .

Dalam menilai keberhasilan layanan yang dianggap berkualitas maka dapat diketahui dengan persepsi yang disampaikan pemustaka terkait layanan yang disajikan. Melalui persepsi pemusaka maka dapat diketahui bagaimana perpustakaan mencapai keberhasilan layanan yang disampaikan untuk para pemustakanya.

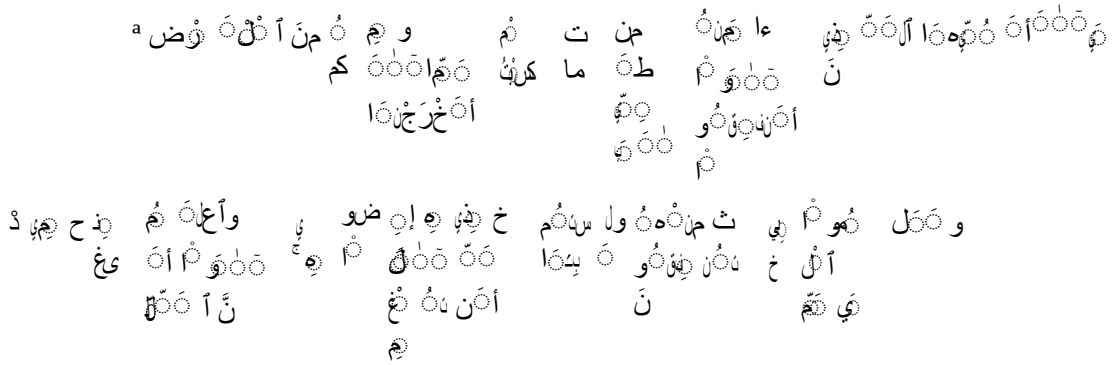
Bersepsi yang baik akan dimunculkan perpustakaan apabila perpustakaan mampu memenuhi apa yang diinginkan oleh pemusakanya begitu pula dengan sebaliknya persepsi yang buruk akan muncul oleh pemisah kjk perpustakaan tidak dapat memenuhi kebutuhan informasi yang diinginkan pemustakanya.

Perhatikan firman Allah dalam Q.S Al-An'am ayat 7, yaitu:

Artinya: *Dan kalau Kami turunkan kepadamu tulisan di atas kertas, lalu mereka dapat menyentuhnya dengan tangan mereka sendiri, tentulah orang-orang kafir itu berkata: "Ini tidak lain hanyalah sihir yang nyata".*

Ayat yang telah disebutkan oleh keterkaitan terhadap kesadaran Indra berkaitan rangsangan berupa sentuhan. Pada kisah nabi Yusuf dan keluarganya, diceritakan ayah nabi Yusuf berupa nabi Yakub dapat merasa hadirnya Yusuf meskipun dengan hanya mencium bau Yusuf, asalnya dari pakaian yang dibawakan oleh saudaranya Yusuf. Disebut juga dengan persepsi yaitu untuk menafsirkan dan memahami dunia sekitar.

Sebagaimana firman Allah dalam Q.S Al-Baqarah ayat 267 sebagai berikut



Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman!, infakanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu keluarkan, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha kaya, Maha terpuji”.

Ayat tersebut mengajarkan bahwa untuk memberi sesuatu maka berikanlah yang terbaik baik bentuknya jasa maupun barang. Menambah fasilitas mengadakan buku atau menambah daftar perpustakaan termasuk upaya agar layanan yang disampaikan dapat berjalan dengan maksimal sehingga akan lebih mudah dalam memenuhi setiap kebutuhan pemustaka. Dengan keterbatasan staf dan fasilitas pada sebuah perpustakaan perlu bagi manajer untuk melakukan tindakan yang menyebabkan keterbatasan tersebut tetap memberikan kepuasan terhadap pemustaka.

Bersumber pada teori *Law of Attraction*, dengan bersikap baik terhadap manusia pada lingkungan sekitar maka dapat diyakini bahwa lingkungan tersebut akan memberikan dampak yang baik pula bagi pelakunya secara singkat untuk mempermudah urusan maka mudahkanlah urusan orang lain dan jika kita ingin bahagia maka berikan kebahagiaan terlebih dahulu terhadap orang lain. (Parhan Hidayat, 2014, p.75).

Berkaitan dengan persepsi sebenarnya penelitian yang telah dilakukan pada beberapa penelitian yang lalu contohnya pada penelitian yang dilaksanakan Abdul Aziz yang judul penelitiannya berupa persepsi perpustakaan terkait kualitas layanan sirkulasi pada perpustakaan dan arsip daerah provinsi Sulawesi Selatan tahun 2015 yang mana hasilnya adalah berdasarkan persepsi pemusaka layanan sirkulasi yang disampaikan cukup memuaskan, disebabkan oleh tenaga pustakawan yang telah profesional. Dengan penelitian yang telah ada maka peneliti memiliki ketertarikan terhadap pengangkatan judul yang serupa namun letak perbedaannya adalah yang teliti adalah kualitas layanan sirkulasi adapun penulis ingin meneliti terhadap persepsi yang disampaikan oleh perpustakaan terhadap layanan sirkulasi termasuk sistem dan sumber daya manusianya dalam memberikan layanan sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan sirkulasi perpustakaan nantinya. Perbedaan yang dapat dilihat pula adalah lokasi meneliti dan cakupan pemustaka.

Berdasar pada pengobservasian dan kegiatan mewawancarai di wilayah penelitian Berdasar pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara didasari pada observasi dan wawancara awal pada tempat meneliti di dinas perpustakaan

data arsip provinsi Sumatera Utara pengguna aktifnya telah mencapai 150 orang yang jumlah kunjungan dapat mencapai 4000 orang setiap tahunnya yang terkategori menjadi mahasiswa, pelajar, dan masyarakat umum, adapun pengunjung harian telah mencapai 15 orang lebih sedangkan dalam hitungan bulan maka mencapai 350 pengunjung. Yang dimiliki dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera Utara koleksi tercetak mencapai 9750 judul yang eksemplarnya mencapai 22.345 dan sistem layanan yang disajikan terbuka yang menyebabkan pemusatan dapat memilih, menemukan, dan mengambil bahan bacaan yang ia mau. Pustakawan telah terampil untuk melaksanakan layanan sirkulasi sehingga berjalan aktif dan lancar. Perpustakaan telah melengkapi sarana dan prasarana dan setiap tahun terjadi pengembangan koleksi sebagaimana yang diminati oleh pemusaka dengan sistem layanan terbuka. Perpustakaan pada dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera Utara adalah setiap masyarakat yang menjadi penyebab munculnya perbedaan persepsi dari masing-masing pemustaka yang mendapat layanan. Dengan hal ini akan dapat diketahui terkait layanan sirkulasi untuk masyarakat serta permasalahan yang muncul ketika pemanfaatan layanan sirkulasi pada dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera Utara. Kemudian yang turut dijadikan bahan perhatian adalah lancar tidaknya sistem perpustakaan yang menjadikan persepsi perpustakaan perlu ditinjau kembali sehingga terjadi perbaikan kualitas terhadap pelayanan terkhusus sirkulasi.

Adapun data dalam peminjaman 3 bulan terakhir sebnayak 600

NO	BULAN	TAHUN	PEMINJAM
1	MARET	2021	185
2	APRIL	2021	167
3	MEI	2021	248
JUMLAH			600

Dengan uraian yang telah disebutkan Maka terdapat kesimpulan dari yang didapati penulis berupa memahami pandangan dan perpustakaan termasuk upaya dalam peningkatan kualitas layanan sirkulasi sehingga rasa nyaman oleh pemustaka dalam pemanfaatan perpustakaan akan dapat muncul dan terjadi.

Berdasarkan hal tersebut, perlu dilakukan penelitian tentang pandangan pemustaka dalam hal layanan sirkulasi dengan judul Persepsi Pemustaka terhadap Layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

B. Rumusan Masalah

a. Bagaimana persepsi pemustaka terkait system layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara?
b. Bagaimana persepsi pemustaka pada sumber daya manusia layan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara?

C. Batasan masalah

Batasan masalah yang dapat dimanfaatkan agar terhindar meluasnya pembahasan dalam hal ini perlu dilaksanakan sehingga kegiatan peneliti akan berjalan dengan terarah dan pembahasan akan mencapai tujuan dilaksanakannya sebuah penelitian. Pada penelitian ini maka batasannya dijelaskan sebagaimana berikut ini:

1) Mencakup secara luas terkait persepsi perpustakaan terhadap layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.
2) Informasi yang disajikan yaitu: Pandangan pemustaka terkait layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dan Kendala pemustaka ketika memanfaatkan layanan sirkulasi Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

D. Fokus Penelitian dan Deskripi Fokus

1. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian yang dilakukan mencakup pandangan pemasangan terkait fasilitas sistem dan sumber daya terkait dengan layanan yang disampaikan terkait layanan sirkulasi di Dinas dan Arsip Provinsi Sumatra Utara

2. Deskripsi fokus

Agar didapati gambaran jelas terkait masalah yang akan dibahas maka pada penelitian diharapkan dapat terhindar dari perbedaan interpretasi

dikemukakan oleh penulis terkait beberapa pengertian yang pokok pada skripsi ini yaitu:

a. Bersumber pada kamus besar bahasa Indonesia pengertian persepsi yaitu respon secara langsung karena telah melakukan proses penyerapan di mana individu memahami hal yang ia dapati dari panca indra (Poerwadarminta, 2003, p.746).

   Beberapa ahli menerjemahkan persepsi sebagai proses penilaian terkait sesuatu hal yang turut membentuk suatu kesan melalui Indra seseorang.

b. Pemustaka Jika merujuk Undang-Undang Perpustakaan No.43 Tahun 2007 adalahpengguna perpustakaan, yaitu tunggal , sekelompok, masyrakat ataupun lembaga yang mendayagunakan layanan perpustakaan (Perpustakaan Nasional RI, 2007, p.3).

c. Layanan sirkulasi adalah merupakan kegiatan untuk memberi layanan pada perpustakaan mencakup, kegiatan meminjam, atau mengembalikan bahan pustaka. Adapun yang menjadi tugas pokok sirkulasi adalah memberi pelayanan dalam peminjaman buku. Memberi layanan pada kegiatan pengembalian buku serta membuat statistik kunjungan (Bafadal Ibrahim, 1992, p.125).

Adapun menurut penulis maka makna dari persepsi perpustakaan yaitu tanggapan maupun pandangan seseorang yang bermanfaat pada perpustakaan dan layanan karena akan memberikan nilai untuk melakukan perbaikan pada beberapa hal seperti layanan referensi atau sirkulasi.

Dengan penjelasan di atas maka diperoleh simpulan bahwa yang dimaksudkan pada operasional definisi adalah pandangan setiap aspek masyarakat yang merupakan anggota perpustakaan terkait sistem untuk menggunakan layanan sirkulasi.

E. Tujuan penelitian

Adapun tujuan diharapkan tercapai dalam penulisan proposal ini adalah penulis inigin mengetahui

1) Untuk mengetahui pandangan pemustaka terkaig sistem layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara
2) Untuk mengetahui persepsi pemustaka pada sumber daya manusia layan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

F. Manfaat Penelitian

Pada hasil akan diumumkan beberapa manfaat Bagi beberapa pihak, diumumkan:

1. Manfaat teoritis
   a. Harapan pada penelitian ini adalah memberi kekayaan ilmu terkait perpustakaan dan informasi pada aspek sirkulasi, persepsi dari pemusaka terkait layanan sirkulasi dan faktor yang mempengaruhi persepsi perpustakaan dalam memanfaatkan layanan sirkulasi dan diharapkan bisa memberikan masukan kepada pustakawan dalam pelayanan sirkulasi di perpustakaan.
2. Manfaat praktis
   a. Menurut penulis pemanfaatan penelitina ini dapat dijadikan rujukan jika terjadi penelitian pada masa yang akan datang terkhusus hal yang berkaitan terhadap pelayanan sirkulasi perpustakaan.
   b. Dinas Perpustakaan, dapat dimanfaatkan sebagai pengevaluasi serta baahan untuk melayanin sirkulasi agara dapat lebih baik.

