

DAFTAR PUSTAKA

- Amrullah Hasbana. (2017). *Standar kompetensi pustakawan sebagai instrument asesmen jabatan fungsional pustakawan*. AL-MAKTABAH 16 (1).
- Aryadi, A. yus. (2015). *Pengaruh kompetensi terhadap kinerja pustakawan di perpustakaan uin sunan kalijaga yogyakarta*.
- Dan, D. P. R. R. I., & Indonesia, P. R. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang Perpustakaan*.
- Dendi Sugono. (2003). *Buku Praktis Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pusat Bahasa.
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2007). *Total Quality Management (TQM)*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. (2008). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Himayah. (2002). *Layanan Dan Pelayanan Perpustakaan : Menjawab*. 1–6.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Hs, Lasa. (2007). *Manajemen Perpustakaan*. Yogyakarta: Bumi Aksara, 54
- Hs, Lasa. (2009). *Kamus Kepustakawanan Indonesia*. Yogyakarta: Pustaka Book
- Indonesia. (2001). *Undang-undang Perpustakaan (UU.Ry Nomor 43 Tahun 2007)*. Jakarta: Asa Mandiri
- Kementerian Agama RI. *PBRAQSYA: Al-Qur'an dan Terjemahannya*. (2012), Bandung: Sygma Examedia Arkanleema.
- Lexy J. Moleong. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Matthew B, Miles dan A Michael Huberman. (2007). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press
- Nana Syaodih. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Perpustakaan Nasional RI. 1999. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Perpustakaan Umum*. Jakarta: Perpustakaan Nasional RI.
- Perpustakaan Nasional. 2015. *Peraturan kepala Perpustakaan Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2015 tentang petunjuk teknis jabatan fungsional pustakawan dan angka kreditnya*. Jakarta: Perpustakaan RI.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. (2008). *Manajemen Pemasaran*. Bandung: Erlangga.
- Putri, R. A. (2018). *Pengaruh Kompetensi Pustakawan Terhadap Kualitas Layanan Di Perpustakaan Universitas Negeri Yogyakarta*.
- Purwani Istiani. (2014). *Layanan Perpustakaan*. Yogyakarta: Penerbit Ombak
- Qudussisara. (2016). Kompetensi Pustakawan Pengolahan Qudussisara. *LIBRIA*, 8, 225–233.
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Sanapiah Faisal. (2007). *Format-format Penelitian Sosial*. Jakarta: Raja Grafindo Persada
- Siregar, M. R. A. (2015). *Kompetensi Yang Harus Di Miliki Seorang Pustakawan (Pengelola Perpustakaan) Oleh: Muhammad Riandy Arsin Siregar*. 09(02), 211–222.
- Sudarsono, Blasius. (2006). *Antologi kepustakawanan Indonesia*. Jakarta: Sagung Seto

- sudirman Anwar, DKK. (2019). *Manajemen Perpustakaan*. Riau: PT. Indragiri Dot Com.
- Sugihartati, Rahma, Fitri Mutia. (2001). *Masyarakat dan Perpustakaan di Era Revolusi Informasi*. Surabaya: Departemen Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga.
- Sulistyo-Basuki. (2003). *Perpustakaan dan Informasi dalam Konteks Budaya*. Jakarta: Departemen Ilmu Perpustakaan dan Informasi FIB UI
- Sulistyo-Basuki. (1993). *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&A)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Supomo Suhaena. (2001). *Membangun Kompetensi Dasar*. Jakarta: Direktorat, Jendral Pendidikan Tinggi Departemen Pendidikan Nasional.
- Surakhmad. (2006). *Etika Kepustakawanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sutarno, NS. (2006). *Manajemen Perpustakaan: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Sagung Seto
- Taisirul Karimin Rahman. (2010). *Tafsir Al-Qurthubi*. Bandung: Dar Ibn Hazm.
- Titiek Kismiyati. (2011). *Kesiapan Sertifikasi Pustakawan*. Media Pustaka, Vol. 18 No. 2 & 4.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Prinsip-prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi Offset

