



**KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS**

SKRIPSI

**Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Starata satu (S1) Ilmu Perpustakaan (S.IP)**

INDRI AMELIA NASUTION

NIM. 0601172038

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

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

2022



**KOMPETENSI PUSTAKAWAN DALAM MENUNJANG KUALITAS
PELAYANAN TERHADAP PEMUSTAKA DI DINAS PERPUSTAKAAN
DAN KEARSIPAN DAERAH KABUPATEN PADANG LAWAS**

SKRIPSI

**Diajukan ke Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Starata satu (S1) Ilmu Perpustakaan (S.IP)**

OLEH:

**INDRI AMELIA NASUTION
NIM: 0601172038**

Pembimbing I

Pembimbing II

**M Yoserizal Saragih, M.I.Kom
NIP. 197411142000031001**

**Abdi Mubarak Syam, M.Hum
NIP. 199006222019031011**

Ketua Prodi

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

**PROGRAM STUDI ILMU PERPUSTAKAAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Hal : Permohonan Sidang

Lamp : 1 buah Penelitian Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara

Di Medan

Assamu'alaikum wr.wb.

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

Nama : Indri Amelia Nasution

NIM : 0601172038

Judul Skripsi : Kompetensi Pustakawan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Padang Lawas

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Strata Satu dalam bidang Ilmu Perpustakaan.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut diatas dapat di Munaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Medan, 19 Februari 2022

Pembimbing I



M Yoserizal Saragih, M.I.Kom
NIP. 197411142000031001

Pembimbing II



Abdi Mubarak Syam, M.Hum
NIP. 199006222019031011

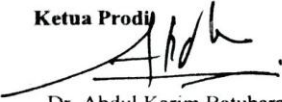
LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Kompetensi Pustakawan dalam menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Kabupaten Padang Lawas" oleh Indri Amelia Nasution, NIM. 0601172038 Program Studi Ilmu Perpustakaan telah dimunaqasyahkan dalam sidang munaqasyah Fakultas Ilmu Sosial UIN Sumatera Utara Pada tanggal 24 Februari 2022.


Skripsi ini telah diterima sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar sarjana Ilmu Perpustakaan (S.IP) pada program studi Ilmu Perpustakaan.

Medan, 24 Februari 2022

Ketua Prodi

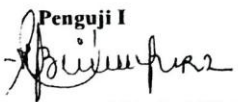

Dr. Abdul Karim Batubara, M.A
NIP. 197001122005011008

Sekretaris Prodi

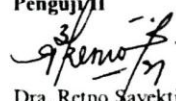

Fransiska Purwaningtyas, M.A
NIP. 199009132018032001

Anggota Penguji,

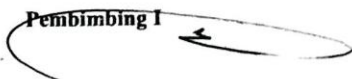
Penguji I


Dra. Achiriyah, M.Hum
NIDN. 2010106303

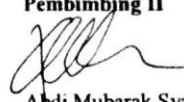
Penguji II


Dra. Retno Sayekti, M.A
NIDN. 2028126902

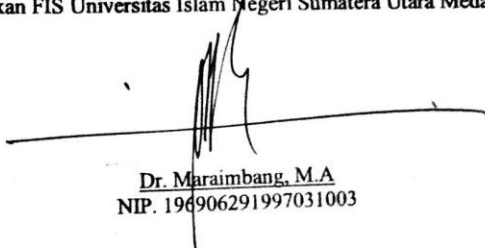
Pembimbing I


M. Yoserizal Saragih, M.I.Kom
NIP. 197411142000031001

Pembimbing II


Abdi Mubarak Syam, M.Hum
NIP. 199006222019031011

Mengetahui,
Dekan FIS Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan


Dr. Maraimbang, M.A
NIP. 196906291997031003

Scanned by TapScanner

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Indri Amelia Nasution

NIM : 0601172038

Tempat, Tgl Lahir : Siundol Jae, 11 Oktober 1998

Pekerjaan : Mahasiswa

Alamat : Siundol Jae, Kec. Sosopan, Kab.
Padang Lawas

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“Kompetensi Pustakawan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas”** adalah benar karya asli saya. Kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terjadi kesalahan dan kekeliruan di dalamnya sepenuhnya menjadi tanggung jawab.