G. Sistematika Pembahasan

Keberadaan sistematika diharapkan memberi kemudahan terhadap peneliti dalam menjelaskan pembahasan. Berikut merupakan sistematika terkait pembahasan masalah:

BAB I

Pendahuluan yang membahas tentang latar belakang masalah,rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

BAB II

Terkait dengan tinjauan pustaka dan landasan teori, tinjauan pustaka membahas mengenai penelitian terdahulu dan landasan teori, tinjauan pustaka membahas mengenai penelitian terdahulu dan landasan teori berisi teori-teori yang digunakan.

BAB III

Terkait dengan metode penelitian yang berisi tentang rancangan penelitian, yang terdiri atas metode penelitian , waktu dan lokasi penelitian, infroman penelitian, sumber data, pengumpulan data, instrument penelitian, teknik analisis data, pengujian keabsahan data.

BAB IV

Hasil penelitian dan pembahasan.

BAB V

Penutup berisi tentang kesimpulan dan saran.

BAB II
KAJIAN PUSTAKA

A. Layanan sirkulasi

1. Layanan Sirkulasi di Perpustakaan

Asal kata sirkulasi adalah bahasa Inggris berupa ”circulation” dengan arti berupa peredaran, perputaran, contohnya pada “sikulasi udara, sirkulasi uang dan lain sebagaynya”. Bagi ilmu perpustakaan kerap disebut sebagai meminjam. Meski demikian layanan sirkulasi hakikatnya berkaitan terhadap setiap Kegiatan mencatat pemakaian koleksi atau kepentingan lainnya yang menyebabkan jasa pada perpustakaan digunakan dengan tepat. (Lasa, 1994, p.1).

Layanan sirkulasi atau pelayan meminjam merupakan kegiatan di suatu perpustakaan untuk memberi layanan terkait meminjam atau mengembalikan buku. Kegiatan ini dapat terlaksana apabila buku telah melalui proses dan secara lengkap terdapat label berupa kartu pengembalian, kartu buku, nomor panggilan yang ada di punggung buku, kantong buku. (Pawit, 2009, p.95).

Menurut sulistiyo salah satu hal yang paling pokok berkaitan dengan jasa perpustakaan adalah meminjam baik berbentuk buku atau kajian lainnya. Meminjam kerap disamakan dengan sirkulasi yang mana artinya juga sama yaitu meminjam. Terutama pada bagian meja sirkulasi kerap dinyatakan sebagai mata tombak perpustakaan dengan bentuk jasa karena hal tersebut merupakan tempat yang pertama kali memiliki kaitan terhadap pemustaka. Yang tampak pada meja sirkulasi akan berpengaruh terhadap nama baik perpustakaan (Sulistiyo, 1991, p.157).

Layanan sirkulasi merupakan kegiatan untuk memberi layanan meminjam dan mengembalikan buku yang terdapat pada perpustakaan. Tugas pokok sirkulasi ini adalah dengan memberikan layanan kepada perpustakaan untuk meminjam buku yang terdapat pada perpustakaan. Membantu permustaka dalam pengembalian buku yang dipinjam serta membuat statistik kunjungan (Bafadal Ibrahim, 1992, p.125).

Dengan demikian diperoleh kesimpulan bahwa layanan sirkulasi merupakan jenis layanan yang berkaitan terhadap pengedaran bahan pustaka yang terdapat pada suatu perpustakaan. Layanan sirkulasi melaksanakan kegiatan meminjam bahan bacaan yang diizinkan untuk dipinjam dengan membuat jangka waktu meminjam, mengembalikan bahan pinjaman dan membuat statistik peminjam dalam hal menyediakan laporan perpustakaan. Layanan sirkulasi termasuk denyut dari sebuah perpustakaan hal ini disebabkan karena layanan sirkulasi baik meminjam maupun mengembalikan bahan bacaan termasuk jasa langsung yang dapat dinikmati oleh pemustaka. Perpustakaan dapat dikatakan berhasil salah satunya adalah dengan pengukuran kelayakan layanan sirkulasi dalam pemenuhan kebutuhan pemustaka.

2. Kegiatan Layanan Sirkulasi
    a. Pendaftaran Anggota Perpustakaan

Yang merupakan salah satu dari bagian dari sirkulasi adalah kegiatan menemukan anggota baru dan membuat layanan untuk memperpanjang masa keanggotaan. Pada beberapa perpustakaan kegiatan penerimaan anggota merupakan tugas dari admin perpustakaan.

Perihal jenis dan syarat untuk menjadi anggota bergantung kepada kebijakan yang dibuat oleh perpustakaan masing-masing. Sebagaimana halnya syarat anggota perpustakaan yang telah otomatis akan berbeda dengan syarat pada perpustakaan yang tradisional. Keanggotaan perpustakaan dibagi menjadi dua bentuk yaitu intern dan ekstern. Yang dimaksud dengan anggota intan yaitu setiap anggota yang merupakan kelompok yang memiliki kaitan terhadap lembaganya secara langsung. Adapun yang dimaksud dengan anggota ekstern yaitu setiap anggota yang merupakan kelompok namun tidak memiliki keterkaitan terhadap suatu lembaga. Anggota jenis ini kerap kali dijadikan sebagai sarana dalam penggalangan dana perpustakaan disebabkan untuk menjadi anggota perpustakaan membutuhkan pendanaan.

b. Peminjaman Koleksi

Meminjam koleksi termasuk kegiatan pada sirkulasi. Meminjam koleksi merupakan proses untuk mencatat transaksi yang dilaksanakan petugas pemustaka terhadap pengguna ketika pemustaka hendak melakukan pinjaman koleksi. Jenis umum koleksi yang diizinkan dipinjam merupakan koleksi berbentuk CD, buku maupun ROM. Perihal waktu peminjaman maka dibagi menjadi tiga kelompok yaitu: jangka pendek berbentuk harian, jangka biasa berbentuk pekanan, dan meminjam jangka panjang hitungan bulan.

c. Pengembalian dan atau Perpanjangan

Mengembalikan merupakan kegiatan untuk mencatat bukti yang menunjukkan atau mufakat telah melaksanakan pengembalian koleksi yang sebelumnya ia pinjam. Sedangkan perpanjangan dimaksudkan sebagai kegiatan untuk kembali mencatat koleksi yang sebelumnya telah dipinjam sebagaimana waktu yang telah ditentukan dan umumnya memperpanjang waktu peminjaman hanya dapat dilaksanakan pada satu periode peminjaman.

d. Penagihan

Menagih merupakan kegiatan untuk memberitahukan pemakai bahwa waktu koleksi telah usai Dan melampaui batas sehingga perlu untuk mengembalikan koleksi yang dipinjam. Umumnya kegiatan menagih dilaksanakan maksimal tiga kali setelah terjadi keterlambatan.

Contohnya Jika waktu menagih pertama yang dilaksanakan 3 hari setelah terlambat maka waktu kedua untuk melakukan penagihan adalah dua pekan setelah keterlambatan sedangkan untuk tiga kali dilaksanakan setelah 1 bulan mengalami keterlambatan. Beberapa sarana yang dapat digunakan untuk menagih koleksi adalah:

1) Kartu yang menunjukkan tanggal pengembalian dapat diartikan sebagai sarana untuk mengecek koleksi yang seharusnya telah kembali pada waktunya
2) Kartu buku, merupakan penunjuk identitas berupa nomor keanggotaan disertai dengan koleksi yang dipinjam

3) Kartu peminjaman, terhadap merupakan penunjuk terhadap data diri peminjam koleksi
4) Formulir penagihan, di dalamnya terdapat nama, alamat, identitas, serta batas waktu meminjam.

e. Pemberian Sanksi

Sanksi merupakan tindakan yang dilaksanakan agar dapat memberi hukuman terhadap pelanggaran aturan perpustakaan. Sanksi patut diberikan bagi mereka yang melaksanakan pelanggaran sehingga dapat dijadikan sebagai upaya untuk memberi pendidikan yang menjadikan pemustaka dapat menaati aturan yang tengah berlaku. Terkait dengan pelanggaran, berat ringannya ditentukan dengan jenis .

Jenis pelanggaran yang dilakukan antara lain:

1) Terlambat dalam pengembalian koleksi.
2) Meminjam koleksi namun tidak melalui prosedur yang tepat
3) Koleksi yang dikembalikan bentuknya terlalu rusak.
4) Meminjam koleksi namun menghilangkannya.
5) Melanggar aturan perpustakaan.

Beberapa bentuk sanksi yang diterapkan dapat berupa:

1) Sanksi denda, besarannya ditentukan oleh aturan perpustakaan.
2) Sanksi administrasi, larangan untuk melaksanakan peminjaman koneksi pada waktu tertentu bahkan memungkinkan bahwa anggota tersebut dikeluarkan.

f. Beres Administrasi Perpustakaan

Beres administrasi perpustakaan"adalah kegiatan: pemeriksaan terhadap pengguna apakah terdapat dalam nama peminjaman yang belum dilaksanakan dan Memberi bukti bahwa perpustakaan tidak memiliki tanggungan sama sekali terhadap perpustakaan dan fungsi dari diadakannya beres administrasi adalah melakukan pencegahan terhadap kemungkinan kehilangan koleksi.

g. Statistik

Statistik merupakan kegiatan mengumpulkan data terkait kegiatan sirkulasi yang dijadikan bahan agar dapat diketahui bagaimana perkembangan yang dilalui sebuah perpustakaan. Pengertian statistik mencakup keanggotaan, pengunjung, jumlah meminjam, koleksi yang kembali, dan koleksi yang terpinjam. Berikut merupakan fungsi dari statistik:

A. Membuat laporan setiap tahun pada perpustakaan.
B. Membuat rencana kegiatan perpustaakaan.
C. Membuat sajian keberhasilan perpustakaan pada lembaga dan pemustaka.
D. Menguatkan alasan terkait penambahan tenaga dan dana. (Rahayuningsih, 2007, p.95-98).

3. Tujuan dan Syarat dalam Layanan Sirkulasi

a) Layanan sirkulasi memiliki tujuan berikut ini.

1. Agar pemanfaatan koleksi dapat terlaksana dengan sangat maksimal.
2. Kemudahan dalam mengetahui peminjam koleksi yang disertai alamat dan waktu pengembalian koleksi hal tersebut menjadikan jika terdapat peminat lain terhadap konsep tersebut maka dapat diberitahukan kepada pemustaka yang meminjam atau menunggu hingga selesainya waktu pengembalian.
3. Waktu untuk meminjam tertera dan jelas sehingga dalam menjaga bahan pustaka akan lebih mudah.
4. Dapat diketahui dengan warna berbagai kegiatan dilaksanakan di suatu perpustakaan terkhusus Dalam segi memanfaatkan prinsip.
5. Dapat diketahui dengan segera jika ditemukan pelanggaran (Elva, 2018, p.51).

b) Syarat

Untuk mencapai tujuan maka Berikut ini merupakan syarat yang harus diperhatikan berkaitan dengan sirkulasi:

1. Mencatat kegiatan dapat dilaksanakan dengan teratur karena dengan keteraturan dapat membantu lancarnya tugas dari pustakawan.
2. Panutan prosedur sederhana, tidak menimbulkan banyak masalah, dan mudah untuk diikuti.

3. Pelaksanaan pekerjaan dapat dengan mudah dan cepat karena lebih senang bagi peminjam untuk segera mendapat layanan dengan waktu yang singkat.
4. Koleksi dapat terjaga keamanannya karena buku dan bahan pustaka yang lainnya seperti rekaman hasil pikiran manusia dapat dilestarikan dan diamankan (Lasa, 1994, p.2).

4. Jenis Layanan Sirkulasi

Beberpa jenis layanan sirkulasi yang lazim disediakan sebagai berikut :

1. Layanan Meminjam

Layanan meminjam bahan pustaka merupakan jenis layanan yang disajikan untuk pustaka seperti kegiatan untuk meminjam bahan pustaka yang terdapat pada perpustakaan. Umumnya layanan yang dimanfaatkan memakai sistem tertentu yang diatur menyesuaikan dengan keadaan perpustakaan masing-masing.

2. Layanan Ruang Baca

Layanan ruang baca merupakan jenis layanan yang disampaikan ke perpustakaan sebentuk dengan wadah atau lokasi untuk dilaksanakannya kegiatan membaca. Pelayanan yang disajikan ditujukan agar dapat mengantisipasi keinginan meminjam yang tidak menginginkan untuk membawa pulang sehingga cukup bagi mereka untuk membaca di perpustakaan tersebut.