LAMPIRAN

Lampiran I (Wawancara)

Pedoman Wawancara

1. Bagaimana pandangan pustakawan terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas?
2. Bagaimana pemahaman pustakawan tentang kompetensi pustakawan?
3. Dalam menunjang kualitas pelayanan perpustakaan kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan?
4. Pengaruh apa yang terjadi apabila pustakawan tidak memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka?
5. Bagaimana kinerja ibu/bapak pustakawan berdasarkan kompetensi yang dimiliki?
6. Bagaimana kompetensi ibu/bapak pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
7. Apa saja kendala yang di hadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
8. Bagaimana solusi atau tindakan atas kendala yang di hadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
9. Seberapa penting jenjang pendidikan bagi seorang pustakawan?
10. Bagaimana Keserasian antara pangkat, jabatan, pengalaman kerja dan kompetensi?
11. Bagaimana Pengaruh umur, masa kerja dengan kompetensi?

Lampiran II (Hasil Wawancara)

Hasil Wawancara I

Nama Responden : Miranda Rezeky Lubis

Usia : 31 Tahun

Status : Ka. Bidang Perpustakaan

Hari, Tanggal : Senin, 06 Desember 2021

Lokasi : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Daerah
Kabupaten Padang Lawas

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P : Bagaimana pandangan pustakawan terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas?

I : Menurut saya perpustakaan ini perlu pengembangan baik itu dari segi sarana prasarana ataupun pengembangan bahan pustaka. Karena sarana prasana dan bahan pustaka belum memadai.

P : Bagaimana pemahaman pustakawan tentang kompetensi pustakawan?

I : Kompetensi pustakawan itu sangat penting untuk seorang pustakawan karena baik buruknya kualitas sebuah perpustakaan di lihat dari kompetensi pustakawannya.

P : Seberapa penting jenjang pendidikan bagi seorang pustakawan?

I : Pendidikan adalah suatu landasan dalam memaksimalkan kompetensi, maka dari itu seorang pustakawan harus mempunyai wawasan pada bidang ilmu perpustakaan misalnya mengetahui sedikit tentang katalog, pembagian, pelayanan dan teknologi informasi. Jadi, apabila terdapat pustakawan yang tidak memiliki landasan ilmu perpustakaan maka diharuskan untuk ikut serta dalam pelatihan ataupun diklat kepustakawan agar mendapatkan pengetahuan mengenai ilmu perpustakaan.

P : Bagaimana Keserasian antara pangkat, jabatan, pengalaman kerja dan kompetensi?

I : Agar bisa memiliki kedudukan fungsional, pustakawan diharuskan untuk melengkapi berbagai persyaratan yang sudah ditetapkan pimpinan sejalan pada peraturan juknis oleh Perpustakaan Nasional RI agar dapat menduduki posisi yang tersedia

P : Bagaimana Pengaruh umur, masa kerja dengan kompetensi?

I : hubungan usia dengan kemampuan kerja pustakawan kembali pada individu tersebut karena jika usianya sudah tua namun memang memiliki rasa cinta pada pekerjaannya maka akan memberikan kinerja yang baik, akan tetapi disaat usianya masih muda namun tidak memiliki rasa cinta terhadap pekerjaannya maka tidak akan memberikan kinerja yang baik.

Hasil Wawancara II

Nama Responden : Nasbin Hasibuan

Usia : 34 Tahun

Status : Ka. Seksi Layanan Pustaka dan Teknologi Informasi

Hari, Tanggal : Senin, 06 Desember 2021

Tempat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Daerah
Kabupaten Padang Lawas

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P : Bagaimana pandangan pustakawan terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas?

I : Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas: Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas sangat membutuhkan pustakawan yang benar-benar ahli di bidang perpustakaan, karena sejauh ini pustakawan yang ada di Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas hanya berjumlah 4 orang. Dan bagian sarana prasana pun masih kurang jadi sulit untuk mengembangkan perpustakaan dengan sarana prasana yang seadanya

P : Bagaimana pemahaman pustakawan tentang kompetensi pustakawan?