Demikian surat ini saya perbuat dengan sesungguhnya

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN
Medan, 19 Februari 2022
Yang membuat pernyataan



Indri Amelia Nasution

NIM. 0601172038

MOTTO

وَلَا تَهِنُوا وَلَا تَحْزَنُوا وَأَنْتُمْ الْأَعْلَوْنَ إِنْ كُنْتُمْ مُؤْمِنِينَ

"Jangan kamu merasa lemah dan jangan bersedih, sebab kamu paling tinggi derajatnya jika kamu beriman"

-Q.S Ali Imran: 139-

"Yang membuat hidup ini menarik adalah kemungkinan untuk mewujudkan impian menjadi kenyataan"

- Paulo Coelho-

"Hidup hanya sekali hiduplah yang berarti"

-Medan, 11 Februari 2022-



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

ABSTRAK



Nama : Indri Amelia Nasution
NIM : 0601172038
Judul Skripsi : *Kompetensi Pustakawan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Padang Lawas*
Pembimbing I : M Yoserizal Saragih, M.I.Kom
Pembimbing II : Abdi Mubarak Syam, M.Hum

Penelitian ini dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Padang Lawas dan mengambil topik permasalahan yaitu tentang kemampuan pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan perpustakaan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah; 1) Bagaimana kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas?, 2) Apa saja kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas?. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kompetensi pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka. Serta untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka. Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian yang bersifat kualitatif melalui pendekatan deskriptif yaitu peneliti berusaha untuk menggali data selengkap mungkin di lapangan yang berupa proses wawancara serta literatur lainnya yang mendukung terhadap penulisan skripsi ini. Hasil penelitian ini memberikan pemahaman bahwa kinerja seorang pustakawan itu di lihat dari kompetensi yang di milikinya. Karena kompetensi merupakan kemampuan seseorang untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugasnya yang di landasi atas ketemampilan, pengetahuan serta dukungan oleh sikap kerjanya.

Kata Kunci: Kompetensi, Pustakawan, Pelayanan Perpustakaan

ABSTRACT



Nama : Indri Amelia Nasution
NIM : 0601172038
Judul Skripsi : *Kompetensi Pustakawan dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Daerah Padang Lawas*
Pembimbing I : M Yoserizal Saragih, M.I.Kom
Pembimbing II : Abdi Mubarak Syam, M.Hum

This research was conducted at the Padang Lawas Regional Library and Archives Service and took the topic of the problem, namely the ability of librarians to support the quality of service to users which greatly influences the development of the library. The formulation of the problem in this research is; 1) How is the competence of librarians in supporting the quality of service to users at the Padang Lawas Regency Library and Archives Service?, 2) What are the obstacles faced by librarians in supporting the quality of service to users at the Padang Lawas Regency Library and Archives Service?. The purpose of this study was to determine the competence of librarians in supporting the quality of service to users. And to find out what are the obstacles faced by librarians in supporting the quality of service to users. The methodology used in this study is a qualitative research through a descriptive approach, namely the researcher tries to explore the data as complete as possible in the field in the form of an interview process and other literature that supports the writing of this thesis. The results of this study provide an understanding that the performance of a librarian is seen of their competence. Because competence is a person's ability to carry out or carry out a job or task based on skills, knowledge and support by his work attitude.

Keywords: *Competence, Librarian, Library Service*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, merupakan suatu kebahagiaan penulis karena telah menyelesaikan skripsi ini dengan penuh rasa syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi kelimpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis telah menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kompetensi Pustakawan Dalam Menunjang Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Padang Lawas", sebagai salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan Strata 1 (S1) Jurusan Ilmu Perpustakaan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Shalawat beriring salam selalu dicurahkan kepada ruh junjungan alam yanki Nabi Besar Muhammad Saw semoga kita sebagai ummatnya mendapat syafaat dari beliau dari dunia ini hingga akhirat kelak. Aamiin ya rabbal 'alamin.