3. Layanan Audiovisual

Layanan audiovisual merupakan layanan yang khusus pada AV. Layanan ini dapat mencakup pemutaran film, *filmstrip*, peminjaman, dan video. Bentuk sajian pustaka dapat berupa film cerita, film pengetahuan, dan film dokumentar. Untuk melayanin informasi tentang bahan-bahan ini ruangan yang dilengkapi sarana dan prasarana yang membantu pemutaran AV, seperti dilayar film, proyektor film, perangkat pemutar video (video player), pita tape, alat baca mikro (micro reader) serta tata suara (sound system).

4. Layanan Foto Copy

Layanan foto copy permasalahan yang dikatakan penting. Perpus perlu menjadi penyedia satu atau beberpa mesinfoto copy bagi perpustakaan yang ingin ftocopy bahan pustaka, karena pengguna tidak ingin meminjam buku

membawa pulang atau karena beberpa koleksi perpustakaan yang tidak boleh dibawak pulang. Layanan foto copy ini sangat penting, terutama bagi peng7unjung yang bukan anggota perpustakaan.

5. Layanan Bercerita

Layanan ini pada perpustakaan umum yang biasanaya memberikan layanan pada layana anak dan perpustakaan sekolah dasar. Layan bercerita pada umumya dilakukan secara terjadwal dan sifatnya tidak terap. Layanan ini ditujukan agar mengingatkan minat baca anak sejak dini.

6. Layanan Silang

Pengunjung perpustakaan tidak salah mendapat informasi yang ia butuhkan karena kurangnya koleksi yang dibutuhkan oleh pemustakanya. Dalam hal ini maka perlu bagi perpustakaan untuk membantu memenuhi kebutuhan pustaka melalui bantuan perpustakaan lain yang mana perpustakaan yang tidak memiliki bahan pustaka melakukan upaya untuk meminjam bahan pustaka yang diinginkan pemustakanya. Perpustakaan meminjam dilakukakn atas nama perpustakaan, atau pemustaka yang membutuhkannya. Kegiatan semcama ini disebut layanan silang atau layanan silang atau pinjam antar perpustakaan (*Inter Library Loan)* (Elva, 2018, p.70-71)

B. Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Bersumber dari KBBI maka pengertian dari persepsi adalah tanggapan secara langsung Berdasarkan sesuatu yang diserap berupa proses dalam memahami sesuatu dengan memanfaatkan panca indra (Poerwadarminta, 2003, p.746).

Menerima stimulus diawali dari Indra berupa melihat, meraba, merasa, mencium yang bentuknya dapat berbentuk warna, suara, tulisan, tanda, maupun informasi yang bersumber dari Indra awalnya di organisasikan dan dilaksanakan sebelum dipahami maka proses inilah yang dimaksud dengan persepsi (Poerwadarminta, 2003, p.747).

Menurut (Gibson, 1996, p.54) persepsi merupakan proses cara kognitif yang dimanfaatkan suatu individu Dalam penafsiran dan pemahaman dunia sekitarnya. Dalam hal ini maka persepsi dapat diterjemahkan sebagai memberi arti

berkaitan dengan lingkungan seseorang. Setiap individu akan memberi makna terhadap stimulus yang diterima dan dengan demikian masing-masing individu akan memiliki persepsi yang berbeda meskipun yang dilihat adalah hal yang sama.

Mempunyai seseorang untuk membedakan memfokuskan dan mengelompokkan atau hal yang lainnya yang selanjutnya dilakukan interpretasi itulah yang disebut dengan persepsi. Persepsi dapat terjadi ketika suatu individu mendapat stimulus dari luar diri dan ditangkap menggunakan organ yang turut memberi dorongan sehingga dapat masuk ke otak. Dalam hal ini akan terjadi proses berpikir yang akhirnya mewujudkan sebuah. Pemahaman ini yang selanjutnya disebut sebagai persepsi (Wirawan, 2019, p.86)

Persepsi yaitu suatu proses menjadikan seseorang melakukan pengorganisasian dan penafsiran terhadap suatu stimulus yang berasal dari lingkungan (Agus, 1983, p.105).

Dengan demikian maka persepsi dapat dimaknai sebagai proses penerimaan rangsangan menggunakan panca indra yang terlebih dahulu diawali dengan pemberian perhatian dari masing-masing individu terhadap pengetahuannya pengertian dan penghayatan terhadap hal yang sedang diamati, mencakup proses dalam diri maupun dari luar diri individu. Proses persepsi pada diri individu ditentukan oleh objek yang berasal dari sekitar yang kemudian ditangkap menggunakan panca indra dan diproyeksikan menggunakan bagian tertentu yang berada pada otak yang menyebabkan objek tersebut dapat dilakukan pengamatan. Informasi yang tertangkap menggunakan panca indra awalnya dilakukan pengorganisasian dan interpretasikan sebelum dapat dipahami.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi

Persepsi pada seseorang kemunculannya tidak tanpa sebab namun akibat dari faktor yang memberi pengaruh. Faktor tersebut menjadi alasan kedua individu yang meskipun melihat hal yang sama akan memberikan penilaian berbeda terkait yang dilihat. Pareek (Arisandy, 2004, p.26) menyebutkan terdapat empat faktor yang menjadi penyebab seseorang memunculkan persepsi yang berbeda yaitu:

a. Perhatian

Awal munculnya sebuah persepsi adalah perhatian. Stimulus yang dilihat bukan berarti dapat ditangkap semua oleh seseorang dal waktu yang sama. Seseorang akan memperhatikan suatu objek Jika ia merasa tertarik dengan objek tersebut.

b. Kebutuhan

Setiap individu dipastikan dapat memiliki kebutuhan yang harus terpenuhi baik yang sifatnya menetap maupun yang sifatnya sesaat.

c. Kesediaan

Merupakan harapan suatu individu terhadap stimulus yang ia lihat sehingga reaksi yang muncul dapat diterima dan menjadi efisien jika penerima stimulus memiliki kesiapan.

d. Sistem nilai

Sistem nilai yang dianut seseorang turut mempengaruhi persepsi yang ia miliki.

Menurut (Sobur, 2003, p.23) terdapat beberapa faktor yang memberikan pengaruh terhadap posisi seseorang adapun pengkategoriannya sebagai berikut:

a. Faktor fungsional, perolehannya berasal dari rasa butuh, bahagia, pengalaman yang lalu serta layanan;
b. Faktor struktural, faktor ini dimaksudkan sebagai sesuatu yang muncul akibat stimulasi dan efek yang secara netral timbul dari sistem saraf yang dimiliki seseorang;
c. Faktor situasional. Kaitan faktor ini adalah bahasa yang dipakai berupa non verbal;
d. Faktor personal, dibentuk dari motivasi, pengalaman, dan pribadi individu.

3. Proses persepsi

1) Terdapat dua pandangan terkait proses persepsi (Nurhadi, 1991, p.29). Pada persepsi personal terjadinya otomatis dan cepat yang tidak butuh pertimbangan yang banyak dalam pembuatan kesimpulan terkait orang lain dan penilaiannya didasari pada penglihatan sekilas dan tampilan fisik.

2) Pemaknaan persepsi personal yaitu proses yang terjadi dengan kompleks di mana seseorang mengamati orang lain dengan teliti sehingga didapati analisa lengkap berkaitan personal, behavior, dan situasi.

4. Pengelompokan Persepsi.
   a. Persepsi orang, yaitu pandanganan atau penilayan untuk orang lain yang menyebabkan terjadinya pengaruh pada perilaku dan sikap seseorang terhadap orang yang dinilai
   b. Persepsi emosi, yaitu ngengenali stimulus yang memunculkan persepsi bahwa individu sedang merasakan emosi tertentu
   c. Persepsi sifat atau ciri kepribadian, yaitu perspsi atau tanggapan mengenai sipat atau ciri suatu individu.
   d. Persepsi motif, merupakan penunjuk terkait suatu upaya yang akan memberikan penjelasan terhadap sesuatu atau dijadikan sebagai landasan terkait peristiwa yang sedang terjadi tentang perilaku seseorang dan sebagai penyebab keterangan munculnya tingkah laku tertentu.
   e. Persepsi kausalitas, terbentuk ke dalam dua kategori berupa kausa disposisional merupakan sumbernya berasal dari seseorang yang terlibat pada suatu peristiwa dan kasus internasional merupakan suatu peristiwa di mana hal tersebut terjadi pada kondisi sesaat.
   f. Persepsi diri, merupakan pandangan yang menunjukan ada persepsi peribadi terkait kualitas dan ciri-ciri (Wiji Suwarno, 2009, p.53-54).

Persepsi yaitu air dari suatu proses pengamatan yang dimulai dengan melakukan penginderaan berupa menerima stimulus yang berasal dari Indra setelah itu dilakukan perhatian kemudian terjadi penurunan terhadap otak yang menyebabkan individu secara sadar mengenai sesuatu dan disebut sebagai persepsi. Melalui persepsi seseorang akan sadar terkait lingkungan sekitarnya atau kondisi lingkungan sekitarnya atau yang terjadi pada diri yang bersangkutan(Wiji Suwarno, 2009, p.53-56).

C. Pemustaka

a. Pengertian Pemustaka

Pemustaka berdasarkan Undang-Undang Perpustakaan No.43 Tahun 2007 adalahpengguna perpustakaan, yaitu individual , sekelompok, masyrakat ataupun lembaga yang mengambil manfaat dari layanan yang disajikan perpustakaan (Perpustakaan Nasional RI, 2007, p.3).

(Wiji Suwarno, 2009, p.80) perpustakaan merupakan pemakai fasilitas yang tersedia pada perpustakaan baik berbentuk koleksi ataupun buku atau fasilitas lain.

Jadi diperoleh kesimpulan bahwa pemustaka adalah seseorang atau sekelompok orang yangmenggunakan fasilitas perpustakaan layanan perpustakaan. Perpustakaan bias dikatakan berhsil jika banyak pemustaka yang mmenggunakan layanan perpustakaan dan jasa perpustakaan

b. Beberapa Karakter Dan Cara Menghadapi Pemustaka

1) Pemustaka pendiam, dibantu dengan memberi sambutan denganramah tamah dan mencoba dan menarik perhatiaanya.
2) Pemustaka tidak sabaran, dikondisikan dengan berbicara kepada merkea bahwa kita akan membantuny dengan maksimal dan segera serta mengucapkan termikasih dan memohn maaf atasketidaknyamandalam pelayanan perpustakaan.
3) Pemustaka aktif yang mana yang banyak bicara maka perlu diatasi dengan mengenali perpustakaan yang melalui pengucapan salam memberi bantuan dan penarik perhatian terhadap tawaran yang tersedia pada perpustakaan dengan penjelasan secara cukup.
4) Pemustaka dengan banyak permintaan maka dapat ditoleransi dengan memberi salam Jika datang ke perpustakaan lalu menyimak permintaannya kemudian memenuhi permintaan pemustaka, meminta maaf, memberi alternatif lain, dan selalu senyum meski sedang jengkel.
5) Pemustaka yang merasakan keraguan maka perlu diberikan rasa kepercayaan, tenang, dan tidak terlalu memberi pilihan yang banyak, dan berupaya untuk mengikuti keinginan pemustaka.

6) Pemustaka yang kerap berdebat dan suka membantah maka perlu diatasi dengan tetap tenang, tidak bereaksi jika pemustaka bersalah, menyampaikan argumen yang masuk akal sehingga pemustaka memahami dan menghargai argumen, dan tidak terpancing dengan pemustaka.
7) pemakai yang lugu, diatasi dengancara menerima pemakai apadanaya, meluangkan waktuuntuk membantu dengan menanykan keperluannya, dan melayani berdasrakan permintaan serta tidak membohongin pemakai.
8) Perpustakaan yang memiliki kemantalan yang siap Maka dapat dilakukan dengan membantunya mendapat apa yang disukai tidak banyak bertanya dan mengucapkan terima kasih atas kedatangan pemustaka.
9) Perpustakaan yang kurang merasakan curiga maka dapat dilakukan dengan mengusahakan agar memberi jaminan yang baik terhadap perpustakaan serta memberi kesempatan agar dapat melakukan penukaran terhadap yang telah ia terima, bila orang menunjukkan seakan-akan pustakawan memiliki keunggulan yang lebih
10) Pemustaka sombong dapat dilakukan dengan tetap tenang, memuji kedatangan, bersabar, tidak terlalu menanggapi, dan memberi kesan bahwa setiap perpustakaan perlu dihargai.