I : Seorang pustakawan harus memiliki kompetensi dalam pengelolaan perpustakaan supaya perpustakaan dapat berkembang

karena kompetensi ini sangat penting dalam pengelolaan perpustakaan.

- P : Seberapa penting jenjang pendidikan bagi seorang pustakawan?
- I : Untuk menjadi pustakawan tidaklah harus memiliki ijazah sarjana ilmu perpustakaan melainkan boleh dengan berbagai jurusan dan tamatan SMA sekalipun boleh menjadi pustakawan, akan tetapi orangnya harus mampu memiliki sifat profesional sesuai dengan bidang yang telah diberikan kepadanya, misalnya di perpustakaan terdapat orang yang bekerja, yang hanya memiliki jenjang pendidikan SMA akan tetapi kinerjanya justru mengalahkan lulusan S1. Hal ini dikarenakan lulusan S1 baru memasuki dunia kerja perpustakaan sedangkan yang lulusan SMA sudah lama bekerja dalam perpustakaan ini. Maka dari itu, faktor jenjang pendidikan dapat berpengaruh terhadap kinerja pustakawan berdasarkan banyak tidaknya pengalaman yang didapatkan dalam dunia kerja
- P : Bagaimana Keserasian antara pangkat, jabatan, pengalaman kerja dan kompetensi?
- I : Kebijakan-kebijakan yang diberikan pimpinan untuk menempatkan pustakawan dapat dilihat dari kemampuan kompetensi yang dimiliki pustakawan tersebut. Misalnya, pustakawan tersebut memiliki kemampuan di bidang teknologi informasi, maka pustakawan tersebut ditempatkan pada bidang alih media.
- I : Bagaimana Pengaruh umur, masa kerja dengan kompetensi?
- P : Dalam perpustakaan faktor umur ada kaitannya dengan kinerja pustakawan berdasarkan lama tidaknya bekerja di perpustakaan karena apabila umurnya tua sedangkan masa kerjanya di

perpustakaan masih baru itu pengalamannya kurang sedangkan apabila umurnya tua dan masa kerjanya diperpustakaan juga sudah lama itu berarti semakin bagus karena semakin banyak pengalaman yang didapatkan.



Hasil Wawancara III

Nama Responden : Layna Tussyfa Hasibuan

Usia :27 Tahun

Status : Operator Pengembangan SDM

Hari, Tanggal : Rabu, 15 Desember 2021

Tempat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Daerah
Kabupaten Padang Lawas

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P : Bagaimana pandangan pustakawan terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas?

I : Pandangan saya saat ini perpustakaan sudah berusaha sebaik mungkin/ sebisa mungkin untuk mengembangkan perpustakaan di daerah Kabupaten Padang Lawas meskipun sampai saat ini masih banyak lagi keterbatasan baik dalam sarana prasarana

P : Bagaimana pemahaman pustakawan tentang kompetensi pustakawan?

I : Kemampuan yang dimiliki oleh perpustakaan adalah salah satu tugas atau pun tanggung jawab yang di miliki oleh seorang pustakawan yang menjamin terlaksananya ataupun terpenuhinya suatu kebutuhan akan informasi kepada pengguna perpustakaan terutama dalam hal layanan dan mutu