Penulis sadar bahwasanya skripsi ini tidaklah sempurna, namun penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat kepada banyak orang. Pada tahap menyusun skripsi ini, penulis mendapat berbagai pelajaran, bimbingan, dukungan, bantuan, doa serta motivasi yang sangat berharga dari berbagai pihak. Oleh karenanya, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih pada pihak-pihak yang telah membantu mulai dari pelaksanaan hingga penyusunan skripsi ini sampai selesai.

Dengan istimewa, penulis ingin mengutarakan ungkapan terima kasih yang tulus kepada kedua orang tua tercinta, ayahanda Jonni Nasution dan ibunda Dahniar Hasibuan yang telah melahirkan, merawat, mendoakan serta mendidik hingga saat ini dan mencurahkan kasih sayang dan dengan segala kekuatannya memberikan yang terbaik untuk penulis, doa dan dukungan terhebat hingga sampai saat ini penulis mampu menyelesaikan pendidikan Starata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara. Dan tak lupa juga ucapan terima kasih kepada Saudara kandung saya tercinta yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.

Penulis juga ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada berbagai pihak yang sudah memberi dukungan, membimbing, membantu penulis menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penyusun dengan senang hati menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Syahrin Harahap, M.A selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Maraimbang Daulay, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Bapak Dr. Sori Monang, M.Th selaku Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
4. Bapak Abdul Karim Batubara, M.A selaku Ketua Program Studi Ilmu Perpustakaan dan ibu Franindya Purwaningtyas, M.A selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
5. Ibu Drs. Retno Sayekti, M.Lis selaku Pembimbing Akademik (PA) yang telah memberikan pengarahan selama saya mengemban pendidikan di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
6. Bapak M Yoserizal Saragih, M.I.Kom, selaku Dekan III di Fakultas Ilmu Sosial sekaligus Pembimbing Skripsi I (PS I) yang telah membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini
7. Bapak Abdi Mubarak Syam, M.Hum, selaku Pembimbing Skripsi II (PS II) yang telah membantu dan membimbing serta mengarahkan penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini
8. Seluruh dosen serta staff Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
9. Ibu Sahroni Junita Nasution, S.Pd.SD, ibu Miranda Rezeky Lubis, S.sos, Bapak Nasbin Hasibuan, ibu Siti Aisyah Hasibuan, Ibu Layna Tussyfa Hasibuan serta seluruh staff di Dinas Perpustakaan dan

Kearsipan Kabupaten Padang Lawas yang telah memberikan bantuan dan kemudahan kepada penulis selama masa penelitian

10. Saudara kandung saya tercinta Ika Noviati Nasution, Asreni Damayanti Nasution & Harpan Efendi Harapan, Pinta Romaito Nasution, Fadlin Amansyah Nasution, Feny Zaskia Nasution dan keponakan saya Alfarizi Ramadan Harahap yang selalu memberikan dukungan serta semangat kepada penulis.
11. Keluarga di kost, Pebri Ade Safitri, Nurlaila Hasibuan yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan skripsi ini
12. Sepupu Heni Wahyuni Hasibuan, Khotnai Shinta Nasution, Endang Santi Hasibuan yang telah membantu dan menemani penulis semasa melakukan penelitian
13. Sahabat seperjuangan sejak awal perkuliahan Winda Syarifah Aini, Nia Afrilla Wijaya, Miftahul Jannah, Annisa Bahagia yang selalu memberi support kepada penulis
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara stambuk 2017 yang telah berjuang bersama-sama dan saling memberikan semangat
15. Seseorang yang pernah mengajariku untuk menyikapi proses hidup dengan kesabaran dan yang selalu mendukungku Ali Asrin Hasibuan *you are the best partner*
16. Serta seluruh pihak yang sudah membantu penulis dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak dapat dituliskan satu persatu

Penulis selalu berdoa kiranya semua pihak yang memberikan motivasi dan bantuan dalam penyusunan skripsi ini mendapat berkah dari Allah Swt.