Karena berhadapan dengan karakter beragam, perlu bagi perpustakaan untuk memahami karakter setiap pemustakanya dan berupaya untuk mengerti kondisi hati mereka sehingga dalam layanan yang di berikan maka pustakawan tidak akan melakukan kesalahan. (Fransisca, 2015, p.10-11).

Jadi dapat dismpulkan bahwa persepsi pemustaka adalah seseorang yamg mempunyai kesan atau pendapat terhadap layanan perpustakaan dan jasa perpustakaan. Jadi untuk mengetahuikulitas layanan perpustakaan dapat dilakukan dengan membandingkan persepsi dari pemustaka

D. Sumber daya manusia di pelayanan sirkulasi

Sumber Daya Manusia (SDM) adalahorang-orang atau seluruh stafyang terdapat pada organisasi ter tentu. Menurut Nawawi yang ditulis oleh Syihabuddin Qalyubi dalam bukunya Dasar-dasar ilmu perpustakaan daninformasi disebutkan terdapat tiga makna terkait sumber dayamanusia dalam suatu organisasiyaitu

a. SDM merupakan manusia yang berada pada lingkungan organisasiyang biasa disebut karyawan, pegawai personal, pekerja atau tenaga kerja.
b. SDM merupakan manusia yang memiliki potensi untuk menjadi penggerak organisasi dalammewujudkan eksistensinya.
c. SDM adalahpotensi yang terkategori aset dan difungsikan sebagaimodal non material/ non finansial pada suatu organisasi yang dapatdiwujudkan menjadi potensi (Syihabuddin, 2003, p.135).

Pustakawan termasuk sumber daya manusia yang terdapat di perpustakaan. Pustakawan memiliki peranan yang penting untuk membuat pencapaian terhadap pengadaan tujuan perpustakaan. Kualitas yang baik akan membentuk pencapaian tujuan yang baik sehingga pustakawan termasuk layanan awal yang dimiliki dan didapat pemustaka yang turut berpengaruh terhadap persepsi terkait layanan perpustakaan secara umum.

Pustakawan merupakan SDM yang paling berperan karena secara langsung bersentuhan terhadap pemustaka. Layanan sirkulasi termasuk kegiatan yang memiliki pengaruh sangat besar terhadap penentu kepuasan dari para pemustaka. Layanan sirkulasi didefinisikan sebagai layanan perpustakaan yang memiliki keterkaitan terhadap pengembalian, peminjaman, dan perpanjangan bahan pustaka untuk dipakai di luar gedung perpustakaan. Sebagai pustakawan yang telah mencapai layanan sirkulasi maka harus memahami administrasi dari sirkulasi berupa mendaftarkan anggota, mendata , memilah pinjaman, silang layanan in reader"s advisory works, administrasi disiplin pemustaka, informasi sederhana dan umum, dan lain-lain.

Berdasar pada uraian di atas diperoleh kesimpulan pustakawan didefinisikan sebagai bagian dari sumber daya manusia pada organisasi perpustakaan dan berfungsi untuk memberi layanan yang turut berpengaruh terhadap persepsi terkait kepuasan pemustaka.

Melalui peranan penting menjadikan pustakawan mendapat tuntutan agar dapat mengembangkan dirinya termasuk kompetensinya yang berlandaskan kepada profesionalitas.

E. Dimensi kualitas Sdm Layanan sirkulasi

Parasuraman menjelaskan (Lupiyado, 2001, p.148), dimensi dalam menentukan kualitas layanan dapat menggunakan 4 hal berikut:

a. Reliability atau keandalan, yaitu mempunyai perpustakaan untuk memberi layanan sebagaimana yang telah dijanjikan dengan dapat dipercaya dan akurat. Kinerja dimiliki harus menyesuaikan terhadap kebutuhan pelanggan berupa tepat waktu, layanan sama untuk semua pihak, dan memiliki simpati.
b. Responsiveness atau ketanggapan, yaitu keinginan membantu dan memberi layanan secara tepat dan cepat untuk pelanggan dalam hal menyampaikan informasi secara jelas. Menjadikan pemusatan menunggu tanpa alasan yang jelas menjadikan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang disampaikan pustakawan.
c. Assurance atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, ke sopan santunandan mau punya pegawai dalam menumbuhkan kepercayaan konsumen. Jaminan yang dimaksud memiliki beberapa komponen berupa aman, komunikasi, kompeten, kredibel, dan sopan santun.
d. Empathy, yaitu memberi perhatian secara tulus yang sifat yang individual dan pribadi untuk memustaka yang diupayakan dalam pemenuhan keinginan pemustaka. Organisasi diharapkan dapat memunculkan pengertian dan pengetahuan terkait pelanggannya sehingga dapat memahami apa yang dibutuhkan pelanggan dan memakai waktu operasi yang membuat pelanggan merasa nyaman.

F. Kajian terdahulu

Dalam membahas judul “Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara” ada beberapa kajian penelitian yang penulis anggap revelen penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Skripsi yang berjudul Persepsi Siswa Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Smpn 1 Darussalam, Yang Di Tulis Oleh Fatimah Azzahra (2016). Membahas Tentang Persepsi Siswa Terhadap Layanan Sirkulasi Di SMPN Darussalam.

2. Skripsi yang berjudul Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Dan Penelusuran Melalui Oppac Di Perpustakaan Institute Teknologi Indonesia, Yang Di Tulis Oleh Dihafah Rahmawati (2018). Membahas Tentang Persepsi Pemustaka Terhadaplayanan Sirkulasi Dan Penelusuran Opac Di Perpustakaan Insititut Teknologi Indonesia
3. Skripsi yang berjudul Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Baru, Yang Di Tulis Oleh Suriani (2014). Membahas Tentang Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Baru
4. Skripsi yang berjudul Persepsi Pengguna Tentang Perpustakaan Umum Kota Medan, Yang Di Tulis Oleh Lentina Polinda Saragih (2014). Membahas Tentang Persepsi Pengguna Perpustakaan Umum Kota Medan
5. Skripsi yang berjudul Persepsi Pemustaka Tentang Peraturan Sirkulasi Di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (UMI) Makasar, Yang Di Tulis Oleh Hijriani (2017). Membahas Tentang Persepsi Pemustaka Tentang Peraturan Sirkulasi Di Perpustakaan Utsman Bin Affan Universitas Muslim Indonesia (Umi) Makasar

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

1. Jenis dan pendekatan penelitian

Sugiyono (2018, p.180), mengemukakan bahwa metode kualitatif merupakan metode untuk meneliti yang dilandasi filsafat yang mana akan dimanfaatkan untuk melakukan penelitian secara alamiah terhadap suatu objek dan peneliti merupakan instrumen kunci. Untuk mengambil sampel maka pengambilannya dilaksanakan dengan snowball dan purposive yang mana teknik untuk meneliti adalah dengan triangulasi data di analisis dengan induktif dan hasilnya akan lebih fokus kepada penggeneralisasian.

Dalam penelitian , peneliti memanfaatkan jenis penelitian deskriptif yang metode pendekatan Kualitatif berupa kegiatan meneliti dengan melakukan pendeskripsian data dan perolehannya berasal dari informan sehingga diperoleh gambaran yang rinci dan jelas terkait persepsi pemustaka terhadap pelayan sirkulasi di Dinas dan Arsip Perpustakaan Provinsi Sumtra Utara

B. Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi meneliti bertempat di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, Jl. Brigjen Katamso No. 45 K Sei Mti, A U R, Kec, medan Maimun, Kota Medan Sumatera Utara. Penelitian dilaksanakan pada tanggal 10 Februari-20 Mei 2021

C. Informan Penelitian

Informan merupakan subjek untuk peneliti yang digunakan untuk memberi informasi terkait suatu kejadian yang ingin diteliti pada sebuah penelitian (Heryana, 2018, p.4). Teknik yang dimanfaatkan untuk memilih informan adalah proposive sampling di mana hal ini dapat ditentukan melalui sumber data yang dilakukan pertambangan sebelum memilih data artinya tidak dilaksanakan dengan teracak dan penentuan informasi menyesuaikan terhadap kriteria yang dibuat yang menurut peneliti relevan terhadap permasalahan yang diangkat.

Informan dalam penelitian ini adalah pemustaka yang memakai pelayanan sirkulasi jumlah informan dalam penelitian ini berjumlah 12 orang.

Adapun karakteristik informan utama sebagai berikut :

1. Informan pemakai pelayanan sirkulasi
2. Informan yang mempunya kartu anggota perpustakaan
3. Informan yang sering meminjam bahan pustaka
4. Informan berusia 18-35 tahun
5. Laki laki 5 orang
6. Perempuan 7 orang

D. Sumber data

Sumber data pemanfaatannya adalah agar dapat diketahui asal darimana data didapatkan untuk penulisan skripsi ini yaitu menggunakan :

1. Sumber data primer

   Data primer merupakan data yang dapat dari kegiatan wawancara terhadap informan berupa pemustaka dinas dan arsip perpustakaan provinsi Sumatra utara.

2. Sumber data sekunder

   Data sekunder merupakan data yang berasal dari informasi tertulis yang terdapat pada sebuah perpustakaan contohnya dokumen penting yang tersimpan pada dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatra utara.

E. Pengumpulan data

1. Observasi

   Pelaksanaan penelitian adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek lalu melakukan pencatatan terhadap hal yang dianggap perlu untuk dicatat berkaitan dengan permasalahan yang sedang dilakukan penelitian. Observasi yang dipakai untuk kegiatan politik adalah jenis partisipasi pasif di mana peneliti akan secara langsung menentangnya lokasi kegiatan pemustaka namun tidak turut terlibat untuk kegiatan pemustaka (Sugiyono, 2018, p.225).

2. Wawancara

Esterberg dalam Sugiyono (2010, p.217), menyebutkan wawancara sebagai bertemunya dua orang dalam kegiatan pertukaran informasi dengan tindakan tanya jawab yang menyebabkan terjadi konstruksi makna terhadap suatu topik. Larutan ini menjadikan penulis akan melaksanakan wawancara secara langsung dengan pencatatan terhadap informan sehingga terdapat kegiatan untuk menjawab secara lisan atau tulisan terhadap pertanyaan yang disiarkan berkaitan dengan permasalahan yang tengah diteliti yang tujuannya adalah agar data yang diperoleh dapat maksimal. Yang menjadi subjek wawancara adalah pustakawan, kepala perpus, dan pemustaka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan upaya untuk memenuhi data menggunakan variabel yang dapat didokumentasikan seperti transkrip, catatan, surat kabar, buku, prasasti, majalah, Lengger, agenda, rapat, dan sebagainya (Arikunto, 2006, p.23) sedangkan menurut sugiyono dokumentasi termasuk kegiatan untuk mengumpulkan data dengan kegiatan dan catatan lapangan yang bentuknya dapat berupa foto dan dapat dikumpul ketika penelitian telah selesai.

F. Instrumen penelitian

Instrumen data yang dikumpulkan berkaitan dengan setiap alat yang membantu untuk kemudahan proses meneliti dan dijadikan sebagai pengukur fenomena alam atau kondisi sosial yang telah diamati. Berkaitan dengan alat bantu maka yang dipakai untuk meneliti adalah

1. Pedoman wawancara
2. Alat tulis
3. Kamera untuk dokumentasi
4. Perekamm suara

G. Teknik analisis data

Teknik untuk menganalisis data dimanfaatkan agar terjadi analisis secara kualitatif yang menganalisisnya ketika melakukan pertemuan data pada lapangan, menganalisis data disesuaikan terhadap tahap yang

dilaksanakan ketika meneliti. Suatu data dapat dikatakan mempunyai arti ketika telah menggunakan berbagai teknik secara deskriptif dan naratif untuk dapat sebuah kesimpulan terkait prinsip dari perpustakaan mengenai layanan yang diterima secara seri sirkulasi layanan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumtra Utara.