- P : Dalam menunjang kualitas pelayanan perpustakaan kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan?
- I : Dalam hal ini pustakawan harus memiliki beberapa kompetensi pertama di bidang IT kedua kemampuan di bidang basis data ketiga kemampuan pelayanan informasi, yang paling utama dalam hal pelayanan yaitu pustakawan harus mempunyai kompetensi mengetahui dimana letak informasi ataupun mengetahui apa saja kebutuhan pengguna baik itu dari segi kelas buku, subjek buku, atau pun tipikal kebutuhan pengguna
- P : Pengaruh apa yang terjadi apabila pustakawan tidak memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka?
- I : Pertama pengaruh yang paling signifikan adalah tidak ada kepuasan ataupun kurangnya kebutuhan informasi oleh pengguna yakni apabila karena pustakawan saja kurang memahami apa yang jadi kompetensinya jadi pengaruh yang paling signifikan untuk saat ini apalagi di perpustakaan umum daerah kabupaten padang lawas yang menjadi kendala adalah mungkin tentunya ada pengaruh tidak terpenuhinya ataupun kurangnya terpenuhinya informasi ataupun buku yang di cari oleh pustakawan
- P : Bagaimana kinerja ibu/bapak pustakawan berdasarkan kompetensi yang dimiliki?
- I : Seperti yang saya bilang tadi, sampai saat ini kompetensi kami di perpustakaan daerah kabupaten padang lawas kami masih tetap berupaya sebaik mungkin, seloyal mungkin, menghadapi pengguna perpustakaan sebisa mungkin tapi kami masih tetap ada kendala dari segi sarana dan prasana karena kami belum cukup luas gerakannya karena perpustakaan ini adalah perpustakaan umum daerah kabupaten daerah padang lawas, jadi mohon dimaklumi tapi kami akan tetap berusaha melayani pengguna sebaik mungkin

- P : Bagaimana kompetensi ibu/bapak pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
- I : Kami sebagai pustakawan terus meningkatkan kompetensi baik itu dalam bidang basis data, pelayanan informasi ataupun kami tetap berusaha meningkatkan kompetensi dalam bidang IT
- P : Apa saja kendala yang di hadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
- I : Kendala yang kami hadapi sampai sekarang ini adalah kendalanya adalah tetap sama yaitu belum terpenuhinya atau belum lengkapnya sarana prasarana tapi kendala yang paling urgen si kadang memberikan pemahaman kepada pengguna tentang bagaimana mencari informasi yang baik ataupun mencari buku yang baik terkadang biarpun sudah kita sampaikan tetap saja pengguna tidak memahami jadi kita tetap harus melayani dengan (berdasarkan) kompetensi yang kita punya
- P : Bagaimana solusi atau tindakan atas kendala yang di hadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
- I : Solusi atau kendala yang harus kita lakukan adalah salah satunya memang harus dari kita sendiri pustakawan dari dinas perpustakaan sendiri dengan meningkatkan kualitas SDM nya, dengan memahami atau mempelajari secara detail bagaimana cara yang tepat cara yang cepat untuk membantu pustakawan ataupun bagaimana cara memberikan penjelasan kepada mereka bahwa informasi ini begini begini

Hasil Wawancara IV

Nama Responden : Siti Aisyah Hasibuan

Usia : 26 Tahun

Status : Operator Pelayanan

Hari, Tanggal : Rabu, 15 Desember 2021

Tempat : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Daerah
Kabupaten Padang Lawas

Keterangan :

P : Peneliti

I : Informan

P : Bagaimana pandangan pustakawan terhadap Dinas Perpustakaan dan Arsip Daerah Kabupaten Padang Lawas?

I : Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas menurut saya memiliki peranan yang sangat penting bagi masyarakat Padang Lawas itu sendiri karena Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas adalah instansi yang mampu menjembatani masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi

P : Bagaimana pemahaman pustakawan tentang kompetensi pustakawan?

I : Kompetensi pustakawan adalah kemampuan yang harus di miliki oleh seorang pustakawan dalam menjalankan tugas dengan adanya kompetensi di harapkan pustakawan mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna

- P : Dalam menunjang kualitas pelayanan perpustakaan kompetensi apa saja yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan?
- I : Kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang pustakawan yang pertama pastinya adalah pengetahuan (*knowledge*) dalam bidang ilmu perpustakaan itu sendiri, yang kedua keahlian (*skill*), dan yang ketiga yang paling penting adalah sikap (*attitude*) karena pastinya segala apapun pekerjaan yang kita jalani akan sia-sia tanpa *attitude* yang baik
- P : Pengaruh apa yang terjadi apabila pustakawan tidak memiliki kompetensi dalam memberikan pelayanan terhadap pemustaka?
- I : Pengaruh yang terjadi ialah pemustaka ataupun pengguna tidak merasa puas terhadap layanan perpustakaan sehingga di khawatirkan pengguna tidak akan kembali lagi menggunakan jasa perpustakaan
- P : Bagaimana kinerja ibu/bapak pustakawan berdasarkan kompetensi yang dimiliki?
- I : Dengan kompetensi pustakawan yang saya miliki sangat mendukung dalam kinerja saya baik dalam hal memberikan pelayanan yang baik kepada pengguna perpustakaan
- P : Bagaimana kompetensi ibu/bapak pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
- I : Dengan kompetensi yang saya miliki sangat menunjang dalam memberikan pelayanan yang prima terhadap pengguna perpustakaan tentunya kami juga akan berusaha meningkatkan kompetensi kami sehingga diharapkan perpustakaan akan semakin maju dengan pelayanan yang sangat baik
- P : Apa saja kendala yang dihadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?

- I : Kendala yang pertama adalah sarana prasarana atau pun fasilitas di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas, sementara kendala yang kedua adalah kurangnya tenaga pustakawan karena memang sampai saat ini pustakawan hanya terdiri dari 4 orang di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas
- P : Bagaimana solusi atau tindakan atas kendala yang di hadapi oleh pustakawan dalam menunjang kualitas pelayanan terhadap pemustaka?
- I : Solusi yang pertama untuk sarana dan prasarana kami akan berusaha lebih memperbaiki sarana ataupun prasarana semampu kami dan sangat dibutuhkan dukungan yang kuat dari pemerintah daerah itu sendiri serta untuk tenaga pustakawan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas berusaha merekrut tenaga yang memang ahli dalam bidang perpustakaan sendiri sehingga di harapkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas akan lebih berkembang di tahun-tahun berikutnya

Lampiran III: Dokumentasi

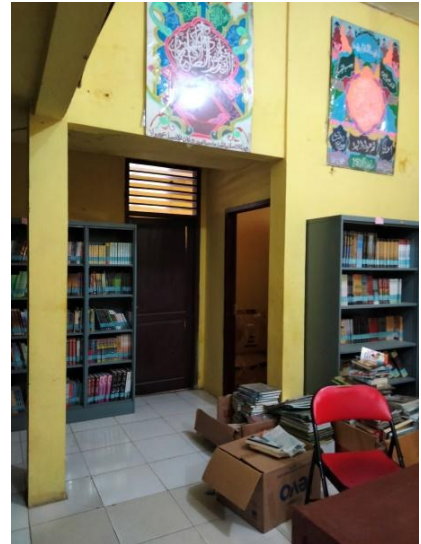
Wawancara dengan informan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Padang Lawas.



Layanan Koleksi Umum Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
Kabupaten Padang Lawas.



Ket. Koleksi Layanan Umum



ket.Koleksi Layanan Umum



Ket. Koleksi Layanan Umum



Ket.Koleksi Layanan Anak



Ket.Koleksi Layanan Anak



Ket.Koleksi Layanan Anak

UNIVERSITAS SUMATERA UTARA NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. DATA PRIBADI

1. Nama : Indri Amelia Nasution
2. Tempat & Tanggal Lahir : Siundol, 11 Oktober 1998
3. Jenis Kelamin : Perempuan
4. Agama : Islam
5. Status : Mahasiswa
6. Alamat Rumah : Siundol Jae, Kec. Sosopan, Kab. Padang
Lawas
7. Email : indriamelia1110@gmail.com
8. Telepon/HP : 0812-6244-4399

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tahun 2005 s/d 2011 : Lulus dari SDN 101480 Siundol
2. Tahun 2011 s/d 2014 : Lulus dari MTs.N Sibuhuan
3. Tahun 2014 s/d 2017 : Lulus dari MAN Sibuhuan

Demikian, riwayat hidup ini disusun dengan sebenar-benarnya.