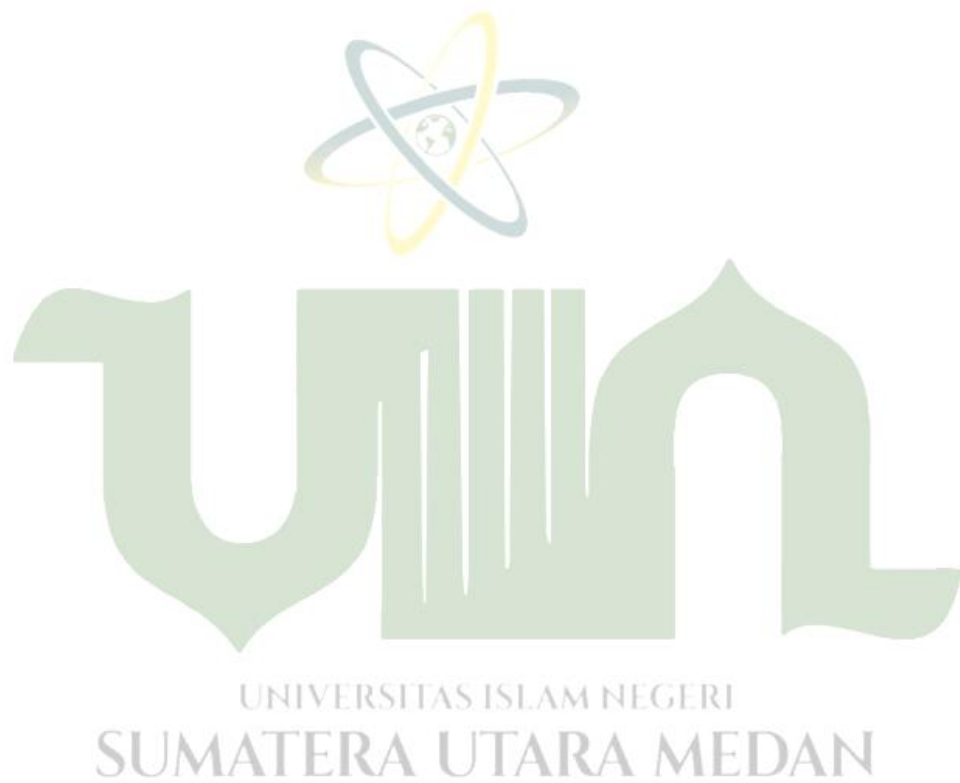
Medan, 18 Februari 2022



INDRI AMELIA NASUTION

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur Organisasi.....	39
------------------------------------	----



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jadwal Penelitian.....	31
Tabel 1.2 Nama-nama Informan yang menjadi Subjek Penelitian	32
Tabel 1.3 Koleksi Umum	41
Tabel 1.4 Data Pengunjung	42
Tabel 1.5 Jam Operasional.....	42
Tabel 1.6 Sumber Daya Manusia.....	44



DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	i
MOTTO	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Defenisi Konseptual.....	6
F. Penelitian Terdahulu	6
G. Sistematika Pembahasan.....	7
BAB II KAJIAN TEORI.....	9
A. Perpustakaan Umum	9
B. Kompetensi Pustakawan	10
1. Defenisi Kompetensi.....	10
2. Pustakawan	14
3. Tujuan Peningkatan Kompotensi Pustakawan.....	15
4. Standar Kompetensi Pustakawan yang Harus Dimiliki	17
B. Kualitas Pelayanan Terhadap Pemustaka	21
1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	21
2. Jenis-jenis Pelayanan Perpustakaan	24
3. Indikator Kualitas Pelayanan	25
4. Kepuasan Pemustaka Terhadap Pelayanan	27

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	28
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	28
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	28
C. Pemilihan Subyek	30
D. Tahap-tahap Penelitian.....	30
E. Teknik Pengumpul Data.....	31
F. Instrumen Pengumpulan Data.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	33
H. Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data	34
BAB IV PENYAJIAN DAN ANALISIS DATA	36
A. Temuan Umum	36
1. Sejarah Singkat Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas	36
2. Visi dan Misi.....	36
3. Struktur Organisasi	37
4. Sumber Daya Manusia Dinas perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas	41
B. Temuan Khusus	42
1. Aspek Komponen Pengetahuan	43
2. Aspek Komponen Keterampilan.....	45
4. Kendala yang Dihadapi oleh Pustakawan	48
B. Kualitas Layanan	52
BAB V PENUTUP	59
A. Kesimpulan	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN.....	65