Mile dan Huberman menjelaskan berbagai langkah dalam menganalisis data secara kualitatif, (Sugiyono, 2018, p.246) yakni:

a. Reduksi data

Yaitu menganalisis dengan membuat golongan membuat lebih tajam mengarah memilih yang tidak diperlukan dan melakukan pengorganisasian data sehingga diperoleh kesimpulan yang dapat ditarik lalu diversifikasi.

b. Penyajian data (data display)

Data Display yaitu informasi yang telah terkumpul dan tersusun untuk memberi kemungkinan adanya kesimpulan yang tertarik dan diambil untuk sebuah tindakan. Menyajikan data dilaksanakan dengan mengurai secara singkat. Menurut Miles dan Huberman, yang kerap digunakan dalam penyajian data secara kualitatif merupakan teks naratif.

c. Menarik kesimpulan

Menyimpulkan data berbentuk kualitatif merupakan perolehan hasil dari kegiatan meneliti terhadap hal yang baru. Bentuk dari temuan berupa deskripsi terhadap suatu objek yang belum pernah ada bentuk semua dibentuk dalam deskripsi objek yang mendetail.

H. Pengujian keabsahan data

Untuk menyebutkan semua data maka perlu dilakukan pemeriksaan. Adapun untuk memeriksanya maka periode dasar terhadap syarat tertentu. Beberapa syarat untuk mengatakan data tersebut telah valid yaitu: teralih (transferability), kredibel(credibility), pasti (confirmability). Dan Bergantung (depenbality), (Sugiyono, 2011, p.268) penelitian yang dilaksanakan melalui

uji kredibilitas. Uji kredibilitas suatu hasil dapat menggunakan berbagai cara dengan menguji keabsahannya dapat memanfaatkan teknik triangulasi

Triangulasi merupakan teknik untuk memeriksa data secara absah dengan menggunakan hal yang lain yang berasal dari luar data agar dapat dilakukan tindakan untuk mengecek atau membandingkan data. Terdapat tiga macam dari triangulasi untuk uji kredibilitas yaitu:

a. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber dimanfaatkan dalam uji kredibilitas data yang dapat dilaksanakan dengan melakukan pengecekan data yang perolehannya dari berbagai sumber.

b. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik ada jalan dalam pengujian kredibilitas data melalui pengecekan terhadap sumber yang sama namun tekniknya berbeda.

c. Triangulasi waktu

Triangulasi waktu kerap memberikan pengaruh terhadap kredibelnya data. Dalam hal menguji data maka kredibilitasnya dapat melalui cara mengecek seperti mewawancara mengobservasi atau teknik lain pada situasi dan waktu yang berbeda.

Untuk penelitian yang sedang diterapkan maka uji dibilitas dilaksanakan melalui triangulasi teknik yaitu dengan mengumpul data melalui mengobservasi , wawancara dan dokumentasi terhadap subjek penelitian.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran umum perpustakaan

1. Sejarah

Sebelum mengganti nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara bernama Perpustakaan Negara Departemen Pendidikan dan Kebudayaan berdiri Yang dasarnya Surat Keputusan Menteri Pendidikan Pengajaran dan Kebudayaan RI No.09103/S/1956 tanggal 23 Mei 1956. Sesuai dengan sistem yang melalui perubahan pada 23 Juni tahun 1978 maka perpustakaan negara beralih istilah menjadi Perpustakaan wilayah dengan dasar Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik IndonesiaNomor 0199/0/1978. Pada saat ini Kepala Perpustakaan Wilayah dijabat oleh pejabat eselon IV/A. Selama 10 tahun, Perpustakaan yang berada di setiap daerah yang merupakan Indonesia yang didalamnya termasuk di Sumatera Utara melahirkan nama baru yang disebut Perpustakaan Daerah Sumatera Utara untuk wilayah Sumatera Utara. Dasarnya adalah Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI Nomor 001/ORG/9/1990 dan Keputusan Presiden (Keppres) nomor 11 tahun 1989 tepatnya tanggal 21 September 1990 dan 8 Maret 1989.

Dengan Keppres Nomor 50 tahun 1997 tanggal 29 Desember 1997dan Keputusan Kepala Perpustakaan Nasional RI nomor 44 Tahun 1998 tanggal 23 Juli 1998 terjadi lagu perubahan nama Perpustakaan Daerah hingga berlakunya Otonomi Daerah. Melalui pemberlakuan Otonomi Daerah, Lembaga Perpustakaan dan Arsip Daerah bernama Badan Perpustakaan, ArsipDaerah Provinsi Sumatera UtaraberdasarkanPeraturan Daerah Nomor 4 tahun2001 tanggal 31 Juli 2001. Adapun setelah berlaku Perda Nomor 8 tahun 2008 fungsi perpustakaan dan Arsip mengalami pertambahan berupa tugas baru yang secarafilosofis termasuk induk keilmuan yaitu melaksanakan kelola dokumentasi dan dinamai Badan Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara (BPAD-SU) , berdasar pada Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 38 Tahun 2016 Tanggal 27 Desember 2016 Badan

Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Provinsi Sumatera Utara berubah nama menjadi Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

2. Visi dan misi

a) VISI

"Jadi lembaga untuk membina dan mengembangkan perpustakaan arsip dan dokumentasi secara profesional"

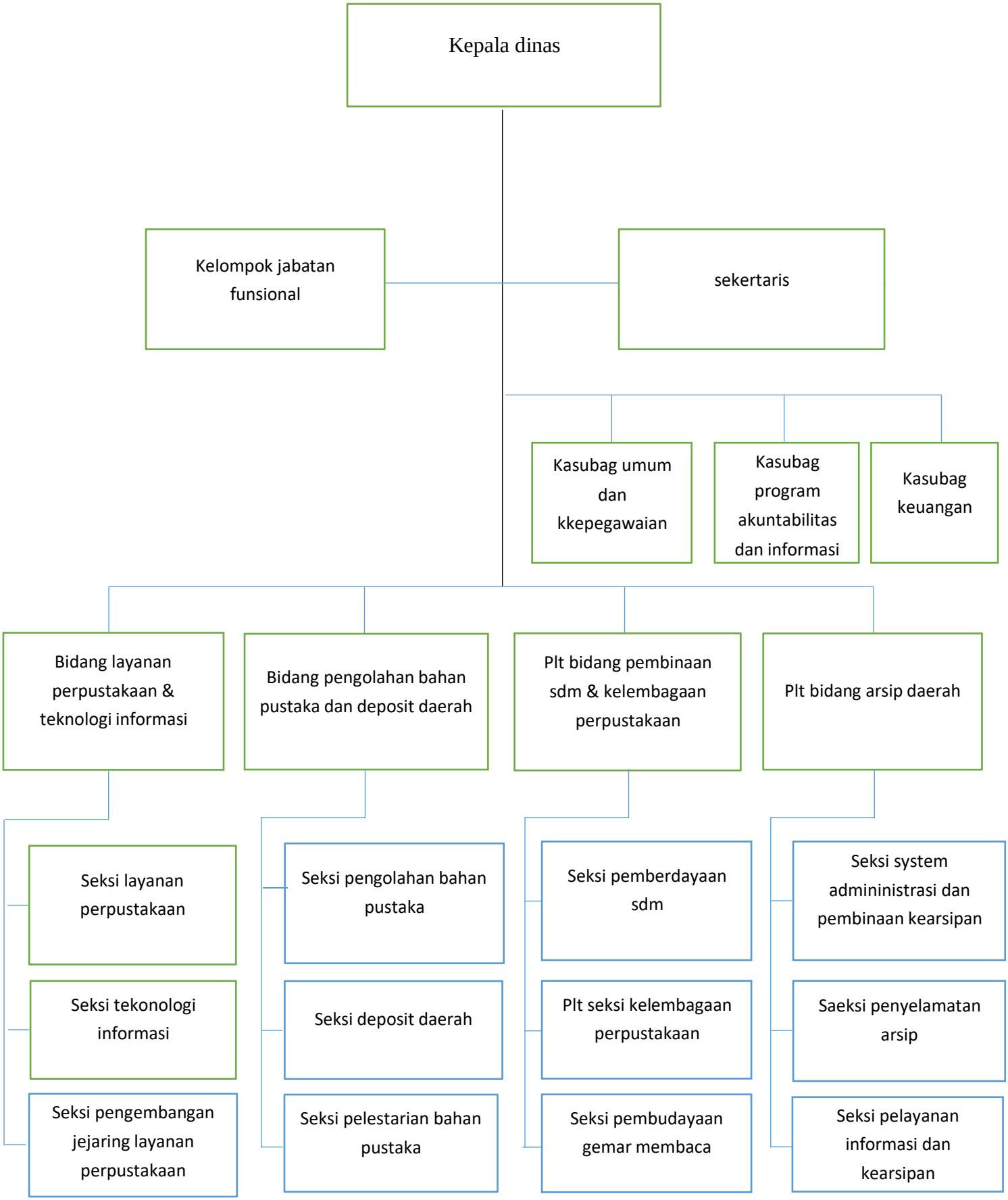
b) MISI

1) Melaksanakan pengumpulan dan penyelamatan terhadap karya baik berbentuk rekam cetak maupun tertulis atau naskah yang merupakan karya bangsa.
2) Menggiatkan promosi terkait budaya agar masyarakat gemar membaca dan sadar arsip.
3) Melakukan peningkatan terhadap pelayanan yang diterima pemusaka pemakai arsip yang basisnya agar dapat membantu kegiatan berupa penulisan, penelitian, diskusi, atau kunjungan baca.
4) Membina dan melakukan perkembangan terhadap jenis pustaka dan kearsipan yang merupakan milik pemerintahan, swasta, BUMD, ataupun masyarakat.
5) Memberi dorongan terkait upaya untuk melakukan pengembangan terhadap SDM agar dapat memberi dukungan terhadap kelola pemerintahan secara baik.

3. Struktur Organiasi

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara bertugas dalam pelaksanaan urus pemerintah atau enam provinsi pada bidang sekretariat, melakukan kelolaan terhadap deposit dan bahan pustaka daerah, menyajikan layanan TIK pada perpustakaan, pembina SDM atau lembaga perpus atau arsip untuk memberi bantuan.

Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara berdasar pada Nomor 38 Tahun 2016 yang menjelaskan Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Utara maka strukturnya berupa:


Kepala dinas
Kelompok jabatan funsional
sekertaris
Kasubag umum dan kkepegawaian
Kasubag program akuntabilitas dan informasi
Kasubag keuangan
Bidang layanan perpustakaan & teknologi informasi
Bidang pengolahan bahan pustaka dan deposit daerah
Plt bidang pembinaan sdm & kelembagaan perpustakaan
Plt bidang arsip daerah
Seksi layanan perpustakaan
Seksi tekonologi informasi
Seksi pengembangan jejaring layanan perpustakaan
Seksi pengolahan bahan pustaka
Seksi deposit daerah
Seksi pelestarian bahan pustaka
Seksi pemberdayaan sdm
Plt seksi kelembagaan perpustakaan
Seksi pembudayaan gemar membaca
Seksi system admininistrasi dan pembinaan kearsipan
Saeksi penyelamatan arsip
Seksi pelayanan informasi dan kearsipan

4. Progrma Kerja

a. Program Pelayanan Administrasi Perkantoran Program ini terdiri dari 11 (sebelas) kegiatan yaitu:

1) Menyediakan layanan surat menyurat.
2) Menyediakan layanan sumber daya baik air atau listrik, komunikasi.
3) Menyediakan layanan tata keuangan.
4) Menyediakan layanan membersihkan kantor.
5) Menyediakan ATK.
6) Menyediakan barang berbentuk cetak atau yang telah digunakan.
7) Menyediakan penerangan kata instalasi bangunan pada kantor.
8) Menyediakan bahan berbentuk aturan undang-undang atau sekedar bahan bacaan.
9) Menyediakan konsumsi.
10) Melaksanakan rapat berbentuk konsultasi atau koordinasi dengan daerah luar.
11) Menyediakan layanan mengamankan.

b. Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

Program ini dibentuk menjadi 5 (lima) aktivitas berupa:

1. Melengkapi kebutuhan gedung
2. Menyediakan alat pada gedung
3. Memelihara dengan rutin pada dinas pergerakan atau operasional
4. Memelihara dengan rutin alat kantor
5. Memelihara dengan rutin kelengkapan untuk gedung kantor.

c. Program Peningkatan Disiplin Aparatur

Kegiatan pada program ini hanya mengadakan pakaian kedinasan beserta pelengkapnya.

d. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur

Kegiatan pada program ini mengupayakan agar terdapat (1) tim untuk menilai jabatan secara fungsinya dari arsip dan pustakawan (2)

mengadakan pelatihan dan pendidikan (3) membimbing rohani dan jasmani.

e. Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan

Program dibentuk menjadi empat aktivitas berupa

(1) menyusun laporan terkait pencapaian kinerja berupa realisasi SKPD,

(2) menyusun laporan administrasi dengan hitungan Semester

(3) menyusun laporan terkait anggaran yang dipergunakan,

(4) menyusun laporan administrasi pada setiap tahunnya.

f. Penyelamatan dan pelestarian dokumen/arsip daerah

Program yang dimaksudkan termasuk hal yang utama dari perpustakaan yaitu dengan membuat dokumentasi dan arsip pada proses Sumatera Utara dengan 4 kearsipan.

g. Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Informasi

Hal ini merupakan program utama yang didasari pemerintah pada dinas perpustakaan dan arsip di provinsi Sumatera Utara yang kegiatannya meliputi arsip, berbagai bidang perpus, dan dokumentasi

h. Program Pengembangan Budaya Baca, Pembinaan Perpustakaan dan Arsip

Program yang termasuk program utama Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dengan kegiatan yang terdiri dari empat bidang berupa:

1) Mengelola deposit dan bahan peserta daerah.
2) Membina lembaga perpus dan SDM.
3) Layanan TIK dan perpustakaan.
4) Kearsipan Daerah.

5. Jam layanan

Senin s.d Jumat : 08.00 WIB s.d. 20.00 WIB

Sabtu dan Minggu : 09.00 WIB s.d. 15.00 WIB

6. Jenis Layanan

a. Layanan membuat anggota, memanjang peminjaman dan menelusuri koleksi secara daring. Terdapat pada layanan untuk membuat kartu keanggotaan dan memanjang peminjaman. Untuk memudahkan mencari buku maka telah diadakan komputer pencarian
b. Layanan Anak, Memutar film dan story telling
c. Layanan Free Wifi/hotspot area ditujukan untuk pengguna umum yang umumnya bukan anggota namun mengharapkan fasilitas internet dengan gratis yang dapat dilakukan dengan secara sendirinya membawa laptop yang telah terlengkapi wi-fi yang dihotspotkan oleh perpustakaan
d. Layanan mobil pintar dan perpustakaan keliling agar dapat menjangkau lembaga pendidikan yang dimulai dari madrasah, sekolah, karang taruna sampai ke panti asuhan yang berada di wilayah Sumatera Utara.
e. Layanan Perpus Sekolah
f. Layanan Fiksi
g. Layanan membaca Umum
h. Layanan Deposit Daerah
i. Layanan PKL untuk membantu mahasiswa yang sedang melakukan penelitian
j. Layanan Aminah mengelola ketika melaksanakan yang diterapkan oleh pelayanan melaksanakan pameran dan melestarikan seni budaya.

Layanan pada perpustakaan di Sumatera Utara penerapannya memakai sistem:

a. Pelaksanaannya prima yang orientasinya terhadap kepentingan pengguna
b. Melaksanakan penerapan pelayanan perpustakaan didasari dengan standar yang telah berbasis nasional.
c. Pengembangan disesuaikan terhadap kemajuan iptek

d. Pengembangan terlaksana dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia di perpustakaan sehingga setiap kebutuhan dari pengguna dapat terpenuhi

e. Layanan terpadu terwujud dengan kerjasama sesama perpustakaan

7. Informan peneliti

No	Nama	Status
1.	Gina maria harahap	Mahasiswa
2.	Iib robiaytul adawiyah	Mahasiswa
3.	Nurcahaya harahap	Mahasiswa
4.	Devia ramadhani	Mahasiswa
5.	Sarah sakinah	Pelajar
6.	Gadis indah nurfitri	Mahasiswa
7.	Diah reka putri	Umum
8.	Fajar sidiq	Umum
9.	Khairul imam	Mahasiswa
10.	Zukhrin Qalby	Pelajar
11.	Muhammad rizki	Umum
12.	Farmansyah	Umum

B. Hasil Penelitian dan Pembahasan

1. Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

Persepsi 56 sebagai upaya untuk memahami objek yang didasari terhadap Indra yang telah ditangkap. Adapun pada penelitian yang dilaksanakan maka kajian objek terkait dengan persepsi perpustakaan pada layanan sirkulasi di dinas perpustakaan arsip provinsi Sumatera Utara. Kegiatan yang termasuk hal pokok oleh perpustakaan adalah sajian layanan terkait meminjam dan mengembalikan untuk pemustaka atau pengunjung. Tujuan dilaksanakannya layanan adalah memberikan bantuan terhadap pemusatan sehingga dapat ditemukan informasi yang diinginkan. Suatu layanan dapat dikatakan baik jika dapat memberi efek puas dan senang dari pemustaka terkhusus jenis layanan Sirkulasi pada Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara.

Bab ini akan menguraikan penelitian yang telah terlaksana sejak 6 April hingga 21 mei pada tahun 2021 yang dilaksanakan pada dinas perpustakaan dan arsip provinsi Sumatera Utara. Pembahasan pada penelitian dilaksanakan dengan melakukan observasi dan mewawancarai. Adapun objek penelitian merupakan pengunjung perpustakaan. Yang akan diuraikan adalah pandangan pengunjung terkait Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara mencakup, Mendaftar anggota keperpustakaan, meminjam bahan pustaka, mengembalikan bahan pustaka, sanksi dan sikap pustakawan.

1) Pendaftaran anggota perpustakaan

Termasuk dari tugas Sirkulasi adalah menerima anggota yang hendak mendaftarkan diri untuk menjadi anggota perpustakaan termasuk memanjangkan masa keanggotaannya. Pada berbagai perpustakaan untuk menerima keanggotaan termasuk tanggung jawab dari administrasi suatu perpustakaan.

Ninja tanggapan dari informan terkait wawancara yang dilaksanakan diperoleh kesimpulan persepsi dari perpustakaan terkait layanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara sebagaimana ungkapan informan tersebut :

Informan 1:

Untuk prosedur terbilang mudah dan praktis. Untuk syaratnya, Cukup dengan membawa kartu pengenal (KTP/KTM/). sudah bisa mendaftar menjadi anggota perpustakaan tanpa dipungut biaya sepeserpun. Lalu berfoto diruangan yg sudah disediakan petugas juga akan memberi tahu berbagai langkah yang akan di lakukan oleh calon pemustaka.

Informan 2:

Sudah sesuai kita hanya perlu menunjukkan data peribadi saja seperti contohnya KTP atau kartu pelajar

Berdasar pada observasi dan kegiatan mewawancarai informance diperoleh simpulan berkaitan layanan yang diterima untuk pendaftaran anggota perpustakaan di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Priovinsi Sumatera Utara untuk prosedur terbilang mudah dan praktis. Syaratnya, dengan membawa kartu pengenal (KTP/KTM/) sudah bisa mendaftar menjadi anggota perpustakaan tanpa dipungut biaya . Selanjutnya berfoto diruangan yg sudah disediakan petugas serta akan memberi tahu berbagai langkah yang diterapkan untuk oleh calon pemustaka.

2) Peminjaman bahan pustaka

Peminjaman pustaka termasuk kegiatan utama di sirkulasi. Meminjam merupakan proses untuk melakukan transaksi yang dicatat oleh pustakawan terhadap pemustaka ketika pemustakahendak meminjam bahan pustaka. Secara umum koleksi dapat dipinjam bentuknya dapat berupa ROM, CD, dan buku. Durasi peminjaman dibentuk menjadi tiga kelompok yaitu jangka pendek dihitung harian, biasa dihitung dengan

pekanan, dan jangka panjang dihitung dengan bulanan. Berikut merupakan ungkapan informan:

Imforman 1 :

Tidak semua terpenuhi, karena ada beberapa rak yang kosong, menandakan bahan pustaka yang diperlukkan tidak begitu terpenuhi.

Informan 2 :

Bagus karena menjamin pengguna kartu atau peminjam buku dapat meminjam dan memulangkan buku sesuai jadwal pengembalian buku.

Informan 3

cukup bijak, jika bisa diwakilkan ini dapat menyebabkan adanya kecurangan dengan menggunakan data orang lain.

Informan 4 :

Pertama, wajib mengisi daftar kunjungan.

Kedua, mencari bahan pustaka sesuai kebutuhan.

Ketiga, segera proses kepustakawan dengan menunjukkan kartu keanggotaan perpustakaan, maximal 2 buku.

Keempat, pulangkan buku sebelum tanggal yg di tetatapkan untuk menghinadri skorsing.

Informan 5:

jika sesuai kebutuhan tentu tidak cukup, tetapi kebijakan ini sudah bagus, karena pemustaka bukan hanya beberapa orang bahkan ini terbilang perpustakaan propinsi tentunya tidak akan cukup jika tidak dibatasi oleh pustakawan.

Informan 6

Menurut saya sih normal normal saja karena di setiap pembaca di bolehkan hanya meminjam 2 buku setelah jadwal pemulangan buku bisa meminjam yang lain.

Informan 7 :

Waktu peminjaman jelas sudah sesuai apa bila anda ingin memperpanjang buku yang Anda pinjam bisa meminta nya ke petugas pustaka

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan yaitu layanan yang diterima pemustaka terkhusus Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara :

a. Jumlah bahan pustaka yang dipinjam tidak semua terpenuhi karena ada beberapa rak yang kosong, menandakan bahan pustaka yang diperlukan tidak beitu terpenuhi
b. Pemanfaatan koleksi dengan meminjamnya dilaksanakan dengan memberikan kartu keanggotaan dan tidak diizinkan untuk diwakili orang lain sudah cukup bijak, jika bisa diwakilkan ini dapat menyebabkan adanya kecurangan dengan menggunakan data orang lain.
c. Tatanan untuk meminjam penerapan pada layanan sirkulasi sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara
    1) Pertama, wajib mengisi daftar kunjungan
    2) Mencari bahan pustaka sesuai kebutuhan
    3) Segera proses kepustakawan dengan menunjukkan kartu keanggotaan perpustakaan, maximal 2 buku.
    4) Pulangkan buku sebelum tanggal yg di tetatapkan untuk menghinadri skorsing.
d. Batas bahan pustaka 2 eksemplar yang dapat dipinjam sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka karena nantinya bisa diperpanjang lagi peminjamannya
e. Waktu peminjaman bahan pustaka sudah sesuai karena bias diperpanjang masa peminjamannya

3) Pengembalian bahan pustaka

Mengembalikan termasuk kegiatan untuk menyelesaikan catatan bukti dan tertulis bahwa peminjam telah mengembalikan pinjamannya. Adapun memperpanjang merupakan kegiatan kembali pencatatan terhadap peminjaman yang telah dilaksanakan namun telah mengembalikan buku yang dipinjam sebagaimana waktu yang ditetapkan. Secara umum memanjang peminjaman koleksi dapat terlaksana untuk satu masa periode peminjaman. Sebagaimana ungkapan informan :

informan 1:

Menurut saya apabila terlambat 1 kali 2 kali masih kita peringati dengan teguran apabila 3 kali terlambat bisa kita kenalan sangsi.

Informan 2

Kalau terlmabat pengembalian kartu kita akan otomatis terblokir selama masa kita terlambat kembali Jadi bisa aktif setelahnya

Informan 3

Sudah bagus di setiap anggota Pustaka yang sudah menjadi anggota akan di berikan kartu sebagai tanda pengenal dan data diri Pustaka jadi tidak sebarang orang bisa menggunakan data diri anda.

Informan 4 :

Sangat bagus, untuk melatih disiplin pemustaka, juga agar pemustaka tidak bisa semena mena dalam peminjaman bahan pustaka

informan 5 :

Batas peminjaman diberikan waktu tgl dan bulannya sudah tertera jadi harus sesuai dengan tanggal itu

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan bahwa layanan yang diterima pengguna terkait mengembalikan bahan pustaka Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara:

a. Cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang terlambat dalam mengembalikan bahan pustaka 1 kali 2 kali peringatan denga teguran 3 kali terlambat bias kita sanksi seperti pemblokiran kartu anggota selama masa terlambat pengembalian bahan pustaka
b. pengembalian bahan pustaka dengan menggunakan kartu anggota sudah bagus karena sebagai tanda pengenal data diri jadi tidak bias sembarang orang menggunakan data diri kita.
c. Pengembalian bahan pustaka harus tepat waktu itu sangat bagus untuk melatih disiplin pemustaka, juga agar pemustaka tidak bisa semena-mena dalam peminjaman bahan pustaka
d. Pustakawan memberikan peringatan batas akhir peminjangan dengan cara memberikan informasi sesuai dengan tanggal peminjaman yang tertera

4) Sanksi/denda

Sanksi merupakan suatu usaha untuk memberi hukuman terhadap pelaku pelanggaran. Sanksi termasuk hal yang penting untuk diterapkan pada pemusaka yang melanggar aturan agar dapat dijadikan sebagai upaya untuk memberikan didikan sehingga pelanggar tersebut akan tidak mengulangi kesalahannya dan pemakaian lain akan melaksanakan aturan yang tengah berlaku. Sebagaimana ungkapan informan :

Informan 1 :

pemustaka harus mennggganti bahan pustaka yang telah hilang

Ada beberapa cara untuk mengganti buku yg hilang

- *Mengganti bahan pustaka yang hilang dapat dengan cara tetap mengganti buku yg sama, boleh bekas/baru yg penting sama.*
- *Jika bahan pustaka yg hilang tidak dapat diganti dengangan buku, pemustaka dapat mengembalikan dengan uang sesuai dengan harga yg telah tertera di aplikasi pustakawan*

Iinforman 2:

Bisa saja asalkan dengan sangsi denda yang berlaku di perpustakaan.

Informan 3 :

Denda atas keterlambatan biasanya dengan di skorsing, tidak membayar pakai uang. sesuai dengan berapa hari keterlambatan saat pengembalian buku.

informan 4

Menjelaskan dengan baik untuk mengganti bahan pustaka yang hilang.

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan layanan yang disampaikan terkait sanksi/denda pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara:

a. Bahan pustaka yng dipinjam hilang dapat ditukar dengan cara mengganti buku yang serupa boleh bekas/baru.
b. Bahan pustaka yang hilang dituntut untuk menggantinya dengan buku yang serupa boleh bekas/baru dan jika tidak mampu menggantinya maka dapat dikembalikan dengan uang sesuai dengan harga yang tertera di aplikasi pustakawan.
c. Denda dalam keterlambatan pengembalian buku bukan berupa uang Melainkan pemustaka hanya diskors sesuai dengan berapa hari keterlambatan saat pengembalian buku.
d. Pustakawan dalam mengahadapi pemustaka yang menjadi penyebab hilangnya bahan pustaka adalah menjelaskan dengan baik untuk mengganti bahan pustaka yang hilang.

2. Persepsi Pemustaka Terhaadap Sumber Daya Manusia Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara

A. Sikap Pustakawan

1. Kehandalan

Hal yang termasuk perlu untuk diperhatikan pustakawan adalah handal untuk memberi layanan karena dengan demikian hal yang

tertingkatkan bukan hanya rasa percaya dari pemustaka namun menjadi penunjang terhadap karir pustakawan. Berikut pemaparan yang disampaikan informan terkait kehandalan seorang pustakawan untuk memberi layanan kepada pemusakanya di bidang sirkulasi: ,

Informan 1:

Sangat tepat untuk membantu pemustaka dalam mencari informasi.

informan 2

Dengan menunjukan daftar buku yang kita cari sesuai huruf abjab biasanya atau sesuai bahan pembahasan kita atau bisa juga kita cari melalui daftar yang ada di komputer di perpustakaan.

Informan 3

Pustakawan mampu memberikan informasi yg terpercaya karena pustakawan memiliki background pendidikan ilmu perpustakaan dan sudah bekerja di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara selama kurang lebih 2 tahun.

Informan 4

Pustakawan dapat memahami segala pertanyaan pemustaka terlebih pustakawan sudah cukup mahir dalam layanan sirkulasi.

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan layanan yang diterima pemustaka terkait sikap pustakawan Di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provinsi Sumatera Utara terkait Kehandalan :

a. Kemampuan pustakawan sangat tepat dalam memberikan informasi yang akurat. Pustakawan bisa membantu saudara mendapatkan bahan pustaka, Dengan menunjukan daftar buku yang kita cari sesuai huruf abjab biasanya atau sesuai bahan pembahasan kita atau bisa juga kita cari melalui daftar yang ada di komputer di perpustakaan
b. Pustakawan meyakinkan bahwa informasi yang dibutuhkan itu sesuai dengan yang diinginkannya

c. Pustakawan dapat diandalkan dalam membantu kesulitan pemustaka pada pelayanan sirkulasi karena pustakawan dapat memahami pertanyaan pemustaka dan dapat mebantu pemustaka

2. Responsiveness atau ketanggapan

Keinginan untuk memberi bantuan dan layanan secara tepat dan cepat pada pemustakanya melalui upaya untuk menyampaikan informasi secara jelas. Tindakan menjadi perpustakaan menunggu yang tidak didasari dengan alasan jelas akan memunculkan pandangan negatif terkait kualitas layanan. Berikut adalah pemaparan informan :

Informan 1 :

1) Menurut saya, pustakawan cukup tanggap terhadap kebutuhan pemustaka sebelum COVID-19 menyerang.

2) Semenjak adanya covid-19 kinerja pustakawan dalam menghadapi pemustaka merosot/menurun. Pustakawan yang berjaga hanya 1orang biasanya 2 orang, karena hanya 1 pustakawan membuat pustakawan cukup kewalahan dalam menghadapi pertanyaan pemustaka

Informan 2 :.

Dalam memberikan informasi yang tepat, pustakawan selalu memberikan jawaban yg tepat untuk setiap pertanyaan pemustaka.

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan sikap pustakawan terkait Responsiveness atau ketanggapan :

a. Pustakawan cukup tanggap terhadap kebutuhan pemustaka sebelum COVID 19 menyerang
b. Semenjak adanya covid-19 kinerja pustakawan dalam menghadapi pemustaka merosot/menurun. Pustakawan yg berjaga hanya 1orang biasanya 2 orang, karena hanya 1 pustakawan membuat pustakawan cukup kewalahan dalam menghadapi pertanyaan pemustaka
c. Dalam memberikan informasi yg tepat, pustakawan selalu memberikan jawaban yg tepat untuk setiap pertanyaan pemustaka.

3. Assurance atau jaminan dan kepastian (Pengetahuan dan sopan santun)

Sopan merupakan istilah yang ditujukan kepada seseorang jika kecenderungannya terhadap hal baik dan memberikan penghormatan terhadap setiap orang. Tutur kata termasuk patokan untuk memberi penilaian terhadap souvenir seseorang. Sopan juga disebut sebagai tingkah laku, adat, tata krama, dan etika. Berikut merupakan penjelasan terkait hasil penelitian:

informan 1 :

Ada beberapa pustakawan yg kurang memahami tata letak pembagian kelas kelas buku, mungkin, dikarenakan pustakawan baru atau profesi tidak sesuai dengan jurusan dimasa perkuliahannya, pustakawan tersebut memohon maaf kepada ke pemustaka atas ketidaknyamanan tersebut

Informan 2 :

Pustakawan lama biasanya lebih mahir dalam menjawab pertanyaan pemustaka dibanding pustakawan yg baru bekerja di perpustakaan

Informan 3 :

Setiap pemustaka pasti menginginkan pustakawan yg ramah, baik, serta cekatan, hal ini agar hal ini dapat menjadikan perpustakaan sebagai tempat yg nyaman untuk dikunjungi.

Informasn 4

Sangat bagus, karena setiap perpustakaan membutuhkan pustakawan yang terampil untuk membangun perpustakaan tersebut

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan layanan yang diterapkan pustakawan untuk pemustaka terkait Assurance atau jaminan dan kepastian (Pengetahuan dan sopan santun) yaitu:

a. Pengetahuan pustakawan lama lebih mahir untuk menolong pemustaka dalam penyajian informasi yang diperlukan terkati layanan sirkulasi dibandingkan pustakawan yang baru kerja di perpustakan

b. Setiap pemustaka menginginkan pustakawan yang bersikap ramah dalam memberikan layanan pada bagian sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara
c. Pustakawan yang terampil dalam memberikan layanan pada bagian sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara dapat mebangun citra perpustakaan yang baik

4. Empati

Memberi perhatian secara individual yang sifatnya tulus dan pribadi untuk pemustaka dalam rangka berusaha mengerti apa yang diinginkan pemustaka. Sebagaimana ungkapan informan :

informan 1

Setiap pustakawan memiliki akun keanggotaan pustakawan.segala pertanyaan/keluhan pemustaka dalam mencari informasi dapat ditanyakan kepada pustakawan, selanjutnya pustakawan dapat menggunakan akun tersebut untuk menjawab pertanyaan pemustaka.

Informan 2

Jika pustakawan senior akan lebih mudah mencari jawaban tanpa membuka akun keanggotaannya

Informan 3

Pustakawan mampu mendengarkan setiap keluhan pemustaka dengan baik, dan mencari solusi dengan tepat.

Informan 4 :

Ketika pemustaka terlihat kebingungan dalam keluhannya, biasanya pustakawan akan menanyakan langsung kepada pemustaka informasi apa yang dibutuhkan olehnya

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan layanan yang disajikan pustakawan terkait empati:

a. Pustakawan dapat menyelesaikan masalah pemustaka dalam mencari informasi dengan cara Setiap pustakawan akan menjawab pertanyaan/keluhan pemustaka dalam mencari informasi dapat ditanyakan kepada pustakawan,

b. Pustakawan mampu mendengarkan setiap keluhan pemustaka dengan baik, dan mencari solusi dengan tepat.
c. Pustakawan memiliki kepudulian terhadap pemustaka yang sedang kesusahan untuk menemukan sebuah informasi yang diperlukan Dengan cara menanyakan langsung kepada pemustaka informasi apa yang dibutuhkan olehnya

BAB V
KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasar pada hasil kegiatan mengobservasi dan mewawancarai informan diperoleh kesimpulan terkait pandangan pemustaka untuk system layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara dan persepsi pemustaka padaa sumber daya manusia layan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara. Adapun simpulan yang diperoleh oleh peneliti adalah:

1. Pandangan pemustaka pada system layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

   A. Pendaftaran anggota perpustakaan

      Persepsi pemustaka terhadap Pendaftaran anggota perpustakaan di dinas perpustakaan dan arsip priovinsi sumatera utara untuk prosedur terbilang mudah dan praktis. syaratnya, dengan membawa kartu pengenal (KTP/KTM/).

   B. Peminjaman bahan pustaka

      Persepsi pemustaka terhadap peminjaman bahan pustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara, yaitu: Jumlah bahan pustaka yang dipinjam tidak semua terpenuhi karena ada beberapa rak yang kosong, Ketentuan dalam pemanfaatan koleksi berupa meminjam koleksi dengan memberikan kartu keanggotaan perpustakaan yang mana tidak dapat dilakukan menggunakan perwakilan sudah cukup bijak, jika bisa diwakilkan ini dapat menyebabkan adanya kecurangan dengan menggunakan data orang lain, tata cara untuk meminjam penerapan layanan sirkulasi pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara yaitu :

      1) Pertama, wajib mengisi daftar kunjungan.
      2) Mencari bahan pustaka sesuai kebutuhan
      3) Segera proses kepustakawan dengan menunjukkan kartu keanggotaan perpustakaan, maximal 2 buku

4) Pulangkan buku sebelum tanggal yangg di tetatapkan untuk menghindari skorsing.

Batas bahan pustaka 2 eksemplar yang diizinkan untuk dilakukan peminjaman sebagaimana yang dibutuhkan pemustaka serta waktu peminjaman bahan pustaka sudah sesuai karena bisa diperpanjang masa peminjamannya

C. Pengembalian bahan pustaka

Persepsi pemustaka terhadap pengembalian bahan pustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara, yaitu: pustakawan untuk mengingatkan pemustaka yang mengalami keterlambatan untuk mengembalikan bahan pustaka 1 kali 2 kali peringatan denga teguran 3 kali terlambat bisa kita sanksi seperti pemblokiran kartu anggota selama masa terlambat pengembalian bahan pustaka, Pengembalian bahan pustaka dengan menggunakan kartu anggota sudah bagus karena sebagai tanda pengenal data diri jadi tidak bias sembarang orang menggunakan data diri kita., Pengembalian bahan pustaka harus tepat waktu itu sangat bagus untuk melatih disiplin pemustaka, Pustakawan memberikan peringatan batas akhir peminjangan denga cara memberikan informasi sesuai dengan tanggal peminjaman yang tertera

D. Sanksi/denda

Persepsi pemustaka terhadap sanksi/denda bahan pustaka Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatra Utara, yaitu: Bahan pustaka yang hilang harus diganti dengan cara mengganti buku yang sama boleh bekas/baru dan jika tidak diganti dengan buku maka pengembaliannya dengan uang sesuai dengan harga yang tercantum pada aplikasi pustakawan, Denda dalam keterlambatan pengembalian buku bukan berupa uang Melainkan pemustaka hanya diskors sesuai dengan berapa hari keterlambata saat pengembalian buku, sifat pustakawan ketika menghadapi pemusatannya yang telah menghilangkan bahan pusaka adalah memberi penjrlasan dengan baik untuk mengganti bahan pustaka yang hilang.

2. Persepsi pemustaka padaa sumber daya manusia layan sirkulasi di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara, yaitu:

   a. Keandalan

      Kemampuan pustakawan sangat tepat dalam memberikan informasi yang akurat dan meyakinkan Bahwa informasi yang di butuhkan itu benar sebagaimana yang dibutuhkan pemustaka serta Pustakawan dapat diandalkan dalam membantu kesulitan pemustaka pada pelayanan sirkulasi karena pustakawan dapat memahami pertanyaan pemustaka dan dapat mebantu pemustaka

   b. Responsiveness atau ketanggapan ketanggapan

      Pustakawan cukup tanggap terhadap kebutuhan pemustaka sebelum COVID 19 menyeranang. Semenjak adanya covid-19 kinerja pustakawan dalam menghadapi pemustaka merosot/menurun. Pustakawan yg berjaga hanya 1orang biasanya 2 orang, karena hanya 1 pustakawan jadi membuat pustakawan cukup kewalahan dalam menghadapi pertanyaan pemustaka dan dalam memberikan informasi yang tepat, pustakawan selalu memberikan jawaban yg tepat untuk setiap pertanyaan pemustaka.

   c. Pengetahuan dan sopan santun :

      Pengetahuan pustakawan lama lebih mahir ketika memberi bantuan kepada terkati layanan sirkulasi dibandingkan pustakawan yang baru kerja di perpustakan Setiap pemustaka menginginkan pustakawan yang bersikap ramah dalam membeikan layanan pada bagian sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara. Pustakawan yang terampil dalam memberikan layanan pada bagian sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara dapat mebangun citra perpustakaan yang baik

   d. Empati :

      Pustakawan dapat menyelesaikan masalah pemustaka dalam mencari informasi dengan cara Setiap pustakawan akan menjawab pertanyaan/keluhan pemustaka dalam mencari informasi dapat ditanyakan kepada pustakawan,Pustakawan mampu mendengarkan setiap keluhan

pemustaka dengan baik, dan mencari solusi dengan tepat. Serta Pustakawan memiliki kepedulian terhadap pemustaka yang sedang kesusahan menemukan sebuah informasi yang dibutuhkan Dengan cara menanyakan langsung kepada pemustaka informasi apa yg dibutuhkan olehnya.

B. Saran

Melihat layanan Sirkulasi di Dinas Perpustakan dan Arsip Provinsi Sumatra Utara berdasar pada persepsi pemustaka, ada terdapat berbagai saran yang diterima sehingga perlu untuk dipertimbangkan: Petugas diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya ketika memberi layanan terhadap pustaka yang menyebabkan perpustakaan akan merasakan kenyamanan ketika melaksanakan proses meminjam atau mengembalikan bahan yang terdapat pada perpustakaan walaupun dalam masa pandemic Covid 19.

DAFTAR PUSTAKA

Agus. (1983). *Pengantar Psikolog I. Jakarta :* Penerbit Erlangga.

Arikunto. (2006). *Manajamen Penelitian. Jakarta :* Rhineka Cipta.

Arisandy. (2004). *Hubungan Antara Persepsi Karyawan Terhadap Disiplin Kerja bagian Produksi Pabrik Keramik. Ken Lila Production Di Jakarta.* Jurnal Psyche, Vol.1 No.2 (Desember 2004): 26.

Bafadal Ibrahim. (1992). *Pengelolaan Perpustakaan Sekolah.* Jakarta Bumi Aksara.

Elva. (2018). *Akses Dan Layanan Perpustakaan.* . Jakarta : Prenadamedia.

Fransisca. (2015). *Mengukur Kepuasan Pemustaka: Menggunakan Metode LibQual.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Gibson. (1996). *Organisasi : Prilaku Struktur Dan Proses.* Jakarta: Bumi Aksara.

Heryana. (2018). *Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. Universitas Esa Unggul. diakses 28 November 2020 di https://www.research.net/publication/329351816.*

Kusmitasari. (2016). *Persepsi Mahasiswa Pada Sistem Layanan Sirkulasi di UPT Perpustakaan Halu Oleo.* Jurnal Ilmu Komunikasi UHO, Vol.1 No.3.

Lasa. (1994). *Jenis Jenis Pelayanan Informasi Perpustakaan.* Yogyakarata: Gadjah Mada Universitas Press.

Lupiyado. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek.* Jakarta : Salemba Empat.

Martoatmojo. (1998). *Manajemen Perpustakaan Khusus.* Jakarta: Universitas Terbuka.

Miftahul Jannah & Elva Rahmah. (2013). *Persepsi Pemustaka Terhadap Layanan Sirkulasi Di Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Pesisir Selatan, Vol.6, No. 1. September 2017.*

Nurhadi. (1991). *Sejarah Perpustakaan dan Pengembangan di Indonesia.* Yogyakarta: Andi Offset.

Parhan Hidayat. (2014). *Kompetensi Pustakawan Dalam Perpustakaan Islam. Vol, 13, No.1 Desember.*

Pawit. (2009). *Ilmu Informasi, Komunikasi Dan Kepustakaan.* Jakarta : Bumi Aksara.

Perpustakaan Nasional RI. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia No.43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan.* Jakarta : Perpustakaan Nasinal RI.

Poerwadarminta. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Jakarta :Balai Pustaka). (Perpustakaan Nasional RI, 2007, p. 3).

———. (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Jakarta :Balai Pustaka.

Qalyubi, Syihabuddin Dkk. (2003). *Dasar-dasar Ilmu Perpustakaan dan Informasi.* Yogyakarta Jurusan Ilmu Perpustakaan dan Informasi Fakultas Adab UIN Sunan Kalijaga.

Rahayuningsih. (2007). *Pengelolaan Perpustakaan.* Yogyakarta : Graha Ilmu.

Sobur. (2003). *Psikologi Umum.* Bandung : Pustaka Setia.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kulitatif Dan Kuantatif R Dan D).* Bandung: Alfabeta.

———. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. *Bandung: Afabeta.*

———. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, Dan R&D.* Bandung :Alfabeta.

Sulistiyo. (1991). *Pengantar Ilmu Perpustakaan.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

———. (1992). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Suwarno. (2016). *Organisasi Informasi Perpustakaan (Pendekatan Teori Dan Praktek).* Jakarta : Rajawali Pres: p.7.

Syihabuddin. (2003). *Dasar-Dasar Ilmu Perpustakaan Dan Informasi*. Yogyakarta: UIN Sunan Kalijaga.

Wiji Suwarno. (2009). *Psikologi Perpustakaan.* Jakarta :Sagung Se*to.*

Wirawan. (2019). *Pengantar Psikologi Umum.* Jakarta :Rajawali.

Pedoman Wawancara

Persepsi Pemustaka Terhadap Pelayanan Sirkulasi Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Provinsi Sumatera Utara

A. Pendaftaran anggota perpustakaan
    1. Bagaimana tanggapan saudara tentang pendaftran anggota perpustaakan ?
    2. Menurut pendapat saudara baagaimana syarat dalam pendaftaran anggota sudah sesuai dan mudah?

B. Peminjaman bahan pustaka
    1. Bagaimana tanggapan saudara dengan jumlah bahan pustaka yang dipinjam sesuaikah dengan kebutuhan saudara?
    2. Bagaimana tanggapan saudara tentang ketentuan memanfaatkan layanan peminjaman koleksi dengan menunjukkan kartu anggota perpustakaan yang tidak dapat diwakilkan ?
    3. Bagaiaman prosedur peminjaman yang diterapkan dalam layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara ?
    4. Bagiamana pendapat saudara dengan batas bahan pustaka 2 eksemplar yang dapat dipinjam sudah sesuai dengan kebutuhan pemustaka ?
    5. Bagaimana pendapat saudara tentang waktu peminjaman bahan pustaka sudah sesuaikah dengan kebutuhan pemustaka ?

C. Pengembalian bahan pustaka
    1. Menurut pendapat saudara, bagaimana cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang terlambat dalam ,mengembalikan bahan pustaka.
    2. Bagaimana pendapat saudara tetang pengembalian baahan pustaka dengan menggunakan kartu anggota ?
    3. Bagaiaman pendapat saudara tentang pengembalian bahan pustaka harus tepatt waktu ?

4. Bagaimana pustakawan memberikan peringatan sebelum batas akhir peminjaman ?

D. Sanksi/denda

1. Bagaimana pemustaka harus mennganti bahan pustaka yang telah hilang ?
2. Bagaimana pemustaka harus mengganti bahan pustaka yang hilang dengan bahan pustaka yang sama ?
3. Menurut saudara bagaimana ketentuan denda yang dikenakan atas keterlamabatan pengembalkian bahan puistaka sudah sesuai ?
4. Menurut saudara, bagaimana cara pustakawan dalam menghadapi pemustaka yang menghilangkan bahan pustaka?

E. Sikap pustakawan

1. Reliability atau keandalan

   Terpercaya dan akurat :

   1) Bagaiamman pendapat saudara tentang pustakawan yang akurat dalam membantu pemustaka memberikan informasi yang dibutuhkan ?
   2) Bagaimana menurut saudara tentang pustakawan yang terpercaya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan?
   3) Bagiamana menurut saudara tentang pustakawan yang dapat diandalkan dalam membantu kesulitan pemustaka pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara?

2. Responsiveness atau ketanggapan ketanggapan :

   Kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas

   1) Bagaimana tanggapan saudara tentang pustakawan yang tanggap dalam membantu kesulitan pemustaka pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara?

2) Bagaiamana tanggapan saudara tentang pustakawan yang cepat dalam membantu kesulitan pemustaka pada layanan sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara?
3) Bagaiman pendapat saudara tentang pustakawan yang tepat dalam meberikan sebuah informasi yang dibutuhkan ?

3. Assurance atau jaminan dan kepastian

   Pengetahuan dan sopan santun :

   1) Bagaimanakah tanggapan saudara tentang pengetahuan pustakawan dalam membantu pemustaka memberikan informasi yang dibutuhkan terkati layanan sirkulasi ?
   2) Bagaimana tanggapan saudra dengan pustakawan yang bersikap ramah dalam membeikan layanan pada bagian sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara?
   3) Bagaiamana tanggapan saudara dengan pustakawan yang terampil dalam memberikan layanan pada bagian sirkulasi di Dinas Perpustakaan dan Arsip Provisnsi Sumatra Utara?

4. Empati :

   1) Bagaimana pustakawan dapat menyelesaikan masalah pemustaka dalam mencari informasi ?
   2) Bagiamana pustakawan mendegarkan apa yang diminta pemustaka dalam meminta infromasi yang dibutuhkan?
   3) Bagaimana pustakawan memiliki kepudulian terhadap pemustaka yang sedang kesulitan dalam mencari sebuah informasi yang dibutuhkan?